



UNIVERSIDAD
SAN IGNACIO
DE LOYOLA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de Administración

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL TRÁMITE EXPEDICIÓN DE
PASAPORTE ELECTRÓNICO SEDE CENTRAL -
MIGRACIONES, 2021**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración**

**CARMEN CLARIZA HERRERA QUISPE
(0000-0000-0003-0048-2663)**

**CYNTHIA HERRERA QUISPE
(0000-0002-4693-7849)**

Asesor:

**Mg. Juan Antonio Lillo Paredes
(0000-0001-7212-8802)**

**Lima - Perú
2021**

Índice

Índice de tablas.....	V
Índice de figuras.....	VII
Introducción	1
Capítulo I	4
1.1. Planteamiento de investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.1.2. Formulación del problema	8
1.1.2.1. Problema general.	8
1.1.2.2. Problemas específicos.....	8
1.1.2.3. Justificación de la investigación.	8
1.2. Marco referencial	10
1.2.1. Antecedentes	10
1.2.1.1. Antecedentes nacionales.	10
1.2.1.2. Antecedentes internacionales.....	13
1.2.2. Marco teórico	17
1.2.2.1. Primera variable: Calidad de Servicio.	18
1.2.2.1.1. Definición.....	18
1.2.2.1.2. Características.....	19
1.2.2.1.3. Teoría.....	22
1.2.2.1.4. Dimensiones.	25
1.2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del usuario.....	28
1.2.2.2.1. Definición.	28

1.2.2.2.2.	Características.....	29
1.2.2.2.3.	Teoría.....	30
1.2.2.2.4.	Dimensiones.....	31
1.2.2.3.	Información del Organismo Público.....	33
1.2.2.3.1.	Superintendencia Nacional de Migraciones.....	33
1.2.2.3.2.	Misión.....	33
1.2.2.3.3.	Visión.....	33
1.2.2.3.4.	Ubicación.....	33
1.2.2.3.5.	Organigrama.....	34
1.2.2.3.6.	Funciones.....	35
1.3.	Objetivos e Hipótesis.....	35
1.3.1.	Objetivos.....	35
1.3.1.1.	Objetivo general.....	35
1.3.1.2.	Objetivos específicos.....	35
1.3.2.	Hipótesis.....	36
1.3.2.1.	Hipótesis general.....	36
1.3.2.2.	Hipótesis específicas.....	36
Capítulo II	37
2.1.	Método.....	37
2.1.1.	Tipo de investigación.....	38
2.1.2.	Diseño de investigación.....	38
2.1.3.	VARIABLES.....	38
2.1.3.1.	Variable (X1) Calidad de servicio.....	38

2.1.3.2.	Variable (X2) Satisfacción del usuario.	39
2.1.4.	Población.....	39
2.1.5.	Muestra	39
2.1.6.	Instrumentos de investigación.....	40
2.1.6.1.	Validez.	43
2.1.6.2.	Confiabilidad.....	44
2.1.7.	Procedimientos de recolección de datos	45
Capítulo III.....	47	47
3.1.	Análisis inferencial	48
3.1.1.	Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov	47
3.1.2.	Validación del constructo (análisis factorial exploratorio)	49
3.1.3.	Correlaciones Rho de Spearman	55
3.1.4.	Contrastación de hipótesis	57
3.1.4.1	Hipótesis general.....	57
3.1.4.2	Primera hipótesis específica.....	58
3.1.4.3	Segunda hipótesis específica.....	59
3.1.4.4	Tercera hipótesis específica.	60
3.1.4.5	Cuarta hipótesis específica.....	61
3.1.4.6	Quinta hipótesis específica.	62
3.2.	Discusión.....	63
3.3.	Conclusiones	67
3.4.	Recomendaciones	71

Referencias bibliográficas	75
Anexo.....	87
Anexo 1. Manual de Procedimientos (MAPRO) - Pasaportes Electrónicos	87
Anexo 2. Cantidad de atenciones emitid en la Sede Central de Migraciones 2021.....	89
Anexo 3. Matriz de Consistencia	90
Anexo 4. Cuestionarios	92
Anexo 5. Validación de jueces.....	95
Anexo 6. Alfa de Cronbach	122
Anexo 7. Análisis factorial.....	128
Anexo 8. Análisis de los resultados - Cuestionarios	131
Anexo 9. Permiso de acceso a la información pública	147

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones de calidad de servicio	27
Tabla 2. Teorías de satisfacción del usuario	31
Tabla 3. Dimensiones de Satisfacción del usuario.....	32
Tabla 4. Instrumentos de investigación	41
Tabla 5. Ficha técnica de cuestionario - Calidad de servicio.....	41
Tabla 6. Ficha técnica de cuestionario - Satisfacción del usuario	42
Tabla 7. V de Aiken - Calidad de servicio.....	43
Tabla 8. V de Aiken - Satisfacción del usuario	44
Tabla 9. Prueba de confiabilidad el Alfa de Cronbach - Calidad de servicio	45
Tabla 10. Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach - Satisfacción del usuario	45
Tabla 11. Prueba de Kolmogorov - Smirnov - Calidad de servicio.....	47
Tabla 12. Prueba de Kolmogorov - Smirnov - Satisfacción del usuario	49
Tabla 13. Prueba de KMO, Bartlett y Método de extracción – Calidad de servicio	50
Tabla 14. Varianza total explicada – Calidad de servicio.....	51
Tabla 15. Método de rotación - Varimax con normalización Kaiser – Calidad de servicio.....	52
Tabla 16. Prueba de KMO, Bartlett y Método de extracción – Satisfacción del usuario	54
Tabla 17. Varianza total explicada – Satisfacción del usuario	54
Tabla 18. Método de rotación - Varimax con normalización Kaiser – Satisfacción del usuario .	54
Tabla 19. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	55
Tabla 20. Correlaciones General – Rho de Spearman	56
Tabla 21. Resultado de Rho de Spearman – Hipótesis general	57
Tabla 22. Resultado de Rho de Spearman – Primera hipótesis específica	58

Tabla 23. Resultado de Rho de Spearman – Segunda hipótesis específica	59
Tabla 24. Resultado de Rho de Spearman – Tercera hipótesis específica	60
Tabla 25. Resultado de Rho de Spearman – Cuarta hipótesis específica	61
Tabla 26. Resultado de Rho de Spearman – Quinta hipótesis específica	62

Índice de figuras

Figura 1. Triángulo de los servicios	24
Figura 2. Organigrama de la Superintendencia Nacional de Migraciones	34

Introducción

En el contexto actual, la apertura comercial ha permitido nuevas oportunidades de crecimiento económico, enmarcado en un mercado cada vez más competitivo y exigente, de ahí nace la necesidad de las organizaciones de incorporar y mejorar continuamente aquellos elementos presentes en la provisión de bienes y servicios que impacten en la satisfacción de los ciudadanos, a efectos de garantizar el incremento o sostenibilidad de su ventaja competitiva (Arellano Díaz, 2017). De esta forma, diversos autores coinciden en que la satisfacción debe medirse en función a los atributos de la calidad del servicio, los cuales, deben estar adecuados según las necesidades y expectativas de los usuarios (Pineda, Gallegos, Cuba, Villarino, Morales, Flores y Lamas, 2013).

En ese sentido, debe tenerse presente que, la calidad de servicio no es una materia de preocupación exclusivamente del sector privado, sino también de los Gobiernos democráticos, siendo estos los responsables de suministrar los servicios públicos contemplados en su legislación para atender las demandas sociales (Díaz, 2008). Es así que, Pareja, Fernández, Blanco, Theobald y Martínez afirman que, “existe una mayor presión sobre los gobiernos para que mejoren tanto los servicios que suministran como la forma en que interactúan con los ciudadanos” (2016, p.19).

En el ámbito nacional, “según un estudio del BID, en la administración pública no es usual diseñar o mejorar los servicios a partir del conocimiento de la experiencia de las personas” (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2021, p. 5). Es por ello, que el Gobierno está implementando diferentes acciones orientadas al ciudadano. Sin embargo, no existe hasta la fecha una medición estándar de los factores que determinan la calidad y satisfacción con la que se prestan los servicios a las personas; por ello, es necesario conocer las insuficiencias y

particularidades de los ciudadanos para poder establecer: i) los servicios necesarios y ii) mejorar la prestación de los servicios.

Desde esa perspectiva, la presente investigación se circunscribió a determinar si existe o no relación de dependencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio público transaccional (denominado también “trámite”) para la expedición de pasaporte electrónico realizado de forma presencial en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones (en adelante MIGRACIONES); para ello, se empleó el modelo SERVPERF propuesto Cronin y Taylor (1992) aplicado a la población objeto de estudio por medio de encuestas estructuradas.

Para la consecución del objetivo mencionado, el presente estudio se estructuró en tres capítulos, los cuales se establecen de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se plantea el problema de la investigación con el propósito de plasmar los puntos críticos; se hace referencia al marco teórico e investigaciones relacionadas a los constructos materia de análisis que sirven de base para el desarrollo del estudio, y se establece los objetivos e hipótesis del estudio, los cuales, determinan lo que se pretende obtener con la investigación.

El segundo capítulo, detalla los aspectos metodológicos de la investigación realizada, basado en un estudio de tipo correlacional con enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de un diseño no experimental-transversal. A su vez, se especifica el instrumento de investigación (cuestionario) y las variables utilizadas, en función a los autores Cronin y Taylor (1992) y Rojas, Arancibia, Andrade y Ramírez (2019).

Finalmente, el tercer capítulo hace mención a los resultados de la investigación, en función del: i) análisis inferencial de los datos extraídos del procesamiento de las encuestas

aplicadas (mediante el programa SPSS versión 27) y en base a los métodos para comprobar la bondad de ajuste (Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov) y validación del constructo (Análisis factorial exploratorio); ii) la contrastación de hipótesis a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman; iii) las conclusiones; y iv) las recomendaciones para futuras investigaciones en la misma línea temática propuesta en la tesis.

En adición a ello, se detallan las referencias bibliográficas y anexos adjuntos (matriz de consistencia y cuestionarios) que sirvieron para el desarrollo de esta investigación y coadyuvaron en la recopilación de información.

Capítulo I

1.1. Planteamiento de investigación

1.1.1. *Planteamiento del problema*

Atravesar por la era del conocimiento y la información, exige un Estado moderno, que compatibilice los objetivos sociales con una adecuada provisión de bienes y servicios enfocados en las necesidades y expectativas de las personas (López, Olivera y Tinoco, 2018). Ello, conlleva que la administración pública que lo representa, incorpore mejoras tanto en la calidad de los servicios que suministran como la forma en que interactúan con los ciudadanos” (Pareja et al., 2016, p.19).

En ese sentido, debe tenerse presente que, la calidad de servicio no es una materia de preocupación exclusivamente del sector privado, sino también de los Gobiernos democráticos, siendo estos los responsables de suministrar los servicios públicos contemplados en su legislación para atender las demandas sociales (Díaz, 2008)

Sobre esta base, Farias y Zanabria (2018) argumentan que, mejorar la calidad de servicio y su interacción con los ciudadanos es un reto para los gobiernos y es más complejo que en las organizaciones privadas, debido a su condición monopólica, lo cual, dificulta la generación de incentivos para mejorar la productividad y generar valor en las entidades públicas; no obstante, su correcta adecuación permitiría i) una reducción de costo para los usuarios y las instituciones públicas, ii) la satisfacción ciudadana y, por consiguiente, iii) su confianza en el Estado.

Torres Bonilla y Cartolin Vivas (2018) manifiestan que, los ciudadanos han dejado de ser los administrados, más o menos conformes con los servicios que les daba la administración pública y han pasado a ser ciudadanos clientes, que saben que pagan; en consecuencia, exigen que los mismos sean de calidad y brindados en función a sus necesidades.

Es así que, en los últimos años, han surgido esfuerzos por parte del gobierno peruano para fortalecer la relación entre las entidades que lo conforman y la población, desarrollando mecanismos que permitan construir un Estado orientado al ciudadano, en base a las necesidades y derechos del mismo (López et al., 2018); no obstante, “luego de dos décadas, aún es un reto lograr que la gestión de la calidad de servicios sea un elemento central para el Estado y deje de ser vista por los servidores como un requisito más” (SGP, 2021, pág. 12), lo que, conlleva a las deficiencias en la prestación de los servicios públicos.

En concordancia con ello, diferentes investigaciones han evidenciado los siguientes problemas en las instituciones públicas peruanas:

(a) Complejidad de realizar un trámite: El 83% de los trámites que se realizan en las instituciones públicas se perciben como difíciles, debido a que, un ciudadano invierte 8.6 horas para realizar un trámite y el 41% de los tramites requieren 3 o más interacciones para ser completados. Según los autores Roseth, Reyes, Farias, Porrúa, Villalba, Acevedo, Fillotrani, et al., puede estar originado por las siguientes razones:

Requiere desplazamientos, filas, esperas en ventanilla, llenar formularios, leer comunicaciones, buscar información, mandar cartas o incluso aprender a utilizar un nuevo sistema o página web. Y, pueden estar reflejado en problemas de claridad y pertinencia de la información brindada por el gobierno, falta de estandarización de procesos y estar apuntando a la existencia de requisitos excesivos que resultan en la necesidad de realizar trámites adicionales. (2018, págs. 55-56).

(b) Poca coordinación interinstitucional: El ciudadano asume un rol de mensajero para completar sus trámites. Esto sucede en gran parte porque hay una falta de coordinación entre las

instituciones del gobierno, que no se comunican entre sí ni intercambian la información que ya poseen de los ciudadanos (lo cual también se conoce con el nombre de “cultura de silos”) (Roseth et al., 2018, pág. 60).

(c) Inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos: La mayor parte de entidades no cuenta con las capacidades o los recursos para trabajar en la optimización de sus procesos de producción de bienes y servicios públicos; originando que, en las actividades de los funcionarios prime el criterio de cumplimiento de sus funciones –vinculado estrictamente con la normatividad establecida en los documentos de gestión-, en detrimento de la búsqueda de la satisfacción del ciudadano destinatario de los servicios públicos (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013, pág. 16).

(d) Deficiente infraestructura y equipamiento: La limitada capacidad de gestión de las entidades públicas se debe a que “en muchos casos la infraestructura es precaria, el equipamiento y mobiliario son obsoletos”; y a ello se suman “las carencias de planificación y gestión de tecnologías de información” (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013, pág. 16).

(e) Deficiente trato y profesionalismo del servidor público: Inadecuada determinación de los perfiles de puestos y el número óptimo de profesionales requeridos por cada perfil –bajo un enfoque de carga de trabajo y pertinencia para el logro de resultados-, lo que se ve exacerbado por inadecuados procesos de planificación, selección, contratación, evaluación del desempeño, incentivos, desarrollo de capacidades y desincorporación de las personas (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013, pág. 17).

(f) Inseguridad sanitaria: El 29% de las personas que hicieron trámites presenciales, consideraron que no se respetaron las normas de seguridad sanitaria en su visita al organismo público, lo que, compromete la capacidad de respuesta de las instituciones ante una crisis como

la del COVID-19 (Roseth, Reyes y Amézaga, 2021).

A nivel institucional, la Superintendencia Nacional de Migraciones, identificó los principales posibles riesgos de la entidad, en base a los problemas identificados para brindar los servicios, así como las necesidades y expectativas de la población: (a) incremento de la insatisfacción en el público usuario (demora, calidad del servicio); (b) posible aparición de documentos, de viaje e identificación, falsificados o adulterados; (c) posibles ataques cibernéticos por sofisticados sistemas de hackers. También identificó las principales brechas por los procesos de gestión de expedición de documentos de viaje y atención al usuario: (a) demora en la obtención de los documentos de viaje y de identificación; (b) insuficiente número de dependencias que brindan atención; (c) insuficiente infraestructura tecnológica (sistema integrado) y poca conectividad en las dependencias a nivel nacional; (d) demora en la atención al usuario; (e) insatisfacción de los usuarios con la atención recibida; (f) inadecuada orientación a los usuarios; (g) demora en la atención de los reclamos (Resolución de Gerencia N° 000108-2020-GG/MIGRACIONES, 2020).

Frente a ese escenario y teniendo en consideración que, “el número de citas para la emisión de Pasaporte Electrónico aumentó en los últimos meses de 300 a 1,200 al día solo en la sede de Breña” (Redacción Gestión, 2021); nace la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones?

Por tanto, surge la necesidad de determinar si el referido servicio provisto por la Superintendencia Nacional de Migraciones, en calidad de autoridad competente en materia migratoria, están acordes a las exigencias del público usuario y, por consiguiente, satisface sus necesidades.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema general.

¿Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?

1.1.2.2. Problemas específicos.

1. ¿Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?

2. ¿Existe relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?

3. ¿Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?

4. ¿Existe relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?

5. ¿Existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?

1.1.2.3. Justificación de la investigación.

Justificación teórica

La presente investigación contribuirá ampliando el conocimiento de las variables en estudio, Calidad de servicio y Satisfacción del usuario, ya sea cada una de forma independiente, como relacionadas entre sí. A su vez, beneficiará i) directamente a la Superintendencia Nacional de Migraciones, al permitir elaborar mejoras estrategias además de una mejora de su imagen institucional y a los usuarios que realizan trámites ante dicha institución, al brindar servicios orientados a satisfacer sus necesidades; e, ii) indirectamente, otras instituciones públicas que

prestan servicios de forma presencial, quienes, en base a los resultados obtenidos podrán tomar conocimiento de los factores que influyen en la satisfacción del usuario-ciudadano y para futuros trabajos de investigación que decidan tomar en cuenta las variables de estudio.

Justificación práctica

De acuerdo al Plan Bicentenario, el Perú hacia el 2021, el tercer eje de este consiste en lograr un Estado eficiente y descentralizado a servicio de los ciudadanos, por ello es necesario una mejor relación entre el ciudadano y el Estado, lo cual implica la necesidad de conocer las insuficiencias y particularidades de los ciudadanos para poder establecer los servicios necesarios y mejorar la prestación de los servicios.

Justificación social

Si bien los servicios brindados por las instituciones públicas son muy diversos, la atención a los ciudadanos supone parámetros básicos como un trato cordial, locales acondicionados de acuerdo a ley, información clara y específica sobre los trámites y procedimientos, plazos de atención, número de pasos o trámites necesarios, entre otros; por lo que resulta conveniente realizar un estudio en base a ellos, ya que la Superintendencia Nacional de Migraciones como organismo público, debe estar alineada a la Política del Gobierno y brindar los servicios con calidad, identificando dimensiones de calidad con mayor relevancia según la perspectiva del usuario, y determinar la valoración y apreciación sobre el desempeño del servicio recibido.

Justificación académica

Como aporte académico, en el ámbito nacional no se cuenta con estudios relacionados al objeto de la presente investigación; razón por la cual, surge la necesidad de un estudio profundo acerca de las dos variables: calidad de servicio y satisfacción. Quedando bajo criterio de la

Superintendencia Nacional de Migraciones hacer uso de los aportes de esta investigación.

Además de acuerdo con la revisión de literatura relacionada a la calidad de servicio que reciben los ciudadanos para determinar su nivel de satisfacción, se nota que un reducido número de ellas se enfocan en el sector público, por ello con la presente tesis el nivel de conocimiento referido a ambas variables con el sector público aumentará.

1.2. Marco referencial

1.2.1. Antecedentes

Los antecedentes de la investigación son un conjunto de estudios previos (nacionales e internacionales) relacionadas con la formulación del problema, y sirven para adentrarse al estudio que se quiere investigar.

1.2.1.1. Antecedentes nacionales.

Carbajal Reyes (2017) para optar el nivel de magister, en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, 2016”, planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016. La investigación es de tipo básica con enfoque cuantitativo y con diseño correlacional no experimental, y la técnica de análisis utilizada fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Las variables evaluadas fueron calidad del servicio y satisfacción del usuario. El tamaño de la muestra fue de 373 usuarios que asistieron al Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2016. Se concluyó que existe una correlación positiva alta de 0.794 (Rho Spearman) entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, además, el 48% de encuestados se encuentran satisfechos con el servicio recibido, también se obtuvo una relación alta entre satisfacción y fiabilidad ($r = 0.791$), seguida

de empatía ($r = 0.777$) y una relación moderada entre satisfacción y seguridad ($r = 0.659$), seguida de elementos tangibles ($r = 0.684$), seguida de capacidad de respuesta ($r = 0.614$).

García (2019) para optar el nivel de magister, en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el área de publicad – Sunarp Sede Iquitos, 2019”, planteo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de publicad – Sunarp Sede Iquitos, 2019. El tipo de estudio de la investigación fue no experimental, con un diseño correlacional causal de corte transversal, y la técnica de análisis utilizada fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Las variables evaluadas fueron calidad del servicio y satisfacción del usuario. El tamaño de la muestra fue de 140 usuarios. Se concluyó que existe una correlación significativa baja de 0.386 (Rho Spearman) entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, además, se obtuvo que el 74.3% de los encuestados se encuentran satisfechos con la calidad del servicio brindado. Asimismo, el análisis indico una relación significativa baja entre satisfacción y fiabilidad ($r = .325$), seguida de capacidad de respuesta ($r = .374$), empatía ($r = .392$) y aspectos intangibles ($r = .128$), y una relación significativa moderada entre satisfacción y seguridad ($r = .447$).

Maturrano (2019) para optar el nivel de magister, en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho. El tipo de estudio de la investigación fue cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, y la técnica de análisis utilizada fue el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Las variables evaluadas fueron calidad del servicio y satisfacción del usuario. El tamaño de la muestra fue de 217 usuarios. Se concluyó que existe una correlación positiva alta de 0.866 (Rho Spearman)

entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. Asimismo, existe una relación significativa alta entre satisfacción y fiabilidad ($r = .769$), seguido de seguridad ($r = .789$), sensibilidad ($r = .734$) y elementos tangibles ($r = .738$), y una relación significativa moderada entre satisfacción y empatía ($r = .671$).

Torres (2020) para optar el nivel de magister, en su tesis titulada “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash, 2020”, infiere que, el propósito de dicho estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya Ancash, 2020. El tipo de investigación fue cuantitativo, no experimental transversal, y la técnica de análisis utilizada fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La población estuvo conformada por 100 usuarios que acudieron la Municipalidad Distrital de Yauya Ancash durante un periodo de tres meses en el 2020. El tamaño de la muestra fue de 80 usuarios. Se concluyó que existe una correlación significativa alta de 0.700 (Rho Spearman) entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, además, el 60% de usuarios encuestados manifiesta un nivel de satisfacción alto y el 63.7% indica un nivel alto en la calidad del servicio. Otro resultado importante fue la relación moderada entre satisfacción y empatía ($r = .637$), seguida de seguridad ($r = .574$), capacidad de respuesta ($r = .507$), elementos tangibles ($r = .467$) y una relación alta entre satisfacción y fiabilidad ($r = .629$).

Chuquicusma, Luján, Sánchez, Montalban, Silva y Rosas (2020) en su artículo científico titulado “Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú”, tuvo como finalidad establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Atención al Asegurado del Hospital José Cayetano Heredia. El enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental y descriptivo correlacional,

y la técnica de análisis utilizada fue regresión lineal múltiple y el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Las variables evaluadas fueron calidad del servicio y satisfacción del usuario. El tamaño de muestra fue de 70 usuarios. Se concluyó que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de atención al usuario en un ($r = 0.88$), asimismo, el nivel de calidad de servicio brindado por el área de atención es de 42.9% y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de atención es de 45.7%.

Montalvo, Estrada y Mamani (2020) en su artículo científico titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. El tipo de investigación fue cuantitativo, con un diseño no experimental y correlacional, y la técnica de análisis utilizada fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Las variables evaluadas fueron la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El tamaño de la muestra fue de 152 usuarios. Se concluyó que existe una correlación positiva moderada de 0.590 (Rho Spearman) entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, además, se obtuvo que el 65.1% de usuarios encuestados indicó que la calidad de servicio que reciben es regular y el 45.4% de los usuarios se encuentran parcialmente satisfechos.

1.2.1.2. Antecedentes internacionales.

Orselli, Bayrakci y Kahraman (2017) en su artículo científico titulado “Citizen satisfaction with municipal services: The case of Konya municipality”, tuvo como objetivo desarrollar un informe ciudadano sobre los servicios locales en Konya, identificando qué tan satisfechas están las personas con la calidad de los servicios públicos locales proporcionados por el Municipio de Konya. El enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo, y la técnica

de análisis utilizada fue regresión lineal múltiple. Las variables evaluadas fueron la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El tamaño de muestra fue de 1,503 ciudadanos distribuido en 13 distritos y 111 barrios de la provincia de Konya. Se concluyó que el 76.8% de ciudadanos en general estaban satisfechos con la calidad de los servicios públicos locales en gran medida; los servicios públicos con mayor nivel de satisfacción fueron: Servicio de Ambulancia, Servicio de Emergencia de la Policía y Servicio de Bomberos.

Villa Sánchez, del Rocío Cando Zumba, Alcoser Cantuña y Ramos Morocho (2017) en su artículo científico titulado “Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios”, tuvo como finalidad medir la calidad de los servicios públicos que prestan las entidades gubernamentales de la ciudad de Riobamba y el nivel de satisfacción de los usuarios. El diseño de la investigación fue de tipo transversal, con enfoque cualitativo. Las variables evaluadas fueron la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El tamaño de muestra fue de 2, 378 ciudadanos. Se concluyó que la percepción de los usuarios respecto a los servicios proporcionados mejoró en un 55%, es decir, que más de la mitad de los usuarios encuestados se sienten satisfechos con los siguientes aspectos: la infraestructura, instalaciones muy cómodas, horarios adecuados y turnos electrónicos, a pesar de ello persisten algunos aspectos negativos, tales como: lentitud en los trámites, excesivas colas y personal poco capacitado.

Karagianni y Theriou (2018) en su artículo científico titulado “Service quality in local government and its effect on citizen satisfaction: The case of the Division of Transportation and Communications of the Regional Unit of Kavala in the region of Eastern Macedonia and Thrace, Greece”, el cual tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la calidad del servicio brindado por la División de Transporte y Comunicaciones de la Unidad Regional de Kavala, Grecia. El presente estudio es explicativo, deductivo y con un

enfoque de tipo cuantitativo, y la técnica de análisis utilizada fue mediante Análisis Factorial Explicativo con el método de Análisis de Componentes Principales, asimismo, se utilizó la medida estadística Alfa de Cronbach para estimar la confiabilidad de los factores de investigación. Las variables estudiadas fueron la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El tamaño de muestra fue de 302 ciudadanos. Se concluyó que todas las dimensiones de la variable calidad de servicio tienen un efecto significativo con la satisfacción ciudadana con excepción de la Confiabilidad. La empatía parece ser un factor crucial en la satisfacción.

Chikwawawa (2019) en su artículo científico titulado “Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe”, tuvo como objetivo principal evaluar la satisfacción de los pensionistas respecto al servicio de la Autoridad Nacional de Seguridad Social (NSSA) en Harare. El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, y la técnica de análisis utilizada fue de regresión lineal múltiple y el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Las variables evaluadas fueron la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El tamaño de muestra fue de 169 usuarios. Los resultados del estudio indicaron que el nivel de satisfacción de los pensionistas con los servicios brindados por la NSSA fue del 62%, y la principal razón de la insatisfacción con el servicio entre los pensionistas fue la lentitud en el procesamiento de las solicitudes de pensión por parte de NSSA. Además, los elementos tangibles, la fiabilidad y la empatía tuvieron la mayor influencia en la satisfacción del cliente con ($r = .66$), seguidos por la seguridad ($r = .58$) y la capacidad de respuesta con ($r = .48$) respectivamente.

Gobena (2019) en su artículo científico titulado “The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia”, tuvo como objetivo principal evaluar el nivel de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la

Municipalidad de Nekemte; e investigar el impacto de las dimensiones de calidad del servicio en la satisfacción del usuario. El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo y cualitativo, y la técnica de análisis utilizada fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman y regresión múltiple. Las variables evaluadas fueron la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El tamaño de muestra fue de 385 usuarios. El estudio concluyó que en general, la calidad del servicio de la Municipalidad de Nekemte no es buena y los usuarios no están satisfechos con los servicios brindados por los trabajadores de la oficina, también se obtuvo que existe una relación positiva significativa entre las cinco dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, la correlación relativamente más alta es entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente ($r = .788$) seguida de la fiabilidad ($r = .768$), la empatía ($r = .699$) y la dimensión restante de tangibilidad y seguridad ($r = .0,673$) y ($r = .0,659$) respectivamente.

Rojas et al. (2019) en su artículo científico titulado “Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile”, tuvo como finalidad medir y explicar los factores que indican en la calidad percibida y la imagen, y cómo estos factores afectan la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por el Municipalidad de la comuna de Lo Prado de la Región Metropolitana de Chile. El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, y la técnica de análisis utilizada fue el modelo PLS de Ecuaciones Estructurales. . Las variables evaluadas fueron la calidad percibida, la imagen percibida y la satisfacción del usuario. El tamaño de muestra fue de 340 usuarios. Se determinó que el factor eficiencia en los procedimientos y atención del personal tiene un mayor efecto sobre la Satisfacción y Calidad Percibida, mientras que el factor de tangibles equipamiento y entorno para la atención es el que tiene mayor efecto sobre la Imagen.

Reyes-Zavala y Veliz -Valencia (2021) en su artículo científico titulado “Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa”, tuvo como finalidad determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa Pública de Agua Potable del cantón Jipijapa, provincia de Manabí”. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y de enfoque cuantitativo, y la técnica de análisis utilizada fue regresión múltiple. Las variables evaluadas fueron la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El tamaño de muestra fue de 236 usuarios que recibieron el servicio de la empresa pública municipal de agua potable del Cantón. El estudio permitió identificar los factores más relevantes en la calidad del servicio y su repercusión en la satisfacción del usuario como son: buena actitud e imagen, capacidad de respuesta ante las quejas y reclamos, trato personalizado y satisfacción con el tiempo en espera. Se concluye que los ciudadanos se encuentran satisfechos con la calidad de servicio que presta la empresa pública, por lo tanto, existe una relación significativa positiva entre la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente.

1.2.2. Marco teórico

En el presente apartado, se ha realizado una revisión de las diferentes conceptualizaciones sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario, haciendo especial énfasis en: definición, características, teorías y dimensiones, también se realizará una breve reseña acerca de la entidad pública objeto de estudio.

1.2.2.1. Primera variable: Calidad de Servicio.

1.2.2.1.1. Definición.

El concepto de calidad de servicio, igual que muchos otros conceptos hoy comunes en la gestión pública, han tenido su origen en el ámbito privado, encontrándose en la literatura académica múltiples definiciones sobre su concepción:

Gummesson (1979) fue uno de los primeros autores en señalar que la calidad de servicio esta fuertemente relacionada con las percepciones y confianza.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) han manifestado que los usuarios no sólo evalúan la calidad de un servicio por el resultado final, sino también consideran como se llevó a cabo el proceso de prestación del servicio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) definieron la calidad del servicio como el resultado de la comparación entre las expectativas de los clientes sobre el servicio y su percepción de la forma en que se había realizado el servicio. Si las expectativas son mayores que el desempeño, entonces la calidad percibida es menos satisfactoria, por tanto, se produce la insatisfacción del cliente (Parasuraman et al.,1985; Lewis y Mitchell, 1990).

Cronin y Taylor (1992), citado por Lagunas, E., Ramírez, D. y Téllez, E. (2016) argumenta que la calidad percibida se debe conceptualizar como la percepción sobre el rendimiento de los atributos del servicio, y no se debe incluir en el juicio a las expectativas.

Padma, Rajendran y Sai (2009) mencionan que la calidad del servicio se refiere a la calidad percibida del servicio y se evalúa desde la perspectiva del cliente.

Kumasey (2014) refiere que la calidad del servicio es un aspecto importante de la percepción de los clientes, ya que se basa en la satisfacción del cliente.

En el sector público, la calidad del servicio “es uno de los principales factores de bienestar social, formando parte de las políticas y estrategias gubernamentales, donde su evaluación es vital para su control, establecimiento de mejoras y satisfacción de las necesidades de la sociedad” (Samuel, Stanescu y Cardozo, 2011, p. 2). Es así que, el Estado peruano la define como el “grado de adecuación a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos” (Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP, 2019, p. 08).

1.2.2.1.2. Características.

De manera general, Magembe y Njuguna (2019) mencionan que las características que facilitan la identificación de elementos necesarios para lograr ofrecer servicios que cumplan con las expectativas de los usuarios son:

(a) Intangibilidad: Presentación física de los servicios y, por lo tanto, no se pueden tocar ni sentir.

(b) Inseparabilidad: La producción y el consumo de los servicios no son separables, esto implica que los servicios se pueden producir y consumir simultáneamente.

(c) Perecibilidad: Los servicios no se pueden almacenar ni inventariar para un uso a futuro, es decir, que el servicio existe solo en el momento del consumo.

(d) Variabilidad: La prestación de servicios varía debido a los cambios en los proveedores de servicios, el tiempo de prestación del servicio, el lugar de prestación del servicio y también con respecto a las necesidades del cliente.

En relación al sector público, los autores Nugraha, Sumartono, Domai y Suryadi (2015) identificaron las siguientes características:

- (a) Eficacia y eficiencia: Es la optimización de los recursos para obtener mejores resultados.
- (b) Regla de la Ley: Es la existencia de una base legal en el servicio público, a fin de despejar los derechos y obligaciones de la comunidad como usuarios de los servicios y proveedores de servicios.
- (c) Transparencia: Es el acceso al público en general la información sobre las actuaciones de la administración pública.
- (d) Sensibilidad: Los proveedores de servicio deben responder a la demanda, expectativa, aspiraciones y quejas de los usuarios con amabilidad.
- (e) Responsabilidad: Los proveedores de servicios públicos son responsables por la gestión e implementación del servicio dentro de las organizaciones.
- (f) Participación: Es la participación ciudadana en la prestación de servicios atendiendo a las aspiraciones, necesidades y expectativas de la comunidad.
- (g) Orientación al consenso: Es la participación del ciudadano en la elaboración y establecimiento de estándares de servicio con el principio de consulta para llegar a un acuerdo.
- (h) Capital: Todos los ciudadanos tienen las mismas oportunidades de obtener servicios públicos, incluidos los residentes de bajos ingresos.

- (i) Visión estratégica: El gobierno enfatiza la existencia de una visión compartida, como motivador e inspiración para impulsar pasos estratégicos para lograr un excelente servicio público.

En el ámbito nacional, la Secretaría de Gestión Pública, competente en calidad y atención al ciudadano, identifico las siguientes características que son universales y aplicables a los diferentes tipos de servicios que provistos por las instituciones públicas (Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP, 2019):

- (a) Trato profesional durante la atención: Basado en las acciones y actitudes del servidor público al momento de prestar un bien o servicio en los diferentes canales de atención que cuenta la Entidad.
- (b) Información: La capacidad de proporcionar información a los usuarios empleando un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno; permitir una comunicación fluida y veraz; y recopilar información sobre las opiniones de las personas a fin de coadyuvar en la mejora de los servicios que brinda la Entidad.
- (c) Tiempo: Periodo que le toma a una persona en recibir el bien o servicio provisto por la Entidad, basado en el tiempo de espera y cantidad de interacciones presenciales o virtuales.
- (d) Resultado de la gestión/entrega: Se refiere a la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos establecidos en la Entidad por parte de los servidores públicos, y la facilidad de obtener los requisitos previstos y asumir el costo por la prestación por parte de las personas.

- (e) Accesibilidad: Referido al acceso a los servicios públicos que requieren las personas, a través de los diferentes canales de atención, considerando aspectos importantes que lo faciliten: seguridad integral, infraestructura, horarios de atención, ejecución del servicio, etc.
- (f) Confianza: La confianza y legitimidad que la Entidad construye ante las personas.

1.2.2.1.3. Teoría.

(a) Teoría de Servucción

Esta teoría fue definida por Eiglier y Langeard en 1989. Los autores Basantes-Avalos, Vinueza-Jara y Coronel-Sánchez, la describen como “una organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa, necesaria para la realización de una prestación de servicio, cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinadas” (2016, p. 91). Además, proponen 4 elementos fundamentales para esta teoría:

- El cliente: Es el consumidor del servicio.
- El soporte físico: Son los bienes materiales (muebles, máquinas, objetos, etc.) a disposición del cliente para el desarrollo del servicio y el entorno material (localización, decorado, señalización, etc.) donde se realizará el servicio.
- El personal: Son los trabajadores que realizarán el servicio de manera directa con el cliente.
- El servicio: Es el resultado de la aplicación de los tres elementos anteriores.

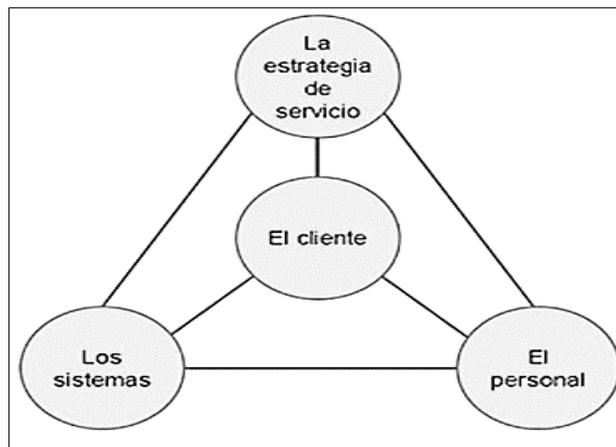
Es conclusión, las empresas de servicios, ya sean públicas o privadas, deben contar con una serie de recursos, procedimientos y elementos que garanticen un servicio de calidad a los clientes.

(b) Teoría del triángulo de los servicios

Esta teoría “esta enfocada en el cliente y donde se especifican elementos que se deben tener en cuenta en la prestación del servicio, los cuales giran alrededor del cliente” (Cervantes Atia, Stefanell Santiago, Peralta Miranda y Salgado Herrera, 2018, p. 31), y fue propuesta por Karl Albrecht y Ron Zemke en 1988 con el objetivo de “permitir a los líderes de una organización reunir las verdades críticas de su estrategia comercial, las necesidades de su cultura y el diseño de su infraestructura en un concepto unificado para el éxito competitivo” (Nedyalkov, 2010, p. 274). Los elementos que conforman el triángulo de los servicios son los siguientes:

- a) La estrategia del servicio: Es el método que cada empresa debe diseñar considerando los objetivos y metas para crear valor en servicio y diferenciarse de la competencia.
- b) Las personas: Se refiere a toda la cultura de la organización, no solo a las personas de primera línea que prestan el servicios.
- c) Los sistemas: Se refiere a la infraestructura de la organización, es decir, las instalaciones físicas, los sistemas de información, los procedimientos y las regulaciones deben ser amigables con el cliente en su diseño.

A continuación, en la Figura 1 se presenta el esquema de la Teoría “Triángulo de los servicios”:

Figura 1.*Triángulo de los servicios*

Fuente: Albrecht, K. y Zemke, R. (1988). Triángulo del servicio, Gerencia del servicio.

En la teoría del triángulo del servicio, se vincula un adecuado sistema, personal idóneo y una estrategia de servicio orientada a las necesidades del cliente.

(c) Teoría de las brechas o Gaps

Esta teoría fue diseñada por Parasuraman et al. (1985), quienes proponen la existencia de 5 brechas que causan problemas en la prestación del servicio y que influyen en el cliente al momento de evaluar la calidad del servicio (Mauri, Minazzi y Muccio, 2013, p.137). Las brechas propuestas por estos autores son las siguientes:

1) Brecha 1: Diferencia entre las expectativas y la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio.

2) Brecha 2: Diferencia entre la percepción de la gerencia y las especificaciones de las normas de calidad.

3) Brecha 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y el desempeño del personal de la organización.

4) Brecha 4: Se produce cuando las características de calidad transmitidas a los clientes a través de la comunicación externa (es decir, anuncios, ventas personales, etc.) no coinciden con las del servicio prestado.

5) Brecha 5: Es la brecha principal. Es la diferencia entre las expectativas y la percepción de cliente respecto al servicio.

Por lo tanto, esta teoría permite a las organizaciones públicas y privadas detectar los problemas que se originan durante la prestación del servicio, permitiendo tomar acciones necesarias para eliminar estas brechas y aumentar la calidad en el servicio.

En base a esta teoría los autores Parasuraman et al. (1988), determinaron el Modelo SERVQUAL con la finalidad de medir la calidad de servicio, permitiendo con ello, conocer la expectativa y la percepción de los usuarios, a través de sus 5 dimensiones: empatía o confianza, fiabilidad, seguridad o responsabilidad, capacidad de respuesta o garantía y elementos tangibilidad.

1.2.2.1.4. Dimensiones.

Según López Fernández y Serrano Bedía (2001), las dimensiones son esenciales para identificar aspectos que puedan influir potencialmente el juicio general del cliente sobre el servicio.

Grönroos (1984), planteó a través del Modelo de la Imagen, que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones y se produce cuando la calidad experimentada satisface la calidad esperada:

- La calidad técnica: Orientado en lo que cliente recibe como resultado del servicio técnicamente brindado (soporte físico, los medios materiales, la organización interna, etc.) y responde a la pregunta de ¿qué se da?

- La calidad funcional: Enfocado como el cliente recibe la prestación del servicio, siendo una de las más importantes para las percepciones del consumidor y la diferenciación del servicio, responde a la pregunta: ¿cómo se da?
- La imagen corporativa: Se basa en como los consumidores perciben la empresa en función al resultado de la calidad técnica y funcional.

Del mismo modo, Parasuraman et al. (1988) diseñaron el modelo SERVQUAL, a través de cinco dimensiones:

- Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y libre de errores.
- Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los trabajadores, y también sus habilidades para concitar credibilidad y confianza en el usuario.
- Empatía: Atención personalizada que brinda la organización a sus usuarios.

Este modelo mide la calidad del servicio en base a la comparación entre la expectativa y la percepción del cliente.

Por tanto, Cronin y Taylor (1992), establecieron un modelo más conciso que el modelo SERVQUAL y la llamaron SERVPERF, la cual se compone por las mismas dimensiones del modelo SERVQUAL, la única diferencia es que solo se enfoca en la percepción del cliente; sin considerar las expectativas del cliente.

Por su parte, Rust y Oliver (1994) establecieron el modelo de los Tres Componentes propuesto por tres dimensiones:

- El servicio y sus características: Basado en el diseño del servicio antes de ser entregado al cliente. Los elementos se determinan según el mercado objetivo, es decir, según las expectativas
- El proceso de envío del servicio o entrega: Enfocado como el cliente recibe la prestación del servicio, siendo una de las más importantes para las percepciones del consumidor.
- Ambiente del servicio: Está subdividido en dos perspectivas: i) la interna (del proveedor del servicio), enfocado en la cultura organizacional y en la filosofía de la eliminación, y ii) la externa, orientado al ambiente físico de la prestación del servicio.

A continuación, se presenta en la Tabla 1 un resumen de los modelos mencionados:

Tabla 1.

Dimensiones de calidad de servicio

Autor	Modelo	Dimensiones
Grönroos (1984)	Modelo de la Imagen	- La calidad técnica - La calidad funcional - Imagen corporativa
Parasuraman et al. (1988)	SERVQUAL	- Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía
Cronin y Taylor (1992)	SERVPERF	Igual que SERVQUAL, pero enfocado únicamente a evaluar las percepciones de los usuarios acerca del rendimiento del servicio.
Rust y Oliver (1994)	Modelos de los Tres componentes	- El servicio y sus características. - El proceso de envío del servicio o entrega. - El ambiente que rodea el servicio.

Fuente: Grönroos (1984); Parasuraman et al. (1988); Cronin, y Taylor (1992); Rust y Oliver (1994).

Elaboración propia

En la presente investigación para medir la variable calidad de servicio se decidió utilizar el modelo SERVPERF propuesto por los autores Cronin y Taylor (1992), ya que únicamente se basa en las percepciones de los usuarios. Además, este modelo presenta mayores ventajas metodológicas:

- a) Requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario porque solo se pregunta una vez por cada ítem.
- b) Las medidas de valoración pronostican mejor la satisfacción global alcanzada.
- c) El trabajo de interpretación y el análisis correspondiente son más sencillos (Ibarra Morales y Casas Medina, 2015)

En esa línea de ideas, Raza y Burney (2020), argumentan que es un modelo más confiable y válido, ya que mide el desempeño real del servicio, en lugar de medir la brecha entre las expectativas y las percepciones. Cabe resaltar que, existen diversos autores como Gumus y Koleoglu (2002); Alharbi y Sayed (2017); Mena Córdoba y Perez Sanchez (2018); Dávila (2019); Saunders, Garbino, Conci y Cuadrado (2020); y Arfeen, Sarantis, Pereira y Shah (2020), que demuestran en sus investigaciones que el modelo SERVPERF es el más adecuado para medir la calidad de los servicios públicos.

1.2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del usuario.

1.2.2.2.1. Definición.

El concepto satisfacción del usuario ha sido definido de distintas formas por diversos autores. De acuerdo con Hernández, la satisfacción se entiende por “la acción de satisfacer una necesidad o un deseo” (2011, p. 350).

Otros autores como Minarti y Segoro (2014) consideran la satisfacción como una actitud, valoración y respuesta emocional ante el consumo del producto o prestación del servicio, lo cual

es una indicación de estar satisfecho con un producto o servicio. Esta respuesta puede ser “cognitiva”, que es interpretada como el nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler y Armstrong, 2007), o puede ser una respuesta afectiva, es decir, que esta formada sobre la base de los sentimientos, emociones del consumidor antes de adquirir un producto o utilizar un servicio (Fornell, 1992). Por tanto, los clientes o usuarios satisfechos son los que repetirán la compra si el proveedor del servicio alcanzó o superó sus expectativas (Vasić, Kilibarda y Kaurin, 2019).

Mientras tanto, Sureshchandar, Rajendran y Anantharaman (2002) señalan que la satisfacción de los usuarios está basada en los encuentros con los servicios brindados por las organizaciones, y puede darse en varios niveles: satisfacción con la persona que presta el servicio, con el servicio principal y con la organización como un todo.

Por otro lado, en el sector público la satisfacción se entiende “como el bienestar resultante de la experiencia del uso o servicio ofrecido por una institución pública” (Rojas et al., 2019, p.35).

Por lo tanto, se entiende por satisfacción a una experiencia positiva que resulta del encuentro entre el usuario respecto al bien o servicio adquirido. Este término es considerado el mejor indicador para medir la relación entre el usuario y una institución pública.

1.2.2.2.2. Características.

Las características de la satisfacción del usuario se conforman según Carvajal (2010) por: calidad del servicio, el precio, factores situacionales y características personales.

Por su parte, Casermeiro de Goytia, Scheuber de Lovaglio, Varas y Contreras señalan que las características de la satisfacción del usuario en las instituciones públicas son : “la calidad

percibida en la atención, la calidad de los procesos, la eficiencia de los tiempos de espera, las actitudes de respeto de los servidores públicos, la información brindada, las instalaciones ofrecidas y los servicios prestados” (2013, p.11).

1.2.2.2.3. Teoría.

Existen numerosas teorías con diferentes enfoques, pero con un solo propósito de medir la satisfacción de los usuarios.

(a) Teoría de la Disparidad del Valor Percibido

Esta teoría define la satisfacción como una respuesta emocional que se desencadena por un proceso de evaluación cognitiva, donde las percepciones acerca de un producto o servicio se comparan con los valores, necesidades o deseos del mismo. Una creciente disparidad entre las percepciones y los valores del mismo, genera mayor insatisfacción. Por el contrario, cuanto menor sea la disparidad entre las percepciones y los valores, habrá mayor satisfacción. (Westbrook y Reilly, 1983).

(b) Teoría de la Desconfirmación de Expectativas

Esta teoría plantea que la satisfacción del usuario es el resultado de la diferencia entre el rendimiento esperado y percibido. La manera en que se cumplan las expectativas determina la experiencia de desconfirmación percibida. La desconfirmación positiva (satisfacción) ocurre cuando el producto o servicio es mejor de lo esperado. Por otro lado, un desempeño peor de lo esperado genera una desconfirmación negativa (insatisfacción) (Oliver, 1980).

(c) Teoría del nivel de comparación

Esta teoría considera la satisfacción como una función de comparación entre el rendimiento del producto o servicio y las experiencias pasadas de los consumidores y las experiencias de otros consumidores. Existen 3 nivel básicos del nivel de comparación para un

producto o servicio: (1) la experiencia previa del usuario con productos o servicios similares, (2) las expectativas generadas situacionalmente, (por ejemplo: la publicidad generada por los comerciantes), y (3) la experiencia de otros consumidores que sirven como referentes (LaTour y Peat, 1979).

En la Tabla 2, se presenta un cuadro resumen acerca de las teorías mencionadas:

Tabla 2.

Teorías de satisfacción del usuario

Teoría	Orientación	Autor - Año
Disparidad del valor percibido.	La satisfacción se mide por la disparidad entre las percepciones acerca de un producto o servicio y los valores del mismo.	Westbrook y Reilly (1983)
Desconfirmación de expectativas.	Orientada a determinar los factores de la satisfacción. Sólo se experimentaría satisfacción cuando se produce desconfirmación positiva.	Oliver (1980)
Nivel de comparación.	Para medir la satisfacción se utiliza un método de comparación de 3 niveles: experiencia previa, expectativa generada situacionalmente y experiencia de otros consumidores.	LaTour y Peat (1979)

*Fuente: Westbrook y Reilly (1983); Oliver (1980); LaTour y Peat (1979).
Elaboración propia*

1.2.2.2.4. Dimensiones.

De acuerdo a las teorías encontradas sobre la satisfacción del usuario, se establece que esta puede ser medida desde un enfoque unidimensional o multidimensional, ya que los factores que se consideran para su medición difieren según los criterios de cada investigador.

En ese sentido, Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova proponen 5 dimensiones relacionadas a la satisfacción:

(a) “Valor del servicio: es la diferencia entre los beneficios que ofrece un producto o servicio y su costo de adquisición.

(b) Confianza: es un elemento fundamental para establecer vínculos con las organizaciones a largo plazo; sin la confianza no hay posibilidad de establecer fidelidad ni probabilidad de recomendación.

(c) Expectativas: son experiencias que el usuario espera del servicio o bien que contrae antes de realizar una compra” (2011, p.46).

Por el contrario, Oliver, Rust y Varki (1997), citado por Gómez, señalan que la satisfacción del usuario esta compuesta “por una variable bipolar con diferentes grados dentro de un mismo término, que va desde la satisfacción a la insatisfacción, por tanto, se establece que es una variable unidimensional”(2015, p. 738).

Del mismo modo, Rojas et al. (2019), manifiestan que la escala para medir la satisfacción del usuario esta compuesta por una dimensión (unidimensionalidad), la cual se basa en un único atributo.

En consecuencia, en la presente investigación para medir la variable satisfacción del usuario, se tomó en cuenta lo señalado por los autores Rojas et al. (2019), quienes plantean que la satisfacción del usuario es una variable unidimensional.

En la Tabla 3, se presenta un cuadro resumen acerca de las dimensiones mencionadas:

Tabla 3.

Dimensiones de Satisfacción del usuario

AUTOR	DIMENSIONES
Mejías-Acosta, A. A. y Manrique-Chirkova, S. (2011)	- Calidad funcional percibida
	- Calidad técnica percibida
	- Valor del servicio
	- Confianza

Oliver, Rust y Varki (1997);

- Unidimensional

Rojas et al. (2019)

Fuente: Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova (2011); Oliver, Rust y Varki (1997); Rojas et al. (2019).

Elaboración propia

1.2.2.3. Información del Organismo Público.

1.2.2.3.1. Superintendencia Nacional de Migraciones.

La Superintendencia Nacional de Migraciones [MIGRACIONES] es “un organismo adscrito al Ministerio del Interior, encargada de conducir la política migratoria interna ejerciendo el control migratorio o fronterizo, contribuyendo a la seguridad nacional en beneficio de las personas nacionales y extranjeras, a través de servicios de calidad” (2018, p.1).

1.2.2.3.2. Misión.

Según la Resolución de Superintendencia N° 000387 – 2019 – MIGRACIONES, la misión de MIGRACIONES es “conducir la política migratoria interna a favor de las personas nacionales y extranjeras de manera oportuna, transparente, segura e íntegra, respetuosa de los derechos de los migrantes en armonía con la seguridad nacional, orden interno y público” (2019, p.5).

1.2.2.3.3. Visión.

De acuerdo al Ministerio del Interior (2016), la visión de MIGRACIONES es: “Ciudadanía segura en la que prevalece la convivencia pacífica, dentro de un marco de confianza, tranquilidad y paz social, que contribuye a una mejor calidad de vida” (2016, p.24).

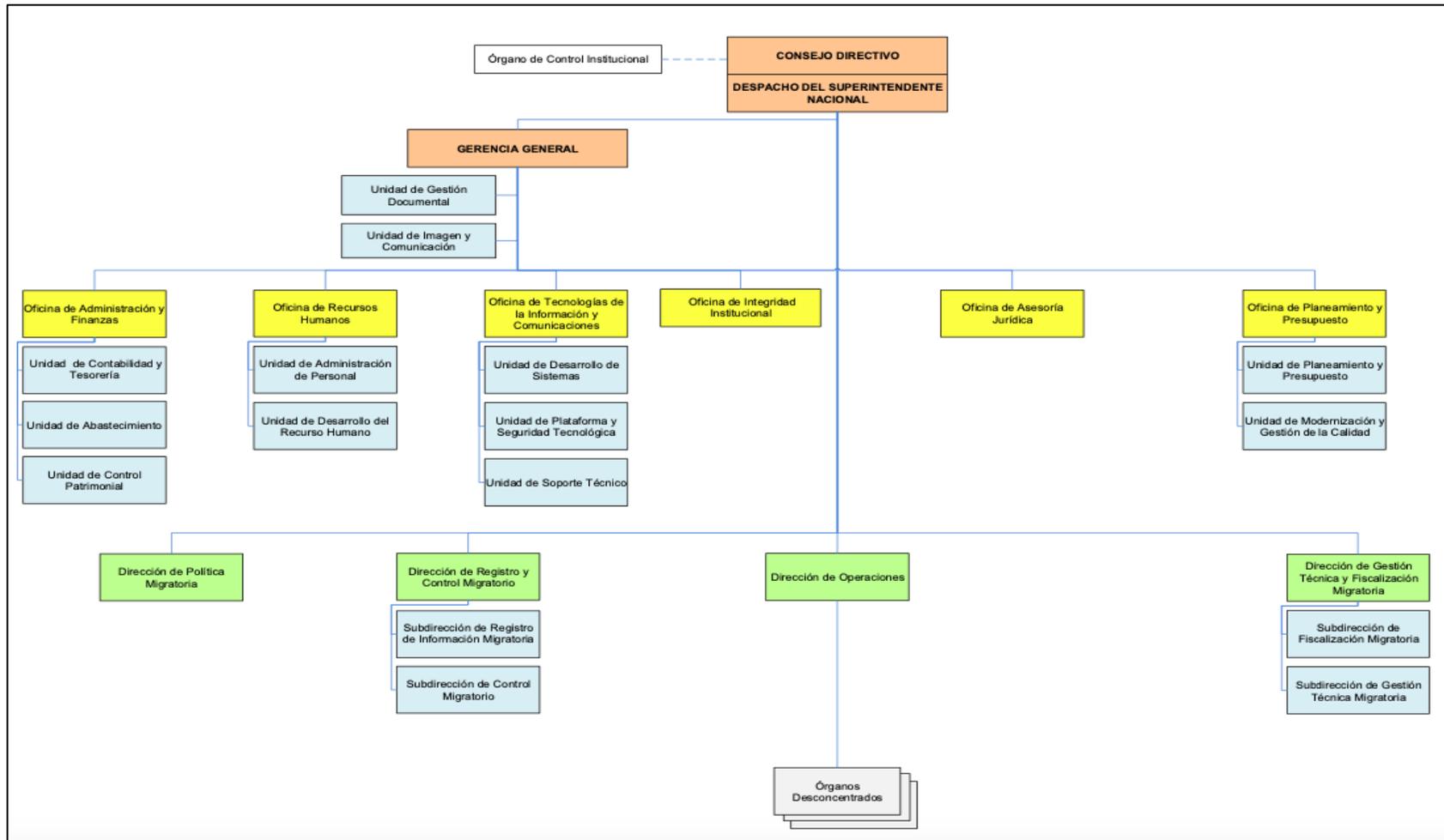
1.2.2.3.4. Ubicación.

Avenida España 734, Breña, provincia y departamento de Lima.

1.2.2.3.5. Organigrama.

Figura 2.

Organigrama de la Superintendencia Nacional de Migraciones



Fuente: Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones – ROF, Superintendencia Nacional de Migraciones (2020).

1.2.2.3.6. Funciones.

Según la Resolución de Superintendencia N° 000153 – 2020, el Reglamento de Funciones Organizacionales (ROF) de MIGRACIONES, señala las siguientes funciones de los Órganos Desconcentrados:

- a) “Evaluar, tramitar y resolver los procedimientos administrativos y servicios migratorios relacionados con las actividades de inmigración y de identidad, emisión de documentos de viaje a nivel nacional.
- b) Brindar la atención a las consultas, necesidades, reclamaciones y quejas de los administrados que acceden a los servicios prestados.
- c) Las demás funciones que le corresponda de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y otras que el superior jerárquico le asigne” (2020, p.38).

1.3. Objetivos e Hipótesis

1.3.1. Objetivos

1.3.1.1. Objetivo general.

Determinar si existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

1.3.1.2. Objetivos específicos.

Para poder alcanzar el objetivo general de la tesis, se han especificado los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.
2. Determinar si existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

3. Determinar si existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

4. Determinar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

5. Determinar si existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

1.3.2. Hipótesis.

1.3.2.1. Hipótesis general.

La calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

1.3.2.2. Hipótesis específicas.

1. Los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

2. La fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

3. La capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

4. La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

5. La empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

Capítulo II

2.1. Método

A efectos de conseguir resultados cuantificables para poder corroborar los objetivos planteados en la investigación. En el presente estudio, se usó el enfoque cuantitativo, con un método hipotético-deductivo, además se utilizaron cuestionarios como instrumentos para la recolección de datos, estos estuvieron conformados por preguntas vinculadas a las dimensiones de las variables a investigar.

El enfoque es la ruta alternativa mediante la cual se realiza una investigación científica, la cual posee sus implicaciones propias, y su elección se establece según como sea la naturaleza del problema que se ha de indagar y de las preferencias y las aptitudes que posee el investigador (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

El enfoque cuantitativo es análogo al lugar preciso al cual se busca arribar, por medio de un planteamiento especificado y delimitado y un diseño acotado; e incluye el análisis estadístico ya que se ha de lidiar con números (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

El método es el medio o el camino mediante el cual se hace el establecimiento de la relación del investigador con lo consultado en una investigación científica (Espinoza Freire 2018). El método hipotético-deductivo consiste en generar premisas generales, las cuales son las hipótesis que servirán de base para llegar a una conclusión particular, en donde dichas hipótesis sean afirmadas o negadas, mediante un camino deductivo haciendo uso de la medición o la cuantificación y la objetividad de los procedimientos usados, en donde la subjetividad del investigador quede totalmente ausente (Sánchez, 2019).

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación utilizado es de tipo correlacional. En tal sentido, Cauas (2015) manifiesta que este tipo de investigación tiene como finalidad determinar en qué medida dos o más variables se relación entre sí, además ayuda a investigar como los cambios de una variable llegan a influenciar en los valores de otra variable. En el presente estudio, el principal objetivo fue determinar si existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

2.1.2. Diseño de investigación

El tipo de diseño utilizado en la presente investigación fue no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. Según Hernández – Sampieri, Fernández – Collado y Baptista - Lucio (2014), en el diseño no experimental las variables en estudio no pueden ser manipuladas, es decir, que deben ser observadas en su ambiente natural para después ser analizadas; el corte transversal tiene como objetivo realizar la recolección de datos en un momento determinado y el alcance correlacional busca conocer la relación que existe entre dos o más variables.

2.1.3. Variables

2.1.3.1. Variable (X1) Calidad de servicio.

Cronin y Taylor (1992), citado por Rodrigues (2013), conceptualizan la calidad de servicio como la percepción del usuario en relación al rendimiento del servicio prestado, sin tener en consideración sus expectativas.

Dimensiones (X1) según Cronin y Taylor (1992)

X1A: Elementos Tangibles

X1B: Fiabilidad

X1C: Capacidad de respuesta

X1D: Seguridad

X1E: Empatía

2.1.3.2. Variable (X2) Satisfacción del usuario.

La variable satisfacción del usuario presenta una única dimensión, es decir, es unidimensional, ya que se evalúa como un único atributo.

2.1.4. Población

De acuerdo con Torres, la población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación” (2006, p.164).

La población de esta investigación fueron los usuarios mayores o igual a 18 años que realizaron el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones durante el mes de mayo del 2021, siendo un total de 23,183 usuarios atendidos, según la Superintendencia Nacional de Migraciones (Anexo 2).

2.1.5. Muestra

Para la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, y según Hernández et al. (2014) indican que es una técnica de muestro donde la muestra es seleccionada debido a la accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

Asimismo, Tamayo (2015) refiere que este tipo de muestreo requiere como mínimo 200 encuestas para que la muestra sea representativa y confiable.

Por lo tanto, este tipo de técnica de muestreo fue utilizado debido a la proximidad que se tuvo con los usuarios que realizaron el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones durante el mes de mayo del 2021 y a la disponibilidad de que formen parte de la muestra. De esta manera se logró aplicar los cuestionarios a 218 usuarios.

Criterios de inclusión:

Se consideró como criterios de inclusión los siguientes:

- Se incluye a los usuarios mayores o igual a 18 años.
- Se incluye a los usuarios que realizaron el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones durante el mes de mayo.
- Se incluye a los usuarios que recogieron el pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones durante el mes de mayo.

Criterios de exclusión:

Se consideró como criterios de exclusión los siguientes:

- Se excluye a los usuarios menores de 18 años.
- Se excluye a los usuarios que no realizaron el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones durante el mes de mayo.
- Se excluye a los usuarios que no recogieron el pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones durante el mes de mayo.

2.1.6. Instrumentos de investigación

Arias (2012) señala que un instrumento es cualquier recurso que consigna datos imprescindibles que representan información sobre las variables que se encuentran en estudio y, además, “debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad” (Hernández et al., 2014, p. 200).

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se aplicó mediante un cuestionario a los usuarios que realizaron el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones durante el mes de mayo del 2021.

Tabla 4.*Instrumentos de investigación*

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

*Elaboración Propia (2021).***Cuestionario de Calidad de servicio**

El instrumento que se utilizó para la variable calidad de servicio fue mediante el modelo SERVPERF (Service Performance) de los autores Cronin y Taylor (1992), el cual consta de 22 ítems relacionados a las cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles, con una escala de Likert de 7 puntos, donde: 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Algo en desacuerdo, 4 = Indiferente, 5 = Algo de acuerdo, 6 = De acuerdo, 7 = Totalmente de acuerdo. (Anexo N° 4)

Tabla 5.*Ficha técnica de cuestionario - Calidad de servicio*

Nombre:	SERVPERF (Service Performance)
Procedencia:	Estados Unidos
Idioma original:	Inglés
Autores:	Cronin y Taylor (1992). Del artículo científico “Measuring service quality: A reexamination and extension”, publicado en la revista indexada “Journal of Marketing”. DOI: http://dx.doi.org/10.2307/1252296
Año:	1992
Número de Ítems:	22 ítems
Duración:	15 a 20 minutos
Forma de aplicación:	Individual – Colectivo
Versión:	Español
Edades de aplicación:	Mayores de 18 años
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach: 0.920

Fuente: Cronin y Taylor (1992) “Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing”.

Elaboración Propia (2021)

Cuestionario de Satisfacción del usuario

Para medir la satisfacción del usuario se utilizó el modelo de cuestionario del autor Rojas et al. (2019), el cual consta de 3 ítems con una escala de Likert de 7 puntos, donde: 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Algo en desacuerdo, 4 = Indiferente, 5 = Algo de acuerdo, 6 = De acuerdo, 7 = Totalmente de acuerdo. (Anexo N° 4)

Tabla 6.

Ficha técnica de cuestionario - Satisfacción del usuario

Nombre:	Cuestionario Satisfacción del usuario
Procedencia:	Chile
Idioma original:	Español
Autores:	Rojas et al. (2019). Del artículo científico “Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile”, de la revista indexada “Revista Estudios de Políticas Públicas”. DOI: http://dx.doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286 .
Año:	2019
Número de Ítems:	3 ítems
Duración:	5 minutos
Forma de aplicación:	Individual – Colectivo
Versión:	Español
Edades de aplicación:	Mayores de 18 años
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach: 0.891

*Fuente: Rojas et al. (2019) “Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile”.
Elaboración Propia (2021)*

Cabe señalar que, los instrumentos de investigación deben reunir dos características esenciales: validez y confiabilidad (Hernández et al., 2014), es por ello, ambos cuestionarios fueron sometidos a la prueba de validez y confiabilidad, los cuales se efectuaron de la siguiente manera:

2.1.6.1. Validez.

Para determinar la validez de ambos cuestionarios se llevo a cabo mediante el juicio de expertos (Anexo 5), quienes evaluaron la coherencia y claridad de los ítems de cada instrumento; estas valoraciones fueron cuantificadas por medio del estadístico coeficiente V de Aiken, donde los valores pueden oscilar entre 0 y 1.

Los resultados obtenidos para la variable calidad de servicio fue de 0.97 (ver Tabla 7) y 0.96 para la variable satisfacción del usuario (ver Tabla 8), debido a que estos valores se encuentran proximos a 1, se concluye que todos los jueces estan totalmente de acuerdo con los items desarrollados para cada instrumento de medición, por tanto, se demuestra que ambos instrumentos son fiables y válidos.

Tabla 7.

Coficiente V de Aiken - Calidad de servicio

JUECE S	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				SUMA	V AIKEN	
	ITEM	C	CO	CO N	DC	C	CO	CO N	DC	C	CO	CON			DC
CS1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56.00	0.93
CS3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56.00	0.93
CS5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	52.00	0.87
CS6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56.00	0.93
CS7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56.00	0.93
CS18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
CS19	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56.00	0.93

CS20	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56.00	0.93
CS21	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56.00	0.93
CS22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
V AIKEN													0.97	

Nota: C = CLARIDAD; CO = CONGRUENCIA; CON = CONTEXTO; DC = DOMINIO DE CONSTRUCTO.

Tabla 8.

Coeficiente V de Aiken - Satisfacción del usuario

JUECE	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				SUMA	V AIKEN
ITEM	C	CO	CON	DC	C	CO	CON	DC	C	CO	CON	DC		
S1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60.00	1.00
S2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56.00	0.93
S3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	56.00	0.93
V AIKEN													0.96	

Nota: C = CLARIDAD; CO = CONGRUENCIA; CON = CONTEXTO; DC = DOMINIO DE CONSTRUCTO.

2.1.6.2. Confiabilidad.

La confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento proporciona resultados estables y consistentes. Se dice que una prueba tiene una alta confiabilidad y consistencia cuando al aplicar repetidamente el instrumento al mismo sujeto produce iguales resultados.

La medida de consistencia interna más utilizada es el coeficiente Alfa de Cronbach. Se considera la medida de fiabilidad más adecuada cuando se utilizan escalas de Likert. Se han sugerido cuatro puntos de corte para la confiabilidad, que incluyen excelente confiabilidad (0.90 y más), alta confiabilidad (0.70-0.90), confiabilidad moderada (0.50-0.70) y baja confiabilidad (0.50). El coeficiente mínimo aceptable es 0,70. (Hernández et al., 2014).

Aunque la confiabilidad es importante para el estudio, no es suficiente a menos que se combine con la validez. En otras palabras, para que una prueba sea confiable, también debe ser válida. (Taherdoost, 2016, p. 33)

Para determinar la confiabilidad, se realizó el análisis del instrumento utilizado, obteniéndose los resultados que se detallan en la Tablas 9 y 10. (Anexo 6)

Tabla 9.*Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach - Calidad de servicio*

DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH
Elementos tangibles	0.926
Fiabilidad	0.955
Capacidad de respuesta	0.932
Seguridad	0.947
Empatía	0.935

*Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27***Tabla 10.***Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach - Satisfacción del usuario*

DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH
Satisfacción del usuario	0.960

*Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27***2.1.7. Procedimientos de recolección de datos**

Para el procedimiento de recolección de datos se utilizó un cuestionario para la variable calidad de servicio y otro para la variable satisfacción del usuario, con la finalidad de tener información precisa y confiable que ayude a la presente investigación. Para ello, ambos cuestionarios fueron validados por 3 expertos, la fecha de validación de 1 experto fue el 09 de enero del 2021 y de los otros 2 expertos fue el 28 de enero del 2021. Cabe señalar que, las encuestas se llevaron a cabo de manera presencial y se encuestaron a los usuarios externos que realizaron satisfactoriamente el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones durante el mes de mayo de 2021. Además, debido al COVID-19 se utilizó una Tablet que contenía los cuestionarios de manera online, este método facilitó a los encuestadores al momento de marcar las respuestas de los usuarios, siendo más rápido y seguro. La primera pregunta filtro fue ¿Usted obtuvo el pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones?, si

esta pregunta era afirmativa se continuaba con las demás preguntas del cuestionario. Asimismo, las encuestas fueron realizadas afuera de la institución, entre el 01 al 31 de mayo del 2021, y durante el horario de atención de lunes (de 8:30 am a 4:00 pm) y sábado (de 8:00 am a 12:00 pm). El número de encuestas realizadas fue de 218 en total.

En cuanto al análisis de los datos recaudados se utilizó el software SPSS versión 27 para la tabulación de los cuestionarios y ejecución de pruebas estadísticas que permitieron comprobar la relación entre las variables en estudio por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Capítulo III

3.1. Análisis inferencial

3.1.1. Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov

En la presente investigación se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov para determinar si los datos de la muestra provienen de una distribución no paramétrica o paramétrica, es decir, si existe relación entre la distribución de la muestra y la distribución teórica específica (distribución de probabilidades en una variable aleatoria) (Saldaña, 2016), y de acuerdo con Hernández et al. (2014) cuando la distribución de los datos es no paramétrica y se tiene un tipo de investigación correlacional, se utiliza la prueba de Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

Como se puede observar en la Tabla 11 y 12, las preguntas de cada cuestionario poseen un nivel bajo de significación asintótica bilateral ($p=0.000 < 0.05$), lo que significa que, las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario no siguen una distribución normal (no paramétrica), por tanto, se utilizó la prueba de Rho de Spearman para conocer si existe relación entre las variables y poder explicar las hipótesis planteadas en la presente investigación.

Tabla 11.

Prueba de Kolmogorov - Smirnov - Calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadística	df	Sig.
CS1. La Sede Central cuenta con equipos modernos y actualizados, es decir, computadoras y demás equipos.	0.340	218	0.000
CS2. Las instalaciones físicas de la Sede Central son visualmente atractivas.	0.333	218	0.000
CS3. Los trabajadores de la Sede Central tienen siempre puesto su uniforme y mantienen una buena presentación personal.	0.444	218	0.000

CS4. La apariencia de las instalaciones físicas de la Sede Central está acorde con el tipo de servicio que brinda.	0.459	218	0.000
CS5. Cuando la Sede Central le promete realizar algo en cierto tiempo, cumple con lo prometido.	0.241	218	0.000
CS6. Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la Sede Central se muestra con interés en solucionarlo.	0.285	218	0.000
CS7. La Sede Central le transmite confianza.	0.284	218	0.000
CS8. La Sede Central presta su servicio en el tiempo que promete hacerlo.	0.234	218	0.000
CS9. En la Sede Central se insiste en realizar el trámite libre de errores.	0.297	218	0.000
CS10. Los trabajadores de la Sede Central le comunican a usted exactamente cuándo lo atenderán o concluirá el servicio.	0.292	218	0.000
CS11. Los trabajadores de la Sede Central le brindan un servicio rápido.	0.259	218	0.000
CS12. Los trabajadores de la Sede Central siempre están dispuestos a ayudarle.	0.275	218	0.000
CS13. Los trabajadores de la Sede Central nunca están demasiados ocupados como para responder a sus necesidades.	0.281	218	0.000
CS14. El comportamiento de los trabajadores de la Sede Central le inspira confianza.	0.278	218	0.000
CS15. Se siente seguro con el trámite que realiza en la Sede Central.	0.274	218	0.000
CS16. Los trabajadores de la Sede Central son respetuosos, atentos y amables con usted.	0.257	218	0.000
CS17. Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la Sede Central para realizar su trabajo correctamente.	0.369	218	0.000
CS18. La Sede Central le brinda una atención individual, es decir, de manera personal.	0.262	218	0.000

CS19. La Sede Central tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada.	0.274	218	0.000
CS20. Los trabajadores de la Sede Central comprenden cuáles son sus necesidades específicas.	0.241	218	0.000
CS21. La Sede Central se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.	0.252	218	0.000
CS22. La Sede Central tiene horarios de atención convenientes para usted.	0.407	218	0.000

*a. Lilliefors Significance Correction.
Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27*

Tabla 12.

Prueba de Kolmogorov - Smirnov - Satisfacción del usuario

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadística	df	Sig.
S1. En general mi experiencia con el servicio de la Sede Central es positiva.	0.200	218	0.000
S2. La Sede Central en la que estoy, es mi oficina ideal.	0.212	218	0.000
S3. La Sede Central me entrega el bienestar que espero.	0.225	218	0.000

*a. Lilliefors Significance Correction.
Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27*

3.1.2. Validación del constructo (análisis factorial exploratorio)

Para corroborar que las dimensiones propuestas para cada instrumento realmente miden las variables de interés, se utilizó el análisis factorial exploratorio. Martínez y Sepúlveda, sostienen que:

Es una herramienta estadística de interdependencia, es decir, de un conjunto de variables en las cuales no existe una variable respuesta ni variable independiente, sino que todas las variables son analizadas en conjunto, y su propósito principal es definir

grupos de variables, llamados también factores, que estén correlacionados entre sí.

(2012, p.198)

Es preciso señalar que antes de llevar a cabo el análisis factorial exploratorio es conveniente realizar la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (MKO) y el Test de Esfericidad de Bartlett. De acuerdo con el autor Mikkelsen, Y. (2019), la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (MKO) evalúa la conveniencia de utilizar el análisis factorial en el conjunto de datos. Si el KMO muestra un valor cercano a 1, esto indica que el muestreo es el adecuado y factible para realizar el análisis factorial. Mientras que, el Test de Esfericidad de Bartlett se utiliza para probar si la hipótesis nula que afirma que las variables no están correlacionadas en la población, es decir, comprueba si la matriz de correlaciones es una matriz de identidad. Si se muestra resultados con un valor elevado del test y un nivel de significación menor de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se continua con el análisis. Por último, para llevar a cabo análisis factorial exploratorio se utilizó los siguientes métodos: el análisis de componentes principales (extracción) y el método Varimax (rotación).

Como se puede observar en la Tabla 13, para la variable calidad de servicio se obtuvo un Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0.901 y en el Test de Esfericidad de Barlett se obtuvo un Chi-cuadrado de 5014.699, con un nivel de significación de 0.000, confirmando que existe un buen ajuste factorial.

Tabla 13.

Prueba de KMO y Test de Esfericidad de Bartlett – Calidad de servicio

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.901
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5014.699
	df	231
	Sig.	0.000

Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Respecto a la varianza total, en la Tabla 14 se encontró 5 dimensiones que explican el 84.09% de la matriz componente y la varianza total. El primer factor es fiabilidad y posee una varianza de 43.233%, el segundo factor es empatía con una varianza de 12.475%, el tercer factor es seguridad con una varianza de 11.277%, el cuarto factor es elementos tangibles con una varianza de 8.838%, y por último el quinto factor es capacidad de respuesta con una varianza de 8.267%.

Tabla 14.

Varianza total explicada – Calidad de servicio

Componente	Valores propios iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9.511	43.233	43.233	9.511	43.233	43.233	4.252	19.329	19.329
2	2.744	12.475	55.708	2.744	12.475	55.708	4.006	18.211	37.540
3	2.481	11.277	66.984	2.481	11.277	66.984	3.510	15.954	53.494
4	1.944	8.838	75.822	1.944	8.838	75.822	3.381	15.367	68.861
5	1.819	8.267	84.090	1.819	8.267	84.090	3.350	15.229	84.090

Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

De acuerdo con el método de rotación Varimax y la normalización Kaiser, en la Tabla 15 se muestra que el primer factor es la fiabilidad (preguntas 5 a la 9), el segundo factor es empatía (preguntas 18 a la 22), el tercer factor es seguridad (preguntas 14 a la 17), el cuarto factor es elementos tangibles (preguntas 1 al 4), y el quinto factor es capacidad de respuesta (preguntas 10 a la 13).

Tabla 15.*Método de rotación Varimax con normalización Kaiser – Calidad de servicio*

	Componente				
	1	2	3	4	5
CS9. En la Sede Central se insiste en realizar el trámite libre de errores.	0.889				
CS7. La Sede Central le transmite confianza.	0.881				
CS6. Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la Sede Central se muestra con interés en solucionarlo.	0.862				
CS5. Cuando la Sede Central le promete realizar algo en cierto tiempo, cumple con lo prometido.	0.862				
CS8. La Sede Central presta su servicio en el tiempo que promete hacerlo.	0.850				
CS18. La Sede Central le brinda una atención individual, es decir, de manera personal.		0.865			
CS19. La Sede Central tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada.		0.850			
CS21. La Sede Central se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.		0.833			
CS20. Los trabajadores de la Sede Central comprenden cuáles son sus necesidades específicas.		0.827			
CS22. La Sede Central tiene horarios de atención convenientes para usted.		0.801			
CS14. El comportamiento de los trabajadores de la Sede Central le inspira confianza.			0.902		

CS15. Se siente seguro con el trámite que realiza en la Sede Central.	0.899	
CS16. Los trabajadores de la Sede Central son respetuosos, atentos y amables con usted.	0.892	
CS17. Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la Sede Central para realizar su trabajo correctamente.	0.859	
CS2. Las instalaciones físicas de la Sede Central son visualmente atractivas.		0.886
CS4. La apariencia de las instalaciones físicas de la Sede Central está acorde con el tipo de servicio que brinda.		0.881
CS1. La Sede Central cuenta con equipos modernos y actualizados, es decir, computadoras y demás equipos.		0.864
CS3. Los trabajadores de la Sede Central tienen siempre puesto su uniforme y mantienen una buena presentación personal.		0.853
CS13. Los trabajadores de la Sede Central nunca están demasiados ocupados como para responder a sus necesidades.		0.890
CS12. Los trabajadores de la Sede Central siempre están dispuestos a ayudarle.		0.867
CS10. Los trabajadores de la Sede Central le comunican a usted exactamente cuándo lo atenderán o concluirá el servicio.		0.860
CS11. Los trabajadores de la Sede Central le brindan un servicio rápido.		0.786

En la Table 16, para la variable satisfacción de usuario se obtuvo un Kaiser-Meyer-Olkin, (KMO) de 0.770 y en el Test de Esfericidad de Barlett se obtuvo un Chi-cuadrado de 742.563, con un nivel de significación de 0.000. Con estos resultados se afirma que existe un buen ajuste factorial.

Tabla 16.

Prueba de KMO y Test de Esfericidad de Bartlett – Satisfacción del usuario

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.770
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	742.563
	df	3
	Sig.	0.000

Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Respecto a la varianza total explicada, en la Tabla 17 se encontró que la única dimensión explica el 92.625%, de la matriz componente y la varianza total.

Tabla 17.

Varianza total explicada – Satisfacción del usuario

Componente	Valores propios iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2.779	92.625	92.625	2.779	92.625	92.625

Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

En la Tabla 18, se muestra el método de rotación Varimax y la normalización Kaiser para la variable satisfacción, esta solo cuenta con un factor y se encuentra comprendido entre las preguntas 1 al 3.

Tabla 18.

Método de rotación Varimax con normalización Kaiser – Satisfacción del usuario

	Componente
S1. En general mi experiencia con el servicio de la Sede Central es positiva.	0.971
S3. La Sede Central me entrega el bienestar que espero.	0.963

S2. La Sede Central en la que estoy, es mi oficina ideal. 0.953

a. Un componente extraído

Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

3.1.3. Correlaciones Rho de Spearman

La correlación Rho de Spearman es una prueba estadística no paramétrica que permite medir la relación entre dos variables (positiva o negativa) que puede variar de -1 a $+1$ (Hernández et al., 2014).

A continuación, en la Tabla 19, se señalan los valores e interpretación del coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 19.

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014). Metodología de la investigación, Sexta Edición.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas, en la Tabla 20 se muestran las correlaciones que existen entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario, obteniendo en todas las dimensiones un coeficiente de correlación mayor a 0.450.

Tabla 20.*Correlaciones General – Rho de Spearman*

		ELEMTANG	FIABILIDAD	CAPRESP	SEGURIDAD	EMPATIA	SATISFAC
Spearman's rho	Coeficiente de correlación	1.000	.318**	.286**	.355**	.455**	.457**
	ELEMTANG Sig. (2-tailed)	.	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	218	218	218	218	218	218
	Coeficiente de correlación	.318**	1.000	.383**	.317**	.433**	.658**
	FIABILIDAD Sig. (2-tailed)	<.001	.	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	218	218	218	218	218	218
	Coeficiente de correlación	.286**	.383**	1.000	.335**	.368**	.528**
	CAPRESP Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.	<.001	<.001	<.001
	N	218	218	218	218	218	218
	Coeficiente de correlación	.355**	.317**	.335**	1.000	.394**	.521**
	SEGURIDAD Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.	<.001	<.001
	N	218	218	218	218	218	218
	Coeficiente de correlación	.455**	.433**	.368**	.394**	1.000	.523**
	EMPATIA Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.	<.001
	N	218	218	218	218	218	218
	Coeficiente de correlación	.457**	.658**	.528**	.521**	.523**	1.000
	SATISFAC Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.
	N	218	218	218	218	218	218

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); **. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

3.1.4. Contrastación de hipótesis

A continuación, se usará la prueba estadística Rho de Spearman con el objetivo de ratificar las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación.

3.1.4.1 Hipótesis general.

La calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

a. Hipótesis nula (H₀):

La calidad de servicio NO se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

b. Hipótesis alterna (H₁):

La calidad de servicio SI se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

c. Nivel de significancia (α):

Nivel de significancia igual a $\alpha = 5\%$.

d. Cálculo de la prueba estadística.

Acorde con la prueba efectuada, en la Tabla 21 se muestra que se ha obtenido un $r = 0.850$, el cual, significa una correlación positiva y alta (ver Tabla 19).

Tabla 21.

Resultado de Rho de Spearman – Hipótesis general

			SATISFAC
		Coefficiente de correlación	.850**
Spearman's rho	CALIDSERV	Sig. (2-tailed)	0.000
		N	218

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

e. Toma de decisiones

Se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significación de 5% ($r = 0.850$; $p = 0.000 < 0.05$) y se rechaza la hipótesis nula, llegando a la conclusión que la calidad de servicio SI se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

3.1.4.2 Primera hipótesis específica.

Los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

a. Hipótesis nula (H_0):

Los elementos tangibles NO se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

b. Hipótesis alterna (H_1):

Los elementos tangibles SI se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

c. Nivel de significancia (α):

Nivel de significancia igual a $\alpha = 5\%$.

d. Cálculo de la prueba estadística:

Acorde con la prueba efectuada, en la Tabla 22, se muestra que se ha obtenido un $r=0.457$, el cual, significa una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19).

Tabla 22.

Resultado de Rho de Spearman – Primera hipótesis específica

Spearman's rho	Nivel de significancia	0.05
	Significancia	0.000
	Coefficiente de correlación	0.457
	Conclusión	< 5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

e. Toma de decisiones

Se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia de 5% ($r = 0.457$; $p = 0.000 < 0.05$) y se rechaza la hipótesis nula, llegando a la conclusión que los elementos tangibles SI se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

3.1.4.3 Segunda hipótesis específica.

La fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

a. Hipótesis nula (H_0):

La fiabilidad NO se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

b. Hipótesis alterna (H_1):

La fiabilidad SI se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

c. Nivel de significancia (α):

Nivel de significancia igual a $\alpha = 5\%$.

d. Cálculo de la prueba estadística:

Acorde con la prueba efectuada, en la Tabla 23, se muestra que se ha obtenido un $r=0.658$, el cual, significa una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19).

Tabla 23.

Resultado de Rho de Spearman – Segunda hipótesis específica

	Nivel de significancia	0.05
Spearman's rho	Significancia	0.000
	Coefficiente de correlación	0.658
	Conclusión	< 5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

e. Toma de decisiones

Se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia de 5% ($r = 0.658$; $p = 0.000 < 0.05$) y se rechaza la hipótesis nula, llegando a la conclusión que la fiabilidad SI se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

3.1.4.4 Tercera hipótesis específica.

La capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

a. Hipótesis nula (H_0):

La capacidad de respuesta NO se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

b. Hipótesis alterna (H_1):

La capacidad de respuesta SI se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

c. Nivel de significancia (α):

Nivel de significancia igual a $\alpha = 5\%$.

d. Cálculo de la prueba estadística:

Acorde con la prueba efectuada, en la Tabla 24, se muestra que se ha obtenido un $r=0.528$, el cual, significa una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19).

Tabla 24.

Resultado de Rho de Spearman – Tercera hipótesis específica

Spearman's rho	Nivel de significancia	0.05
	Significancia	0.000
	Coeficiente de correlación	0.528
	Conclusión	< 5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

e. Toma de decisiones

Se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia de 5% ($r = 0.528$; $p = 0.000 < 0.05$) y se rechaza la hipótesis nula, llegando a la conclusión que la capacidad de respuesta SI se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

3.1.4.5 Cuarta hipótesis específica.

La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

a. Hipótesis nula (H_0):

La seguridad NO se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

b. Hipótesis alterna (H_1):

La seguridad SI se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

c. Nivel de significancia (α):

Nivel de significancia igual a $\alpha = 5\%$.

d. Cálculo de la prueba estadística:

Acorde con la prueba efectuada, en la Tabla 25, se muestra que se ha obtenido un $r=0.521$, el cual, significa una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19).

Tabla 25.

Resultado de Rho de Spearman – Cuarta hipótesis específica

Spearman's rho	Nivel de significancia	0.05
	Significancia	0.000
	Coefficiente de correlación	0.521
	Conclusión	< 5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

e. Toma de decisiones

Se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia de 5% ($r = 0.521$; $p = 0.000 < 0.05$) y se rechaza la hipótesis nula, llegando a la conclusión que la seguridad SI se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

3.1.4.6 Quinta hipótesis específica.

La empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

a. Hipótesis nula (H_0):

La empatía NO se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

b. Hipótesis alterna (H_1):

La empatía SI se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

c. Nivel de significancia (α):

Nivel de significancia igual a $\alpha = 5\%$.

d. Cálculo de la prueba estadística:

Acorde con la prueba efectuada, en la Tabla 26, se muestra que se ha obtenido un $r=0.523$, el cual, significa una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19).

Tabla 26.

Resultado de Rho de Spearman – Quinta hipótesis específica

Spearman's rho	Nivel de significancia	0.05
	Significancia	0.000
	Coeficiente de correlación	0.523
	Conclusión	< 5% se rechaza la hipótesis nula

Elaboración Propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

e. Toma de decisiones

Se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia de 5% ($r = 0.523$; $p = 0.000 < 0.05$) y se rechaza la hipótesis nula, llegando a la conclusión que la empatía SI se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.

3.2. Discusión

En la presente investigación se pudo determinar que existe una relación positiva entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021. A continuación, se muestran investigaciones de otros autores que obtuvieron los mismos resultados.

Hipótesis general.

Con respecto a la hipótesis general, se puede observar que, a un nivel significancia de 0.05, con un p-valor = 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.850 (ver Tabla 21), se concluyó que existe una correlación positiva y alta (ver Tabla 19), lo que permite afirmar la hipótesis alternativa que establece que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, como Carbajal Reyes (2017) en su investigación sobre el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016, con una muestra de 373 usuarios, concluyó que existe una correlación positiva y alta de 0.794 (Rho Spearman) entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. De igual forma, Maturrano (2019) en su investigación sobre el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019, con una muestra de 217 usuarios, concluyó que existe una correlación positiva y alta de 0.886 (Rho Spearman) entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario. Al igual que, Torres

(2020) en su investigación sobre la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020, con una muestra de 80 usuarios, concluyó que existe una correlación positiva y alta de 0.700 (Rho Spearman) entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Primera hipótesis específica.

Con respecto a la primera hipótesis específica, a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.457 (ver Tabla 22), se concluyó que existe una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19), por lo que se puede afirmar la hipótesis alternativa que establece que los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, como Gobena (2019) en su artículo científico titulado “The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia”, estableció que existe una correlación positiva y moderada de 0.673 (Rho Spearman) entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario. Por su parte, Torres (2020) en su investigación sobre la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020, estableció que existe correlación positiva y moderada de 0.467 (Rho Spearman) entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

Segunda hipótesis específica.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.658 (ver Tabla 23), se concluyó que existe una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19), por lo que se puede afirmar la hipótesis alternativa que establece que la fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, como Chikwawawa (2019) en su artículo científico titulado “Service Quality and

Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe”, estableció que existe una correlación positiva y moderada de 0.660 (Rho Spearman) entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. De igual manera, Torres (2020) en su investigación sobre la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020, estableció que existe correlación positiva y moderada de 0.629 (Rho Spearman) entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

Tercera hipótesis específica.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.528 (ver Tabla 24), se concluyó que existe una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19), por lo que se puede afirmar la hipótesis alternativa que establece que la capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, como Carbajal Reyes (2017) en su investigación sobre el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016, estableció que existe una correlación positiva y moderada de 0.614 (Rho Spearman) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Por su parte, Torres (2020) en su investigación sobre la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020, estableció que existe correlación positiva y moderada de 0.507 (Rho Spearman) entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

Cuarta hipótesis específica.

Con respecto a la cuarta hipótesis específica, a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.521 (ver Tabla 25), se concluyó que existe una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19), por lo que se puede afirmar la hipótesis alternativa que establece que la seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del

usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, como Chikwawawa (2019) en su artículo científico titulado “Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe”, estableció que existe una correlación positiva y moderada de 0.580 (Rho Spearman) entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Del mismo modo, Torres (2020) en su investigación sobre la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020, estableció que existe correlación positiva y moderada de 0.574 (Rho Spearman) entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

Quinta hipótesis específica.

Con respecto a la quinta hipótesis específica, a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.523 (ver Tabla 26), se concluyó que existe una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19), por lo que se puede afirmar la hipótesis alternativa que establece que la empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, como Maturrano (2019) en su investigación sobre el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019, estableció que existe una correlación positiva y moderada de 0.671 (Rho Spearman) entre la empatía y la satisfacción del usuario. De igual forma, Gobena (2019) en su artículo científico titulado “The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia”, estableció que existe una correlación positiva y moderada de 0.699 (Rho Spearman) entre la empatía y la satisfacción del usuario. Asimismo, Torres (2020) en su investigación sobre la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020, estableció que existe correlación positiva y moderada de 0.637 (Rho Spearman) entre la empatía y la satisfacción del usuario.

3.3. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios que realizaron el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones durante el mes de mayo de 2021 y de la prueba Rho de Spearman realizada para comprobar las hipótesis planteadas, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Conclusión respecto al aporte de la investigación

En el Perú no existe hasta la fecha una medición estándar de la calidad de los servicios públicos, de la satisfacción de los ciudadanos, ni de los factores que determinan dichas variables. Como consecuencia, la discusión en torno a la calidad de los servicios públicos transaccionales se ha movido esencialmente en el campo de las creencias e intuiciones de los funcionarios que representan a las entidades públicas y no en función de lo que realmente demandan y valoran los ciudadanos.

En ese sentido, esta investigación propone instrumentos de investigación validadas y confiables para el contexto de este estudio, a través de los cuales, se busca identificar aquellos aspectos o factores de las variables antes mencionadas que los ciudadanos valoran en la prestación del servicio público (también denominado trámite) “expedición de pasaportes electrónicos” en la sede central de MIGRACIONES.

Al respecto, los datos recogidos confirmarían, que las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario se relacionan positivamente con una magnitud alta, concluyéndose que los ciudadanos que fueron parte de la muestra seleccionada demandan servicios de mayor calidad para sentirse satisfechos con la labor que realiza la Superintendencia Nacional de Migraciones en relación al servicio de expedición de pasaporte electrónico; lo cual, de acuerdo con diversos autores afecta en la confianza en las instituciones prestadoras y en el gobierno. Por ello, la

prestación de servicios de calidad no es solo una obligación sino que, coadyuva a reducir los costos transaccionales involucrados (Roseth et al.,2018).

Por lo cual, la presente investigación servirá de base para futuras investigaciones que aspiren en profundizar sobre el tema e identificar mejoras que contribuyan a las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario enfocados en el sector público.

Conclusión del objetivo general.

La calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario a un nivel significancia de 0.05, con un p-valor = 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.850 (ver Tabla 21), lo que significa que existe una correlación positiva y alta (ver Tabla 19), por ende, si la Sede Central de Migraciones proporciona un servicio de calidad durante el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico, la satisfacción del usuario aumentaría, por consiguiente, se reafirma la hipótesis planteada. En efecto, la calidad del servicio se ha convertido en un tema prioritario en el sector público, ya que es clave para el desempeño de la administración pública y la competencia en el sector público, por tanto, las instituciones públicas cada vez más están orientadas a optimizar las condiciones en que prestan sus servicios a los usuarios, con el fin de brindar un servicio de forma correcta y eficiente, satisfaciendo las necesidades del usuario.

Conclusión del objetivo específico uno.

Los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.457 (ver Tabla 22), lo que significa que existe una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19), por ende, se puede afirmar que si se cuenta con instalaciones físicas visualmente atractivas, equipos modernos y el personal adecuado, la satisfacción del usuario aumentaría, por

consiguiente, se reafirma la hipótesis planteada. Por lo tanto, los elementos tagibles son considerados como la parte visible de la oferta del servicio, y en base a ello los usuarios evaluarán una parte de la calidad.

Conclusión del objetivo específico dos.

La fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.658 (ver Tabla 23), lo que significa que existe una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19), por ende, se puede afirmar que si se proporciona el servicio con fiabilidad, formalidad y libre de errores desde el primer momento, la satisfacción del usuario aumentaría, por consiguiente, se reafirma la hipótesis planteada. Cabe señalar que, la fiabilidad es la dimensión que obtuvo una mayor correlación, por tanto, se considera una dimensión fundamental de la calidad del servicio, porque en ella los usuarios depositan su confianza sobre la institución y buscan que se les brinde un servicio de forma correcta desde el primer momento y cumplimiento sus promesas.

Conclusión del objetivo específico tres.

La capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.528 (ver Tabla 24), lo que significa que existe una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19), por ende, se puede afirmar que si se proporciona un servicio accesible, rápido y eficaz, la satisfacción del usuario aumentaría, por consiguiente, se reafirma la hipótesis planteada. Cabe mencionar que, la capacidad de respuesta es la segunda dimensión con mayor correlación, por tanto, también se considera una dimensión relevante de la calidad del servicio, ya que refleja la

disposición que tiene la institución en brindar un servicio con prontitud y con voluntad de ayudar a los usuarios frente a cualquier consulta.

Conclusión del objetivo específico cuatro.

La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.521 (ver Tabla 25), lo que significa que existe una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19), por ende, se puede afirmar que si el trabajador genera confianza, honestidad e integridad durante la prestación del servicio, la satisfacción del usuario aumentaría, por consiguiente, se reafirma la hipótesis planteada. Por lo tanto, la seguridad hace referencia a la atención, conocimientos y habilidades del trabajador para generar confianza y credibilidad en el usuario durante la prestación del servicio.

Conclusión del objetivo específico cinco.

La empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021, a un nivel de significancia de 0,05, con un p-valor = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.523 (ver Tabla 26), lo que significa que existe una correlación positiva y moderada (ver Tabla 19), por ende, se puede afirmar que si proporciona una atención cuidadosa y personalizada, la satisfacción del usuario aumentaría, por consiguiente, se reafirma la hipótesis planteada. Por lo tanto, la empatía es la búsqueda de un servicio personalizado que comprenda las necesidades de los usuarios en el momento adecuado.

3.4. Recomendaciones

Recomendación del objetivo general.

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda a la Superintendencia Nacional de Migraciones que oriente los recursos destinados al servicio de expedición de pasaportes electrónicos de la Sede Central hacia los siguientes factores de calidad de servicio: “fiabilidad”, “capacidad de respuesta” y “empatía”, los cuales tienen mayor efecto sobre la satisfacción del usuario y contribuirá a la eficiencia del gasto público. A su vez, se propone que la Entidad realice mediciones periódicas cada seis meses de los niveles de calidad y satisfacción, en forma estandarizada, que incluya la evaluación del desempeño de los factores que determinan ambas variables, teniendo en cuenta para ello, los aspectos más valorados por los ciudadanos. Para ello, se sugiere utilizar el modelo de medición SERVPERF para medir la calidad del servicio y el modelo de los autores Rojas et al. para medir el nivel de satisfacción del usuario. Estos instrumentos de investigación ayudarán a la institución a plantear estrategias para seguir garantizando la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario. Asimismo, Redhead García (2015) en su investigación sobre el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013, recomienda que se realice una investigación en forma semestral utilizando los cuestionarios de Calidad de servicio y Satisfacción del usuario de consultas externas en el Centro de Salud Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo de manera de incrementar los niveles de calidad y satisfacción del usuario.

Recomendación del objetivo específico uno.

Se recomienda a la Superintendencia Nacional de Migraciones mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas para seguir brindando un servicio idóneo, así como, mejorar la distribución de los espacios de atención al público para facilitar el tránsito de los usuarios y

evitar la aglomeración de personas. Asimismo, es importante mantener un sistema y equipos tecnológicos modernos, tales como: sistema de citas en línea (SEL), sistema de enrolamiento de pasaportes electrónicos, Registro de Información Migratoria (RIM), computadoras, lectores biométricos de huella dactilar, cámaras fotográficas digitales, entre otros; con la finalidad de evitar demoras durante desarrollo del servicio. Del mismo modo, Carbajal Reyes (2017) en su investigación sobre el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016, recomienda que se debe mejorar el ambiente y los servicios informáticos con el objetivo de tener ambientes agradables y brindar una mejor atención al usuario.

Recomendación del objetivo específico dos.

La dimensión de fiabilidad es la más valorada por los usuarios, en ese sentido, se recomienda a la Superintendencia Nacional de Migraciones, tener mayor énfasis en este atributo a efecto de mejorar la satisfacción del usuario. Para ello, se propone lo siguiente: i) elaboración de una Carta de Servicio al Ciudadano, mediante el cual, se hace de conocimiento a los ciudadanos los compromisos asumidos para el servicio de expedición de pasaporte electrónico que brinda la entidad en la sede central; ii) optimizar los tiempos de la gestión interna de la institución para brindar el servicio de expedición de pasaporte electrónico a los ciudadanos, para lo cual, se debería implementar herramientas informáticas para coadyuvar al cumplimiento de los compromisos de la entidad y que el ciudadano obtenga la respuesta o solución de la gestión iniciada en el periodo acordado; y, iii) evaluar si la cantidad de personal destinado a dicho servicio está en función a la carga procesal y si cuentan con las destrezas para desempeñar su función a cabalidad. De la misma forma, los autores Lopez Vasquez et al. (2018) señalan que la Carta de Servicio al Ciudadano ha sido una estrategia de gran éxito para otras instituciones

públicas tales como OSINERGMIN, SAT, OSIPTEL, entre otras; a su vez, la incorporación de tecnología de información en el proceso del servicio traerá beneficios a los ciudadanos.

Recomendación del objetivo específico tres.

Se sugiere a la Superintendencia Nacional de Migraciones i) evaluar si el personal destinado al servicio de expedición de pasaportes electrónicos en la sede central cuenta las destrezas adecuadas para satisfacer las necesidades de los clientes y función a ello, reforzar mediante capacitaciones y talleres su nivel de conocimiento y las habilidades blandas para brindar un adecuado servicio a los ciudadanos; ii) mejorar el nivel de interoperabilidad de los sistemas de información entre las otras áreas de la institución como con otras entidades que son cruciales para el desarrollo del trámite, a fin de evitar que el ciudadano-usuario asuma el rol de mensajero y tenga que realizar diversas gestiones para poder solucionar un problema; iii) la descentralización de la autoridad, es decir delegar poder a quienes trabajan en primera línea para tomar decisiones y resolver problemas que son sencillos de abordar; y, iii) realizar una encuesta de opinión después de resuelto los inconveniente o problema que presentan los usuarios, a fin de establecer estrategias de mejora.

Al respecto, los autores Roseth et al. (2018) identificaron buenas prácticas en otros países de sudamérica, en las cuales, destacaron la interoperabilidad eficiente, capacitación del personal y el seguimiento post resolución de problemas como factores para mejorar la prestación de los servicios públicos.

Recomendación del objetivo específico cuatro.

Se propone a la Superintendencia Nacional de Migraciones fortalecer los procesos de selección del personal para cada puesto, a fin de contratar al personal idóneo con los conocimientos, habilidades, cualidades y competencias necesarias para que puedan brindar una

mejor atención, a su vez, generando confianza en los usuarios. De igual manera, López Vásquez et al. (2018) en su investigación sobre las políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria, recomienda seleccionar al personal más idóneo para cada puesto, a fin de generar credibilidad y confianza durante la atención a los ciudadanos.

Recomendación del objetivo específico cinco.

Se recomienda que la Superintendencia Nacional de Migraciones refuerce sus herramientas de mejora basándose en las capacitaciones o talleres enfocados al servicio al cliente asegurándose que en dicho proceso se precise la importancia de los usuarios y se desarrollen o refuercen como mínimo las siguientes habilidades: comunicación positiva, escucha activa, gestión de emociones. Ello, permitirá que el personal pueda comprender claramente y en su totalidad las necesidades de los clientes y que la atención que se brinda sea bajo los mismos estándares de calidad y vocación de servicio. Por otro lado, se sugiere que la institución implemente un mecanismo de medición del desempeño a través de una gestión del rendimiento para detectar oportunidades de mejora. Asimismo, los autores Onton Sarmiento, Mendoza Suárez y Ponce Otoyá (2010) en su investigación sobre el aeropuerto de Lima 2010, recomienda reforzar las estrategias de comunicación de los trabajadores, ya que los usuarios reconocen que la empatía es un punto débil en el servicio.

Referencias bibliográficas

- Albrecht, K. y Zemke, R. (1988). Gerencia del servicio (No. HF5500. 2 A34e). *Legis Ltda.*
https://www.academia.edu/download/39020757/Gerencia_de_Servicios_-_Karl_Albrecht_2.pdf
- Alharbi, S. H. y Sayed, O. A. (2017). Measuring services quality: *Tabuk. Municipal. Journal of Economics, Management and Trade*, 1-9.
<http://dx.doi.org/10.9734/BJEMT/2017/33021>
- Arellano Díaz, H. O. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva.
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago.72-83>
- Arfeen, M. I., Sarantis, D., Pereira, A. F. y Shah, B. A. (2020). Assessment of Citizen Perception: A Case Study of Municipal Solid Waste Management System in Guimaraes, Portugal. *Assessment*, 18(1).
<http://dx.doi.org/10.31384/jisrmsse/2020.18.1.2>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Fideas G. Arias Odón.
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Basantes-Avalos, R., Vinueza-Jara, A. y Coronel-Sánchez, J. (2016). Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 90-100. <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp90-100p>
- Carbajal Reyes, C. R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República–2016.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8936>
- Carvajal, S. A. (2010). *Factores que influyen en la lealtad de clientes con cuenta corriente en la banca chilena* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Madrid).
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/4995/32236_arancia_carvajal_sar_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Casermeyro de Goytia, M. B., Scheuber de Lovaglio, Y., Varas, D. G. y Contreras, A. (2013). La calidad en los servicios públicos. *Provincia de Salta: Coordinadora General de la*

Oficina de Calidad de los Servicios. https://nanopdf.com/download/la-calidad-en-los-servicios-publicoscdr_pdf

- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia*, 2, 1-11
<https://docplayer.es/13058388-Definicion-de-las-variables-enfoque-y-tipo-de-investigacion.html>
- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, Í. C., Peralta Miranda, P. y Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias administrativas*, 6. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Chikwawawa, C. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe. *International journal of scientific and research publications (IJSRP)*.
<http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.9.04.2019.p8840>
- Chuquicusma, T., Luján, P., Sánchez, M., Montalban, M., Silva, R. y Rosas, C. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. *Revista De La Universidad Del Zulia.[Internet]*, 11(31), 39-51.
<http://dx.doi.org/10.46925/rdluz.31.04>
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Dávila, C. A. C. (2019). Factores críticos de la calidad del servicio de limpieza municipal asociados al riesgo de recolección de residuos peligrosos. *Revista de Investigación de Agroproducción Sustentable*, 3(1), 1-12. <http://dx.doi.org/10.25127/aps.20191.477>
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en Perú (08 de enero de 2013) <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Decreto Supremo N° 009 – 2020 – IN (2020). Aprueba la sección primera del Reglamento de Organización y Funciones ROF de la Superintendencia Nacional de MIGRACIONES).
http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=12678&id_tema=5&ver=D#.YQWvhi1t-9Y

- Díaz, A. (2008). La calidad en la gestión pública. Elementos para el mejoramiento de los servicios de salud en Paraguay.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC0147F806DDB3E305257BCC0013FEC5/\\$FILE/LA_CALIDAD_EN_LA_GESTION_PUBLICA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC0147F806DDB3E305257BCC0013FEC5/$FILE/LA_CALIDAD_EN_LA_GESTION_PUBLICA.pdf)
- Eiglier, P. y Langeard, E. (1989). Servucción. El marketing de servicios. *Madrid. Edit. MacGraw Hill.*
<https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/3948/3/1520.pdf>
- Espinoza Freire, E. E. (2018). El problema de investigación. *Conrado*, 14(64), 22-32.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442018000400022
- Farias, P. y Zanabria, G. (4 abril, 2018,). *¿Cómo los gobiernos pueden servir mejor a los ciudadanos?* [Mensaje en un Blog]. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/gobiernos-que-sirven-a-los-ciudadanos/>.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of marketing*, 56(1), 6-21. <https://doi.org/10.2307/1252129>
- Gadea, A. (2000). Gestión de la calidad en Servicios Públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios. *Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, Barcelona.*
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- García, U. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de publicidad– SUNARP Sede Iquitos, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39091>
- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality. Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1), 14-25. <https://doi.org/10.19080/asm.2019.04.555629>
- Gómez, C. R. A. (2015). Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por logroño deporte (Doctoral dissertation, Universidad de La Rioja).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=46490>
- Gowan, M., Seymour, J., Ibarreche, S. y Lackey, C. (2001). Service quality in a public agency: same expectations but different perceptions by employees, managers, and

- customers. *Journal of Quality Management*, 6(2), 275-291.
[https://doi.org/10.1016/S1084-8568\(01\)00040-2](https://doi.org/10.1016/S1084-8568(01)00040-2)
- Grimmelikhuijsen, S. y Porumbescu, G. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. *Three experimental replications. Public Management Review*, 19(9), 1272-1292. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1282000>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gummesson, E. (1979). The marketing of professional services—An organizational dilemma. *European Journal of Marketing*.
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000004951>
- Gumus, M. y Koleoglu, N. (2002). Factor analysis on service attributes of Canakkale municipality. *The TQM Magazine*. <https://doi.org/10.1108/09544780210447483>
- Hernández - Sampieri, R., Fernández - Collado, C. y Baptista - Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación, Sexta Edición México. *DF, Editores, SA de CV*.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández – Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *México. McGraw-Hill*.
http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Ibarra Morales, L. E. y Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*, 60(1), 229-260. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4)
- Karagianni, T. y Theriou, G. (2018). Service quality in local government and its effect on citizen satisfaction: The case of the Division of Transportation and Communications of the Regional Unit of Kavala in the region of Eastern Macedonia and Thrace, Greece. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research (IJBESAR)*, 11(2), 7-16. <https://doi.org/10.25103/ijbesar.112.01>

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2007). Versión para Latinoamérica MARKETING Versión para Latinoamérica. *México DF: Pearson Education*. http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/5-ae2RPoAMz8rYJUK-YCw-_MARKETING.pdf
- Kumasey, A. S. (2014). Service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from the Ghanaian public service. *European Journal of Business and Management*, 6(6), 172-181. <https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/11140/11441>
- Lagunas, E. A., Ramírez, D. M. y Téllez, E. A. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 45(180), 55-74. <http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- La Ciudadanía, E. (2016). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública Secretaría de Gestión Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- LaTour, S. A. y Peat, N. C. (1979). Conceptual and methodological issues in consumer satisfaction research. *ACR North American Advances*. <https://www.acrwebsite.org/volumes/9591/volumes/v06/NA-06>.
- León, L. (2020). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50077>
- Lewis, B. R. y Mitchell, V. W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing intelligence & planning*. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086>
- López Fernández, M. C. y Serrano Bedía, A. M. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900303.pdf>
- López Vásquez, L. J., Olivera Hospinal, S. J. y Tinoco Reyes, D. A. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1377>
- Magembe, C. y Njuguna, R. (2019). Service Characteristics and Service Quality of Organizations within the Telecommunications Sector; A Case of Safaricom Public

- Limited in Nakuru County. *International Journal of Current Aspects*, 3(V), 57-75.
<https://doi.org/10.35942/ijcab.v3iV.61>
- Martínez, C. M. y Sepúlveda, M. A. R. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista colombiana de psiquiatría*, 41(1), 197-207. [https://doi.org/10.1016/S0034-7450\(14\)60077-9](https://doi.org/10.1016/S0034-7450(14)60077-9)
- Maturrano, J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima Sede Huacho 2019.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3701>
- Mauri, A. G., Minazzi, R. y Muccio, S. (2013). A review of literature on the gaps model on service quality: A 3-decades period: 1985-2013. *International Business Research*, 6(12), 134. <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v6n12p134>
- Mejías-Acosta, A. A. y Manrique-Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería industrial*, 32(1), 43-47.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Mena Córdoba, A. y Perez Sanchez, E. O. (2018). Analysis of the impact of the outsourcing process on the perception of quality of the public electric home service in the municipality of Quibdó. *Revista CES Derecho*, 9(1), 34-58.
<http://dx.doi.org/10.21615/cesder.9.1.3>
- Mikkelsen, Y. (2019). PNS43 ORGANISING THE LITERATURE IN A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW USING FACTOR ANALYSIS. *Value in Health*, 22, S769-S770. <https://doi.org/10.1016/j.jval.2019.09.1945>
- Minarti, S. N. y Segoro, W. (2014). The influence of customer satisfaction, switching cost and trusts in a brand on customer loyalty—The survey on student as IM3 users in Depok, Indonesia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 143, 1015-1019.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.546>
- Ministerio del Interior. (2016). Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM)(2016-2021).
<https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2017/01/PESEM-INTERIOR.pdf>
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26.
<https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>

- Nedyalkov, A. (2010). Aspects of operations management of services. *Annals of "Eftimie Murgu" University of Resita, Fascicle II-Economic Studies*, 17(1), 270-279.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2922854
- Nugraha, A., Sumartono, Domai, T. y Suryadi (2015). Public Service Quality in Good Governance Perspective: Study on Publishing Trade License in South Tangerang City.
<https://doi.org/10.5923/j.ijas.20150502.01>
- Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 46-49. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Oliver, R., Rust, R. y Varki, S. (1997). Customer delight: foundations, findings, and managerial insight. *Journal of Retailing*, 73, 311-336. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(97\)90021-X](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(97)90021-X)
- Onton Sarmiento, I., Mendoza Suárez, C. M. y Ponce Otoya, M. (2010). Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4562/ONTON_MENDOZA_PONCE_AEROPUERTO_LIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orselli, E., Bayrakci, E. y Kahraman, S. (2017). Citizen satisfaction with municipal services: The case of Konya municipality. *Global Journal of Sociology: Current Issues*, 7(1), 73-82. <https://doi.org/10.18844/gjs.v7i1.2366>
- Padma, P., Rajendran, C. y Sai, L. P. (2009). A conceptual framework of service quality in healthcare: perspectives of Indian patients and their attendants. *Benchmarking: An International Journal*. <https://doi.org/10.1108/14635770910948213>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <http://www.sciencedirect.com/science/journal/00224359>
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K. y Martínez, A. (2016). Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos. *Nueva York: bid*.

- <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacci%C3%B3n-con-los-servicios-p%C3%ABlicos.pdf>
- Pineda, A. L., Gallegos, J. D. C., Cuba, E., Villarino, A. V., Morales, S. P., Flores, M. C. y Lamas, L. P. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en Psicología*, 16(1), 171-190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Raza, H. y Burney, A. I. (2020). IMPACTS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION: A COMPARATIVE STUDY ON BANKING SECTOR OF PAKISTAN THROUGH WEIGHTED SERVPERF MODEL. *International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies*, 11(2). <http://dx.doi.org/10.14456/ITJEMAST.2020.29>
- Redacción Gestión (2021, 27 de mayo). *Migraciones: número de citas para obtener pasaporte suben de 300 a más de 2,000 al día* [gestion.pe]. <https://gestion.pe/peru/migraciones-numero-de-citas-para-obtener-pasaporte-suben-de-300-a-mas-de-2000-al-dia-pasaporte-electronico-nndc-noticia/>
- Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1
- Resolución de Gerencia N° 000108-2020-GG/MIGRACIONES. Aprobar el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 Modificado de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES (13 de noviembre de 2020). <https://www.gob.pe/institucion/migraciones/informes-publicaciones/1718704-plan-estrategico-institucional-2020-2024-superintendencia-nacional-de-migraciones>
- Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP. Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (27 de febrero de 2019). <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Resolución de Superintendencia N° 000387 - 2019 – MIGRACIONES. Plan estratégico institucional - PEI 2020-2024 modificado de Migraciones (30 diciembre de 2019). http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=12678&id_tema=5&ver=D#.YQWvhi1t-9Y

- Resolución de Superintendencia N° 000153-2020-MIGRACIONES. Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Superintendencia Nacional de Migraciones (03 de julio 2020).
http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=12678&id_tema=5&ver=D#.YQWvhi1t-9Y
- Reyes-Zavala, L. M. y Veliz-Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Rodrigues, L. (2013). *Service quality measurement: Issues and perspectives*. Anchor Academic Publishing (aap_verlag). <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C. y Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>.
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S.,...y Fillotrani, P. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Inter-American Development Bank. <http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Roseth, B., Reyes, A. M. y Amézaga, K. Y. (2021). GOBIERNO DIGITAL DURANTE LA. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>
- Rust, R. T. y Oliver, R. L. (1994). Service quality: insights and managerial implications from the frontier. *Service quality: new directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1-19. <http://dx.doi.org/10.4135/9781452229102.n1>
- Salazar, P. H. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación De Las Ciencias De La Información*, 34, 349-368.
https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463.
- Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del trabajo*, 6(3), 114.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>

- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
- Samuel, M. T., Stanescu, C. V. y Cardozo, M. L. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendium*, 14(27), 39-59. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88024213003.pdf>
- Saunders, S., Garbino, P. A., Conci, E. F. y Cuadrado, A. (2020). Servicios públicos: satisfacción y percepción del bienestar./Public services: satisfaction and welfare perception. *Revista de Ciencias Empresariales | Universidad Blas Pascal*, (2 (2016)), 68-85. [https://doi.org/10.37767/2468-9785\(2016\)005](https://doi.org/10.37767/2468-9785(2016)005)
- Secretaría de Gestión Pública (2021). DOCUMENTO DE POLÍTICA TOMO IV: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL PERÚ AVANCES Y AGENDA FUTURA. Preciso Agencia de Contenidos. https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2021/07/Gestion_de_Calidad.pdf
- Superintendencia Nacional de Migraciones (2018). Memoria Institucional. https://www.migraciones.gob.pe/comunicaciones/publicaciones/memoria_anual_2018.pdf.
- Superintendencia Nacional de Migraciones (2020). Manual de Procedimientos (MAPRO) – Anexo III– PASAPORTES – OGP. https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=12678&id_tema=5&ver=D#.X9rdjy3SF0s.
- Superintendencia Nacional de Migraciones (2020). Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones – ROF. https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=12678&id_tema=5&ver=D#.X9rdjy3SF0s.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C. y Anantharaman, R. N. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction—a factor specific approach. *Journal of services marketing*. <https://doi.org/10.1108/08876040210433248>
- Taherdoost, H. (2016). Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/survey in a research. *How to test the validation of a*

- questionnaire/survey in a research (August 10, 2016).*
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Tamayo, G. (2015). Diseños muestrales en la investigación.
<https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1410>
- Torres, A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya-Ancash 2020.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_RAV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Torres Bonilla, K. G. y Cartolin Vivas, C. R. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del servicio de administración tributaria de Huancayo-2016.
<http://hdl.handle.net/20.500.12894/5416>
- Torres, C. (2006). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. *Pearson educación*.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Vasić, N., Kilibarda, M. y Kaurin, T. (2019). The influence of online shopping determinants on customer satisfaction in the Serbian market. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 14(2), 70-89. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-18762019000200107>
- Villa Sánchez, H. V., del Rocío Cando Zumba, A., Alcoser Cantuña, F. E. y Ramos Morocho, R. A. (2017). ESTUDIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. *3C Empresa*, 6(4).
<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71>
- Webb, D. y Jagun, A. (1997). Customer care, customer satisfaction, value, loyalty and complaining behavior: validation in a UK university setting. *Journal of consumer satisfaction, dissatisfaction and complaining behavior*, 10, 139-151.

- Westbrook, R. y Reilly, M. (1983). Value-Percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of customer satisfaction. *ACR North American Advances*. <https://www.acrwebsite.org/volumes/6120/volumes/v10/NA%20-%2010>.
- Wijetunge, W. A. D. S. (2016). Service quality, competitive advantage and business performance in service providing SMEs in Sri Lanka. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6(7), 720-728. https://www.researchgate.net/publication/307638915_Service_Quality_Competitive_Advantage_and_Business_Performance_in_Service_Providing_SMEs_in_Sri_Lanka
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. y Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80007-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7)

Anexos

Anexo 1. Manual de Procedimientos (MAPRO) - Pasaportes Electrónicos

➤ **Requisitos generales:**

1. Recibo de pago al Banco de la Nación por derecho de trámite (S/. 98.50), que consigne número de DNI del beneficiario.
2. Presentar el DNI con las respectivas constancias de sufragio. Asimismo, no deberá tener ninguna multa electoral pendiente de pago.
3. Presentar el último Pasaporte emitido por MIGRACIONES.
4. Exhibición de la constancia de cita electrónica (en forma digital o impresa).

➤ **Adicionalmente:**

- Se requiere presencia física del beneficiario durante la presentación de la solicitud.
- Se requiere gestionar previamente Cita Electrónica a través del sistema de citas en línea de MIGRACIONES.

Procedimiento Administrativo de la expedición de pasaporte electrónico o biométrico

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Verificación de requisitos	Verificar requisitos sustantivos de acuerdo al TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos). Firmar y sellar en copia de documento de identidad presentado.
2	Recepción y registro de datos	Recepcionar copias de requisitos verificados y registra datos de acuerdo a documentos originales presentados. Generar número de expediente e imprime formulario. De no ser omiso al sufragio en ONPE (Oficina Nacional de Procesos Electorales), responsable firma y sella formulario.
3	Digitalización de imágenes	Según expediente verificar identidad del administrado y digitalizar imagen de rostro, firma e impresión dactilar. Responsable firma y sella formulario.
4	Impresión	Según expediente verificar información digitalizada del administrado con documentos de identidad originales e imprime lámina de Seguridad. Responsable firma y sella formulario.

5	Laminación	Según expediente, verificar que número de lámina de seguridad impresa corresponda con numeración de pasaporte asignado. Responsable firma y sella formulario.
6	Lector OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres)	Según expediente, pasar el pasaporte por Lector OCR, verificando lectura de datos en el Sistema. Responsable firma y sella formulario.
7	Firma del pasaporte	Evaluar que expediente se encuentra firmado por los responsables de cada etapa del proceso y verificar que la información contenida en la lámina de seguridad, expediente y sistema coincida, firmando y sellando el pasaporte en señal de conformidad, disponiendo su entrega.
8	Entrega de pasaporte y Archivo	Indica al administrado que firme la recepción del pasaporte en señal de conformidad. Entregar y registrar en sistema fecha de entrega del pasaporte. Responsable Firma y sella formulario. Archivar expediente.

Fuente: Manual de Procedimientos (MAPRO) - Anexo III – Pasaportes (OGP), Superintendencia Nacional de Migraciones (2020).

Elaboración propia

Anexo 2. Cantidad de atenciones emitid en la Sede Central de Migraciones 2021

	2021						TOTAL GENERAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
EMISIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS	12342	56	17158	21182	23183	29315	103236

¹ Datos comprendidos entre el 01.01.2021 y el 30.06.2021.
Fuente: Información extraída de la Base de Datos MIGRACIONE!

Anexo 3. Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema general</u> ¿Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?</p> <p><u>Problema específico</u> ¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Determinar si existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico</p>	<p><u>Hipótesis general</u> La calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> Los elementos tangibles se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.</p> <p>La fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.</p> <p>La capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>X1A: Elementos Tangibles X1B: Fiabilidad X1C: Capacidad de respuesta X1D: Seguridad X1E: Empatía</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Unidimensional</p>	<p><u>Tipo de investigación:</u> Correlacional (enfoque cuantitativo)</p> <p><u>Diseño de investigación:</u> No experimental, de corte transversal y de alcance correlacional.</p> <p><u>Muestra:</u> 218 usuarios que realizaron el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones en el mes de mayo de 2021.</p>

<p>usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?</p> <p>¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021?</p>	<p>en la Sede Central de Migraciones, 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.</p>	<p>Central de Migraciones, 2021.</p> <p>La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.</p> <p>La empatía se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, 2021.</p>		<p><u>Instrumentos de la investigación:</u></p> <p>La encuesta esta estructurada en 2 partes:</p> <p>Primera parte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de 22 ítems de calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF de Cronin, J. y Taylor, S. (1992) <p>Segunda parte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de 3 ítems de satisfacción del usuario de Rojas, et al. (2019)
--	---	--	--	--

Anexo 4. Cuestionarios

➤ Cuestionario de Calidad de Servicio

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

CARRERA: ADMINISTRACION

TEMA: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRÁMITE
EXPEDICIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO SEDE CENTRAL – MIGRACIONES,
2021”.

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADA A LOS USUARIOS EN EL TRÁMITE DE EXPEDICIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO EN LA SEDE CENTRAL DE MIGRACIONES 2021.		
Nombre del encuestador:	_____	
Nombre de la sede:	_____	
Fecha: / /	Hora de inicio: _____	Hora Final: _____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que recibió durante el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Edad:	De 18 a 22 años	(1)
	De 23 a 27 años	(2)
	De 28 a 32 años	(3)
	De 33 a 37 años	(4)
	De 38 a 42 años	(5)
	De 43 a 47 años	(6)
	Más de 48 años	(7)
2. Sexo:	Masculino	(1)
	Femenino	(2)
3. Estado civil:	Soltero (a)	(1)
	Casado (a)	(2)
	Divorciado (a)	(3)
	Viudo (a)	(4)
	Otro	(5)
4. Nivel de estudios:	Primaria	(1)
	Secundaria	(2)
	Superior Técnico	(3)
	Superior Universitario	(4)
	Postgrado	(5)
II. Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido el servicio durante el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 7 es Totalmente de acuerdo. Utilice una escala numérica del 1 al 7.		

N°		Pregunta	1	2	3	4	5	6	7
1	P	La Sede Central cuenta con equipos modernos y actualizados, es decir, computadoras y demás equipos.							
2	P	Las instalaciones físicas de la Sede Central son visualmente atractivas.							
3	P	Los trabajadores de la Sede Central tienen siempre puesto su uniforme y mantienen una buena presentación personal.							
4	P	La apariencia de las instalaciones físicas de la Sede Central está acorde con el tipo de servicio que brinda.							
5	P	Cuando la Sede Central le promete realizar algo en cierto tiempo, cumple con lo prometido.							
6	P	Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la Sede Central se muestra con interés en solucionarlo.							
7	P	La Sede Central le transmite confianza.							
8	P	La Sede Central presta su servicio en el tiempo que promete hacerlo.							
9	P	En la Sede Central se insiste en realizar el trámite libre de errores.							
10	P	Los trabajadores de la Sede Central le comunican a usted exactamente cuándo lo atenderán o concluirá el servicio.							
11	P	Los trabajadores de la Sede Central le brindan un servicio rápido.							
12	P	Los trabajadores de la Sede Central siempre están dispuestos a ayudarlo.							
13	P	Los trabajadores de la Sede Central nunca están demasiados ocupados como para responder a sus necesidades.							
14	P	El comportamiento de los trabajadores de la Sede Central le inspira confianza.							
15	P	Se siente seguro con el trámite que realiza en la Sede Central .							
16	P	Los trabajadores de la Sede Central son respetuosos, atentos y amables con usted.							
17	P	Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la Sede Central para realizar su trabajo correctamente.							
18	P	La Sede Central le brinda una atención individual, es decir, de manera personal.							
19	P	La Sede Central tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada.							
20	P	Los trabajadores de la Sede Central comprenden cuáles son sus necesidades específicas.							
21	P	La Sede Central se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.							
22	P	La Sede Central tiene horarios de atención convenientes para usted.							

➤ **Cuestionario de Satisfacción del usuario**

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA
CARRERA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRÁMITE
EXPEDICIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO SEDE CENTRAL – MIGRACIONES,
2021”.

Queremos saber su nivel de satisfacción respecto al servicio recibido durante el trámite de expedición de pasaporte electrónico en la Sede Central de Migraciones. Marque cada enunciado con un aspa (X), donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 7 es Totalmente de acuerdo. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.									
Nº		Enunciado	1	2	3	4	5	6	7
1	P	En general mi experiencia con el servicio de la Sede Central es positiva.							
2	P	La Sede Central en la que estoy, es mi oficina ideal.							
3	P	La Sede Central me entrega el bienestar que espero.							

Anexo 5. Validación de jueces

Juez N° 1 – Fecha: 09 de enero de 2021

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de **Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario**, el mismo que será aplicado a los usuarios que forman parte del estudio **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRÁMITE EXPEDICIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO SEDE CENTRAL - MIGRACIONES, 2021”** que corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal – correlacional.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso hubiera alguna observación se ofrece un espacio.

Juez N°:	1
Fecha actual:	09 de enero 2021
Nombres y Apellidos de Juez:	Braggi Alfredo Bamberger Vargas
Profesión:	Administrador
Institución donde labora:	Finance Consult
Años de experiencia profesional o científica:	22 años
Grado académico:	Doctor en Contabilidad y Finanzas
Puesto que desempeña:	Consultor Financiero

FINANCE CONSULT E.I.R.L.
RUC: 20546469011
TEL: 19 9668



Firma y Sello

Braggi Alfredo Bamberger Vargas

2. CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

Muy aceptable () Aceptable () Regular () Poco aceptable () Inaceptable ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3 INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	La Sede Central cuenta con equipos modernos y actualizados, es decir, computadoras y demás equipos.	X					X					X					X					
2	Las instalaciones físicas de la Sede Central son visualmente atractivas.	X					X					X					X					
3	Los trabajadores de la Sede Central tienen siempre puesto su uniforme y mantienen una buena presentación personal.	X					X					X					X					
4	La apariencia de las instalaciones físicas de la Sede Central está acorde con el tipo de servicio que brinda.	X					X					X					X					
5	Cuando la Sede Central le promete realizar algo en cierto tiempo, cumple con lo prometido.	X					X					X					X					
6	Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la Sede Central se muestra con interés en solucionarlo.	X					X					X					X					
7	La Sede Central le transmite confianza.	X					X					X					X					
8	La Sede Central presta su servicio en el tiempo que promete hacerlo.	X					X					X					X					
9	En la Sede Central se insiste en realizar el trámite libre de errores.	X					X					X					X					
10	Los trabajadores de la Sede Central le comunican a usted exactamente cuando lo atenderán o concluirá el servicio.	X					X					X					X					
11	Los trabajadores de la Sede Central le brindan un servicio rápido.	X					X					X					X					
12	Los trabajadores de la Sede Central siempre están dispuestos a ayudarlo.	X					X					X					X					

13	Los trabajadores de la Sede Central nunca están demasiados ocupados como para responder a sus necesidades.	X					X						X						
14	El comportamiento de los trabajadores de la Sede Central le inspira confianza.	X					X						X						
15	Se siente seguro con el trámite que realiza en la Sede Central.	X					X						X						
16	Los trabajadores de la Sede Central son respetuosos, atentos y amables con usted.	X					X						X						
17	Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la Sede Central para realizar su trabajo correctamente.	X					X						X						
18	La Sede Central le brinda una atención individual, es decir de manera personal.	X					X						X						
19	La Sede Central tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada.	X					X						X						
20	Los trabajadores de la Sede Central comprenden cuáles son sus necesidades específicas.	X					X						X						
21	La Sede Central se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.	X					X						X						
22	La Sede Central tiene horarios de atención convenientes para usted.	X					X						X						

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

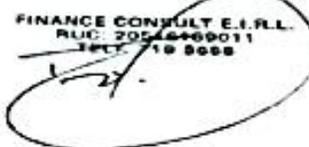
El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de **Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario**, el mismo que será aplicado a los usuarios que forman parte del estudio **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRÁMITE EXPEDICIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO SEDE CENTRAL - MIGRACIONES, 2021"** que corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal – correlacional.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso hubiera alguna observación se ofrece un espacio.

Juez N°:	1
Fecha actual:	09 de enero 2021
Nombres y Apellidos de Juez:	Braggi Alfredo Bamberger Vargas
Profesión:	Administrador
Institución donde labora:	Finance Consult
Años de experiencia profesional o científica:	22 años
Grado académico:	Doctor en Contabilidad y Finanzas
Puesto que desempeña:	Consultor Financiero

FINANCE CONSULT E.I.R.L.
RUC: 2054469011
TEL: 10 8688



Firma y Sello

Braggi Alfredo Bamberger Vargas

2. CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

Muy aceptable () Aceptable () Regular () Poco aceptable () Inaceptable ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI () NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3. INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	En general mi experiencia con el servicio de la Sede Central es positiva.	X					X					X					X					
2	La Sede Central en la que estoy, es mi oficina ideal.	X					X					X					X					
3	La Sede Central me entrega el bienestar que espero.	X					X					X					X					

Juez N° 2 – Fecha: 28 de enero de 2021

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de **Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario**, el mismo que será aplicado a los usuarios que forman parte del estudio **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRÁMITE EXPEDICIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO SEDE CENTRAL - MIGRACIONES, 2021"** que corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal – correlacional.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso hubiera alguna observación se ofrece un espacio.

Juez N°:	2
Fecha actual:	28 de enero 2021
Nombres y Apellidos de Juez:	Ricardo Túpac Apaza
Profesión:	Estadístico e Informático
Institución donde labora:	Universidad San Ignacio de Loyola - CEPEL
Años de experiencia profesional o científica:	20 años
Grado académico:	Postgrado – Maestría en Marketing
Puesto que desempeña:	Docente Universitario - Consultor



 Firma y Sello

Ricardo Túpac Apaza

2. CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

Muy aceptable () Aceptable (X) Regular () Poco aceptable () Inaceptable ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3 INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	La Sede Central cuenta con equipos modernos y actualizados, es decir, computadoras y demás equipos.	X					X					X					X					
2	Las instalaciones físicas de la Sede Central son visualmente atractivas.	X					X					X					X					
3	Los trabajadores de la Sede Central tienen siempre puesto su uniforme y mantienen una buena presentación personal.	X					X					X					X					
4	La apariencia de las instalaciones físicas de la Sede Central está acorde con el tipo de servicio que brinda.	X					X					X					X					
5	Cuando la Sede Central le promete realizar algo en cierto tiempo, cumple con lo prometido.		X					X					X					X				
6	Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la Sede Central se muestra con interés en solucionarlo.	X					X					X					X					
7	La Sede Central le transmite confianza.	X					X					X					X					
8	La Sede Central presta su servicio en el tiempo que promete hacerlo.	X					X					X					X					
9	En la Sede Central se insiste en realizar el trámite libre de errores.	X					X					X					X					
10	Los trabajadores de la Sede Central le comunican a usted exactamente cuando lo atenderán o concluirá el servicio.	X					X					X					X					
11	Los trabajadores de la Sede Central le brindan un servicio rápido.	X					X					X					X					
12	Los trabajadores de la Sede Central siempre están dispuestos a ayudarle.	X					X					X					X					

13	Los trabajadores de la Sede Central nunca están demasiados ocupados como para responder a sus necesidades.	X				X				X							
14	El comportamiento de los trabajadores de la Sede Central le inspira confianza.	X				X				X							
15	Se siente seguro con el trámite que realiza en la Sede Central.	X				X				X							
16	Los trabajadores de la Sede Central son respetuosos, atentos y amables con usted.	X				X				X							
17	Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la Sede Central para realizar su trabajo correctamente.	X				X				X							
18	La Sede Central le brinda una atención individual, es decir de manera personal.	X				X				X							
19	La Sede Central tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada.	X				X				X							
20	Los trabajadores de la Sede Central comprenden cuáles son sus necesidades específicas.	X				X				X							
21	La Sede Central se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.	X				X				X							
22	La Sede Central tiene horarios de atención convenientes para usted.	X				X				X							

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de **Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario**, el mismo que será aplicado a los usuarios que forman parte del estudio **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRÁMITE EXPEDICIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO SEDE CENTRAL - MIGRACIONES, 2021"** que corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal – correlacional.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso hubiera alguna observación se ofrece un espacio.

Juez N°:	2
Fecha actual:	28 de enero 2021
Nombres y Apellidos de Juez:	Ricardo Túpac Apaza
Profesión:	Estadístico e Informático
Institución donde labora:	Universidad San Ignacio de Loyola - CEPEL
Años de experiencia profesional o científica:	20 años
Grado académico:	Postgrado – Maestría en Marketing
Puesto que desempeña:	Docente Universitario - Consultor


 Firma y Sello

Ricardo Túpac Apaza

2. CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

Muy aceptable () Aceptable (X) Regular () Poco aceptable () Inaceptable ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3. INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	En general mi experiencia con el servicio de la Sede Central es positiva.	X					X					X					X					
2	La Sede Central en la que estoy, es mi oficina ideal.	X					X					X					X					
3	La Sede Central me entrega el bienestar que espero.	X					X					X					X					

Juez N° 3 – Fecha: 28 de enero de 2021

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de **Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario**, el mismo que será aplicado a los usuarios que forman parte del estudio **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRÁMITE EXPEDICIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO SEDE CENTRAL - MIGRACIONES, 2021"** que corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal – correlacional.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso hubiera alguna observación se ofrece un espacio.

Juez N°:	3
Fecha actual:	28 de enero 2021
Nombres y Apellidos de Juez:	Richard Manuel Bocardo Gamarra
Profesión:	Ingeniero Comercial
Institución donde labora:	USIL
Años de experiencia profesional o científica:	20 años
Grado académico:	Maestro en Marketing y gestión comercial
Puesto que desempeña:	Coordinador Académico Y Docente



Firma y Sello

Richard Manuel Bocardo Gamarra
Dni: 29616172

2. CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

Muy aceptable () Aceptable (X) Regular () Poco aceptable () Inaceptable ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3 INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	La Sede Central cuenta con equipos modernos y actualizados, es decir, computadoras y demás equipos.	X					X					X					X					
2	Las instalaciones físicas de la Sede Central son visualmente atractivas.	X					X					X					X					
3	Los trabajadores de la Sede Central tienen siempre puesto su uniforme y mantienen una buena presentación personal.	X					X					X					X					
4	La apariencia de las instalaciones físicas de la Sede Central está acorde con el tipo de servicio que brinda.	X					X					X					X					
5	Cuando la Sede Central le promete realizar algo en cierto tiempo, cumple con lo prometido.	X					X					X					X					
6	Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la Sede Central se muestra con interés en solucionarlo.	X					X					X					X					
7	La Sede Central le transmite confianza.	X					X					X					X					
8	La Sede Central presta su servicio en el tiempo que promete hacerlo.	X					X					X					X					
9	En la Sede Central se insiste en realizar el trámite libre de errores.	X					X					X					X					
10	Los trabajadores de la Sede Central le comunican a usted exactamente cuando lo atenderán o concluirá el servicio.	X					X					X					X					
11	Los trabajadores de la Sede Central le brindan un servicio rápido.	X					X					X					X					
12	Los trabajadores de la Sede Central siempre están dispuestos a ayudarlo.	X					X					X					X					

13	Los trabajadores de la Sede Central nunca están demasiados ocupados como para responder a sus necesidades.	X				X				X				X			
14	El comportamiento de los trabajadores de la Sede Central le inspira confianza.	X				X				X				X			
15	Se siente seguro con el trámite que realiza en la Sede Central.	X				X				X				X			
16	Los trabajadores de la Sede Central son respetuosos, atentos y amables con usted.	X				X				X				X			
17	Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la Sede Central para realizar su trabajo correctamente.		X				X				X				X		
18	La Sede Central le brinda una atención individual, es decir de manera personal.	X				X				X				X			
19	La Sede Central tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada.		X				X				X				X		
20	Los trabajadores de la Sede Central comprenden cuáles son sus necesidades específicas.	X				X				X				X			
21	La Sede Central se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.	X				X				X				X			
22	La Sede Central tiene horarios de atención convenientes para usted.	X				X				X				X			

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente documento tiene como finalidad validar el cuestionario de **Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario**, el mismo que será aplicado a los usuarios que forman parte del estudio "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL TRÁMITE EXPEDICIÓN DE PASAPORTE ELECTRÓNICO SEDE CENTRAL - MIGRACIONES, 2021**" que corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal – correlacional.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **Claridad de la redacción, congruencia con el contenido, contexto correcto del ítem y dominio del constructo**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso hubiera alguna observación se ofrece un espacio.

Juez N°:	3
Fecha actual:	28 de enero 2021
Nombres y Apellidos de Juez:	Richard Manuel Bocado Gamarra
Profesión:	Ingeniero Comercial
Institución donde labora:	USIL
Años de experiencia profesional o científica:	20 años
Grado académico:	Maestro en Marketing y gestión comercial
Puesto que desempeña:	Coordinador Académico Y Docente



Firma y Sello

Richard Manuel Bocado Gamarra
Dni: 29616172

2. CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

Muy aceptable () Aceptable (X) Regular () Poco aceptable () Inaceptable ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

Observaciones:.....
.....

Sugerencias:.....
.....

5) Las opciones de respuesta ¿están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem cada pregunta) o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3. INVENTARIO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTO)

Calificación: Muy aceptable (5) Aceptable (4) Regular (3) Poco aceptable (2) Inaceptable (1)

N°	CUESTONARIO	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencias
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	En general mi experiencia con el servicio de la Sede Central es positiva.	X					X					X					X					
2	La Sede Central en la que estoy, es mi oficina ideal.		X				X					X					X					
3	La Sede Central me entrega el bienestar que espero.	X					X					X					X					

Anexo 6. Alfa de Cronbach

➤ Calidad de servicio

1. Elementos tangibles

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	218	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	218	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.926	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1. La Sede Central cuenta con equipos modernos y actualizados, es decir, computadoras y demás equipos.	19.61	5.512	0.870	0.893
CS2. Las instalaciones físicas de la Sede Central son visualmente atractivas.	19.65	5.260	0.891	0.888
CS3. Los trabajadores de la Sede Central tienen siempre puesto su uniforme y mantienen una buena presentación personal.	19.29	6.881	0.798	0.917
CS4. La apariencia de las instalaciones físicas de la Sede Central está acorde con el tipo de servicio que brinda.	19.26	7.067	0.834	0.912

2. Fiabilidad

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	218	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	218	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.955	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS5. Cuando la Central le promete realizar algo en cierto tiempo, cumple con lo prometido.	23.64	26.324	0.889	0.942
CS6. Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la Sede Central se muestra con interés en solucionarlo.	23.01	28.733	0.867	0.945
CS7. La Sede Central le transmite confianza.	23.00	29.018	0.876	0.944
CS8. La Sede Central presta su servicio en el tiempo que promete hacerlo.	23.66	26.705	0.868	0.946
CS9. En la Sede Central se insiste en realizar el trámite libre de errores.	22.98	28.649	0.888	0.942

3. Capacidad de respuesta

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	218	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	218	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.932	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS10. Los trabajadores de la Sede Central le comunican a usted exactamente cuándo lo atenderán o concluirá el servicio.	18.47	9.854	0.831	0.915
CS11. Los trabajadores de la Sede Central le brindan un servicio rápido.	18.59	9.478	0.772	0.940
CS12. Los trabajadores de la Sede Central siempre están dispuestos a ayudarle.	18.46	9.936	0.882	0.900
CS13. Los trabajadores de la Sede Central nunca están demasiados ocupados como para responder a sus necesidades.	18.46	10.139	0.907	0.894

4. Seguridad

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	218	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	218	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.947	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS14. El comportamiento de los trabajadores de la Sede Central le inspira confianza.	18.24	9.998	0.907	0.920
CS15. Se siente seguro con el trámite que realiza en la Sede Central.	18.21	10.158	0.897	0.923
CS16. Los trabajadores de la Sede Central son respetuosos, atentos y amables con usted.	18.22	9.813	0.898	0.923
CS17. Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la Sede Central para realizar su trabajo correctamente.	17.69	11.994	0.810	0.952

5. Empatía

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	218	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	218	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.935	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS18. La Sede Central le brinda una atención individual, es decir, de manera personal.	24.77	13.314	0.887	0.908
CS19. La Sede Central tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada.	24.82	13.217	0.832	0.919
CS20. Los trabajadores de la Sede Central comprenden cuáles son sus necesidades específicas.	24.81	14.015	0.822	0.920
CS21. La Sede Central se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.	24.83	13.370	0.861	0.913
CS22. La Sede Central tiene horarios de atención convenientes para usted.	24.33	15.827	0.751	0.935

➤ **Satisfacción del usuario**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	218	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	218	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.960	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S1. En general mi experiencia con el servicio de la Sede Central es positiva.	9.94	10.978	0.933	0.928
S2. La Sede Central en la que estoy, es mi oficina ideal.	10.07	11.087	0.895	0.956
S3. La Sede Central me entrega el bienestar que espero.	9.89	11.241	0.917	0.940

Anexo 7. Análisis factorial

➤ Calidad de servicio

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.901
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5014.699
	df	231
	Sig.	0.000

Communalities

	Initial	Extraction
CS1. La Sede Central cuenta con equipos modernos y actualizados, es decir, computadoras y demás equipos.	1.000	0.850
CS2. Las instalaciones físicas de la Sede Central son visualmente atractivas.	1.000	0.878
CS3. Los trabajadores de la Sede Central tienen siempre puesto su uniforme y mantienen una buena presentación personal.	1.000	0.801
CS4. La apariencia de las instalaciones físicas de la Sede Central está acorde con el tipo de servicio que brinda.	1.000	0.834
CS5. Cuando la Sede Central le promete realizar algo en cierto tiempo, cumple con lo prometido.	1.000	0.859
CS6. Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la Sede Central se muestra con interés en solucionarlo.	1.000	0.846
CS7. La Sede Central le transmite confianza.	1.000	0.859
CS8. La Sede Central presta su servicio en el tiempo que promete hacerlo.	1.000	0.838
CS9. En la Sede Central se insiste en realizar el trámite libre de errores.	1.000	0.873
CS10. Los trabajadores de la Sede Central le comunican a usted exactamente cuándo lo atenderán o concluirá el servicio.	1.000	0.833

CS11. Los trabajadores de la Sede Central le brindan un servicio rápido.	1.000	0.746
CS12. Los trabajadores de la Sede Central siempre están dispuestos a ayudarle.	1.000	0.887
CS13. Los trabajadores de la Sede Central nunca están demasiados ocupados como para responder a sus necesidades.	1.000	0.909
CS14. El comportamiento de los trabajadores de la Sede Central le inspira confianza.	1.000	0.904
CS15. Se siente seguro con el trámite que realiza en la Sede Central.	1.000	0.890
CS16. Los trabajadores de la Sede Central son respetuosos, atentos y amables con usted.	1.000	0.890
CS17. Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la Sede Central para realizar su trabajo correctamente.	1.000	0.795
CS18. La Sede Central le brinda una atención individual, es decir, de manera personal.	1.000	0.867
CS19. La Sede Central tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada.	1.000	0.804
CS20. Los trabajadores de la Sede Central comprenden cuáles son sus necesidades específicas.	1.000	0.791
CS21. La Sede Central se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.	1.000	0.834
CS22. La Sede Central tiene horarios de atención convenientes para usted.	1.000	0.712

Extraction Method: Principal Component Analysis.

➤ **Satisfacción del usuario**

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.770
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	742.563
	df	3
	Sig.	0.000

Communalities

	Initial	Extraction
S1. En general mi experiencia con el servicio de la Sede Central es positiva.	1.000	0.943
S2. La Sede Central en la que estoy, es mi oficina ideal.	1.000	0.908
S3. La Sede Central me entrega el bienestar que espero.	1.000	0.928

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Anexo 8. Análisis de los resultados - Cuestionarios

➤ Datos generales – Cuestionario

DATOS GENERALES		DATOS GENERALES	
Edad	%	Estado civil	%
18 a 22 años	11%	Soltero (a)	44.5%
23 a 27 años	17.4%	Casado (a)	41.3%
28 a 32 años	19.3%	Divorciado (a)	9.2%
33 a 37 años	14.2%	Viudo (a)	5%
38 a 42 años	13.3%	Otros	0%
43 a 47 años	12.4%		
Más de 48	12.4%		
Sexo	%	Nivel de estudios	%
Masculino	49.5%	Primaria	6%
Femenino	50.5%	Secundaria	11%
		Superior Técnico	41.3%
		Superior Universitario	35.8%
		Posgrado	6%

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

➤ Calidad de servicio

Pregunta N° 1:

CS1. La Sede Central cuenta con equipos modernos y actualizados, es decir, computadoras y demás equipos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	1.4	1.4	1.4
Algo en desacuerdo	2	0.9	0.9	2.3
Indiferente	7	3.2	3.2	5.5
Válido Algo de acuerdo	26	11.9	11.9	17.4
De acuerdo	50	23.0	23.0	40.4
Totalmente de acuerdo	130	59.6	59.6	100.0
Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 1, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 94.5%, mientras que el 3.2% se encuentra indiferente, y la valoración negativa es del 2.3%. Por lo tanto, se llega a la conclusión

que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central cuenta con equipos modernos y actualizados.

Pregunta N° 2:

CS2. Las instalaciones físicas de la Sede Central son visualmente atractivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	0.9	0.9	0.9
	Algo en desacuerdo	5	2.3	2.3	3.2
	Indiferente	8	3.7	3.7	6.9
	Algo de acuerdo	26	11.9	11.9	18.8
	De acuerdo	50	22.9	22.9	41.7
	Totalmente de acuerdo	127	58.3	58.3	100.0
	Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 2, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 93.1%, mientras que el 3.7% se encuentra indiferente, y la valoración negativa es del 3.2%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que las instalaciones físicas de la Sede Central son visualmente atractivas.

Pregunta N° 3:

CS3. Los trabajadores de la Sede Central tienen siempre puesto su uniforme y mantienen una buena presentación personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	3	1.4	1.4	1.4
	Indiferente	4	1.8	1.8	3.2
	Algo de acuerdo	10	4.6	4.6	7.8
	De acuerdo	34	15.6	15.6	23.4
	Totalmente de acuerdo	167	76.6	76.6	100.0
Total	218	100.0	100.0		

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 3, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 96.8%, mientras que el 1.8% se encuentra indiferente, y la valoración negativa es del 1.4%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que los trabajadores de la Sede Central mantienen una buena presentación personal.

Pregunta N° 4:

CS4. La apariencia de las instalaciones físicas de la Sede Central está acorde con el tipo de servicio que brinda.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Algo en desacuerdo	1	0.5	0.5
	Indiferente	5	2.3	2.8
	Algo de acuerdo	10	4.6	7.4
	De acuerdo	31	14.2	21.6
	Totalmente de acuerdo	171	78.4	100.0
	Total	218	100.0	100.0

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 4, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 97.2%, mientras que el 2.3% se encuentra indiferente, y la valoración negativa es del 0.5%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que las instalaciones físicas de la Sede Central están acordes con el tipo de servicio que brindan.

Pregunta N° 5:

CS5. Cuando la Sede Central le promete realizar algo en cierto tiempo, cumple con lo prometido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	2.8	2.8
	En desacuerdo	12	5.5	8.3
	Algo en desacuerdo	10	4.5	12.8
	Indiferente	17	7.8	20.6
	Algo de acuerdo	42	19.3	39.9
	De acuerdo	70	32.1	72.0
	Totalmente de acuerdo	61	28.0	100.0
Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 5, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 79.4%, mientras que el 7.8% se encuentra indiferente, y la valoración negativa es del 12.8%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central cuando promete realizar algo en cierto tiempo, lo cumple.

Pregunta N° 6:

CS6. Cuando usted tiene un problema con la prestación del servicio, la Sede Central se muestra con interés en solucionarlo.

	Frecuencia	Porcentaje e	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	4.1	4.1
	Algo en desacuerdo	7	3.2	7.3
	Indiferente	14	6.5	13.8
	Algo de acuerdo	17	7.8	21.6
	De acuerdo	56	25.6	47.2
	Totalmente de acuerdo	115	52.8	100.0
	Total	218	100.0	100.0

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 6, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 86.2%, mientras que el 6.5% se

encuentra indiferente, y la valoración negativa es del 7.3%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central muestra interés en solucionar sus problemas cuando se presta un inconveniente con el servicio.

Pregunta N° 7:

CS7. La Sede Central le transmite confianza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	3.7	3.7
	Algo en desacuerdo	7	3.2	6.9
	Indiferente	11	5.0	11.9
	Algo de acuerdo	24	11.0	22.9
	De acuerdo	54	24.8	47.7
	Totalmente de acuerdo	114	52.3	52.3
Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 7, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 88.1%, mientras que el 5.0% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 6.9%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central le transmite confianza.

Pregunta N° 8:

CS8. La Sede Central presta su servicio en el tiempo que promete hacerlo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	2.3	2.3
	En desacuerdo	11	5.0	7.3
	Algo en desacuerdo	11	5.0	12.3
	Indiferente	25	11.6	23.9
	Algo de acuerdo	38	17.4	41.3
	De acuerdo	66	30.3	71.6
	Totalmente de acuerdo	62	28.4	28.4
Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 8, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 76.1%, mientras que el 11.6% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 12.3%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central presta el servicio en el tiempo que promete hacerlo.

Pregunta N° 9:

CS9. En la Sede Central se insiste en realizar el trámite libre de errores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.5	0.5	0.5
En desacuerdo	7	3.2	3.2	3.7
Algo en desacuerdo	6	2.7	2.7	6.4
Válido Indiferente	15	6.9	6.9	13.3
Algo de acuerdo	17	7.8	7.8	21.1
De acuerdo	53	24.3	24.3	45.4
Totalmente de acuerdo	119	54.6	54.6	100.0
Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 9, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 86.7%, mientras que el 6.9% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 6.4%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central realiza el trámite libre de errores.

Pregunta N° 10:

CS10. Los trabajadores de la Sede Central le comunican a usted exactamente cuando lo atenderán o concluirá el servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	1.8	1.8
	Algo en desacuerdo	6	2.8	4.6
	Indiferente	9	4.1	8.7
	Algo de acuerdo	22	10.1	18.8
	De acuerdo	61	28.0	46.8
	Totalmente de acuerdo	116	53.2	100.0
	Total	218	100.0	100.0

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 10, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 91.3%, mientras que el 4.1% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 4.6%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que los trabajadores de la Sede Central les comunican cuando lo atenderán o concluirá el servicio.

Pregunta N° 11:

CS11. Los trabajadores de la Sede Central le brindan un servicio rápido.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	0.9	0.9
	En desacuerdo	5	2.3	3.2
	Algo en desacuerdo	6	2.8	6.0
	Indiferente	8	3.7	9.7
	Algo de acuerdo	28	12.8	22.5
	De acuerdo	62	28.4	50.9
	Totalmente de acuerdo	107	49.1	100.0
Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 11, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 90.3%, mientras que el 3.7% se

encuentra indiferente y la valoración negativa es del 6.0%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que los trabajadores de la Sede Central le brindan un servicio rápido.

Pregunta N° 12:

CS12. Los trabajadores de la Sede Central siempre están dispuestos a ayudarle.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	0.9	0.9	0.9
	Algo en desacuerdo	7	3.2	3.2	4.1
	Indiferente	10	4.6	4.6	8.7
	Algo de acuerdo	18	8.3	8.3	17.0
	De acuerdo	71	32.5	32.5	49.5
	Totalmente de acuerdo	110	50.5	50.5	100.0
	Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 12, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 91.3%, mientras que el 4.6% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 4.1%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que los trabajadores de la Sede Central siempre están dispuestos a ayudarle.

Pregunta N° 13:

CS13. Los trabajadores de la Sede Central nunca están demasiados ocupados como para responder a sus necesidades.

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo en desacuerdo	7	3.2	3.2	3.2
	Indiferente	11	5.0	5.0	8.2
	Algo de acuerdo	22	10.1	10.1	18.3
	De acuerdo	69	31.7	31.7	50.0
	Totalmente de acuerdo	109	50.0	50.0	100.0
	Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 13, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 91.8%, mientras que el 5.0% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 3.2%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que los trabajadores de la Sede Central nunca están demasiados ocupados como para responder a sus necesidades.

Pregunta N° 14:

CS14. El comportamiento de los trabajadores de la Sede Central le inspira confianza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.5	0.5
	En desacuerdo	2	0.9	1.4
	Algo en desacuerdo	8	3.7	5.1
	Indiferente	21	9.6	14.7
	Algo de acuerdo	25	11.5	26.2
	De acuerdo	83	38.0	64.2
	Totalmente de acuerdo	78	35.8	100.0
Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) - Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 14, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 85.3%, mientras que el 9.6% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 5.1%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que el comportamiento de los trabajadores de la Sede Central le inspira confianza.

Pregunta N° 15:

CS15. Se siente seguro con el trámite que realiza en la Sede Central.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.5	0.5	0.5
	En desacuerdo	2	0.9	0.9	1.4
	Algo en desacuerdo	7	3.2	3.2	4.6
	Indiferente	20	9.2	9.2	13.8
	Algo de acuerdo	26	11.9	11.9	25.7
	De acuerdo	82	37.6	37.6	63.3
	Totalmente de acuerdo	80	36.7	36.7	100.0
	Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 15, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 86.2%, mientras que el 9.2% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 4.6%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios se siente seguro con el trámite que realiza en la Sede Central.

Pregunta N° 16:

CS16. Los trabajadores de la Sede Central son respetuosos, atentos y amables con usted.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	0.9	0.9	0.9
	En desacuerdo	2	0.9	0.9	1.8
	Algo en desacuerdo	7	3.2	3.2	5.0
	Indiferente	19	8.7	8.7	13.7
	Algo de acuerdo	30	13.8	13.8	27.5
	De acuerdo	73	33.5	33.5	61.0
	Totalmente de acuerdo	85	39.0	39.0	100.0
	Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 16, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 86.3%, mientras que el 8.7% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 5.0%. Por lo tanto, se llega a la conclusión

que la mayoría de usuarios considera que los trabajadores de la Sede Central son respetuosos, atentos y amables.

Pregunta N° 17:

CS17. Los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la Sede Central para realizar su trabajo correctamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	1.4	1.4	1.4
	Algo en desacuerdo	1	0.4	0.4	1.8
	Indiferente	6	2.8	2.8	4.6
	Algo de acuerdo	20	9.2	9.2	13.8
	De acuerdo	47	21.5	21.5	35.3
	Totalmente de acuerdo	141	64.7	64.7	100.0
	Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 17, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 95.4%, mientras que el 2.8% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 1.8%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que los trabajadores reciben el apoyo adecuado de la Sede Central para realizar su trabajo correctamente.

Pregunta N° 18:

CS18. La Sede Central le brinda una atención individual, es decir, de manera personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	1.4	1.4	1.4
	Algo en desacuerdo	5	2.3	2.3	3.7
	Indiferente	10	4.6	4.6	8.3
	Algo de acuerdo	24	11.0	11.0	19.3
	De acuerdo	78	35.7	35.7	55.0
	Totalmente de acuerdo	98	45.0	45.0	100.0
	Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 18, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 91.7%, mientras que el 4.6% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 3.7%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central brinda una atención individual, es decir, de manera personal.

Pregunta N° 19:

CS19. La Sede Central tiene trabajadores los cuáles dan a usted una atención personalizada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.5	0.5	0.5
	En desacuerdo	1	0.4	0.4	0.9
	Algo en desacuerdo	8	3.7	3.7	4.6
	Indiferente	14	6.4	6.4	11.0
	Algo de acuerdo	20	9.2	9.2	20.2
	De acuerdo	78	35.8	35.8	56.0
	Totalmente de acuerdo	96	44.0	44.0	100.0
	Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 19, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 89.0%, mientras que el 6.4% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 4.6%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central cuenta con trabajadores que brindan una atención personalizada.

Pregunta N° 20:

CS 20. Los trabajadores de la Sede Central comprenden cuáles son sus necesidades específicas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	1	0.5	0.5
	Algo en desacuerdo	5	2.3	2.8
	Indiferente	11	5.0	7.8
Válido	Algo de acuerdo	35	16.1	23.9
	De acuerdo	73	33.4	57.3
	Totalmente de acuerdo	93	42.7	100.0
	Total	218	100.0	100.0

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 20, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 92.2%, mientras que el 5.0% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 2.8%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que los trabajadores de la Sede Central entienden cuáles son sus necesidades específicas.

Pregunta N° 21:

CS21. La Sede Central se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	1	0.5	0.5
	Algo en desacuerdo	7	3.2	3.7
	Indiferente	15	6.9	10.6
Válido	Algo de acuerdo	26	11.9	22.5
	De acuerdo	74	33.9	56.4
	Totalmente de acuerdo	95	43.6	100.0
	Total	218	100.0	100.0

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 21, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 89.4%, mientras que el 6.9% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 3.7%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central se preocupa por sus mejores intereses, y por lo que como usuario pueda desear.

Pregunta N° 22:

CS22. La Sede Central tiene horarios de atención convenientes para usted.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo en desacuerdo	4	1.8	1.8	1.8
Indiferente	3	1.4	1.4	3.2
Algo de acuerdo	14	6.4	6.4	9.6
Válido				
De acuerdo	44	20.2	20.2	29.8
Totalmente de acuerdo	153	70.2	70.2	100.0
Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 22, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 96.8%, mientras que el 1.4% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 1.8%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central cuenta con horarios de atención adecuados.

➤ **Satisfacción del usuario**

Pregunta N° 1:

S1. En general mi experiencia con el servicio de la Sede Central es positiva.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	4.1	4.1	4.1
En desacuerdo	18	8.3	8.3	12.4
Algo en desacuerdo	16	7.3	7.3	19.7
Válido				
Indiferente	26	12.0	12.0	31.7
Algo de acuerdo	44	20.2	20.2	51.9
De acuerdo	60	27.5	27.5	79.4
Totalmente de acuerdo	45	20.6	20.6	100.0
Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 1, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 68.3%, mientras que el 12% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 19.7%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la experiencia con el servicio brindado por la Sede Central es positiva.

Pregunta N° 2:

S2. La Sede Central en la que estoy, es mi oficina ideal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	5.5	5.5	5.5
En desacuerdo	14	6.4	6.4	11.9
Algo en desacuerdo	22	10.1	10.1	22.0
Válido				
Indiferente	34	15.6	15.6	37.6
Algo de acuerdo	33	15.1	15.1	52.7
De acuerdo	64	29.4	29.4	82.1
Totalmente de acuerdo	39	17.9	17.9	100.0
Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 2, la percepción

expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 62.4% mientras que el 15.6% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 22%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central es su oficina ideal.

Pregunta N° 3:

S3. La Sede Central me entrega el bienestar que espero.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	14	6.4	6.4	10.1
	Algo en desacuerdo	21	9.6	9.6	19.7
	Indiferente	30	13.8	13.8	33.5
	Algo de acuerdo	33	15.1	15.1	48.6
	De acuerdo	65	29.8	29.8	78.4
	Totalmente de acuerdo	47	21.6	21.6	100.0
	Total	218	100.0	100.0	

Elaboración propia (2021) – Extraído del SPSS, v27

Interpretación: como se observa en los resultados de la pregunta N° 3, la percepción expresada por los usuarios fue de carácter positivo, en un 66.5% mientras que el 13.8% se encuentra indiferente y la valoración negativa es del 19.7%. Por lo tanto, se llega a la conclusión que la mayoría de usuarios considera que la Sede Central le entrega el bienestar que esperan.

Anexo 9. Permiso de acceso a la información pública

Superintendencia Nacional de Migraciones – Sede Central



PERÚ

Ministerio
del InteriorSuperintendencia
Nacional de Migraciones

Procedido digitalmente por SICOPE
VLLNCORTA Datos Datos PERU
2021-12-09 10:08
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19/07/2021 01:21:00 -05:00

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Breña, 19 de Julio del 2021

CARTA N° 000182-2021-TP/MIGRACIONES

Señora
CARMEN CLARIZA HERRERA QUISPE
Presente

Asunto: Atención a solicitud de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Referencia: Carta SN del 05JUL2021

De nuestra consideración:

Sirva la presente para hacerle llegar nuestro más afectuoso saludo y aprovechamos la oportunidad para dar atención al documento de la referencia, en el cual solicita:

"1. REPORTE MENSUAL DE LA CANTIDAD DE PASAPORTES EMITIDOS EN LA SEDE BREÑA DURANTE EL 1ER SEMESTRE DEL 2021.

2. REPORTE SEMESTRAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN (%) DEL CIUDADANO RESPECTO AL SERVICIO DE EMISIÓN DE PASAPORTE BRINDADO EN LA BREÑA DESDE EL 2018 HASTA LA FECHA." sic

En atención a su solicitud de Acceso a la Información Pública, estando dentro del plazo señalado por ley, se informa que, respecto al **primer** requerimiento conforme a la información disponible, se adjunta en Formato Excel el Anexo 01 que contiene la información solicitada.

Respecto a los requerimientos al **segundo** requerimiento y a la información disponible a través de la Base de Datos MIGRACIONES, la Dirección de Operaciones de esta Superintendencia Nacional remite en formato PDF el Anexo 02, que contiene lo requerido; haciendo la precisión de que, debido a la declaratoria del estado de emergencia y la suspensión de los servicios presenciales debido a la pandemia por el Covid-19, no se ha efectuado el reporte semestral correspondiente al segundo semestre del 2020.

En ese sentido, teniendo en cuenta lo expuesto, se da por **ATENDIDO** su requerimiento de información.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, le informamos que podrá formular consultas relacionadas con las funciones de nuestra Entidad a través de nuestro Centro De Atención Telefónica: 200 – 1000 y a través de la Agencia Virtual de Migraciones: <https://agenciavirtual.migraciones.gob.pe/agencia-virtual/identidad>



PREMIO 2017
BUENAS PRÁCTICAS
EN GESTIÓN PÚBLICA





En tal sentido, la respuesta a la presente solicitud se da durante la vigencia del Estado de Emergencia decretado por el Gobierno, por lo cual la información será enviada al correo electrónico: chq1607@gmail.com

Agradeciendo anticipadamente por la atención brindada a la presente, quedo de Ud.

Atentamente,

DANIEL DARIO SEDAN VILLACORTA
Transparencia y Acceso a la Información Pública
DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

(DSV/kqg)