



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**“CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA**

NACIONALDE MIGRACIONES DE

LA JEFATURA ZONAL DE

IQUITOS 2017”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA: MARÍA DEL CARMEN MURCIA RAMÍREZ

ASESOR: Mgr. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ

IQUITOS – PERÚ

2018



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
070-2018-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N° 1135-2018-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la tesis: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONAS DE LA JAFATURA ZONAL DE IQUITOS, 2017", designando como jurados a los siguientes profesionales:

Dr. Ronel Enrique Gratelli Tuesta	Presidente
Dr. Beny Pasquel Flores	Miembro
Mgr. Víctor Raúl Reátegui Paredes	Miembro

A los Dieciseis días del mes de Noviembre del 2018, a horas 04:00 pm., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para presenciar y evaluar la sustentación de la tesis: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONAS DE LA JAFATURA ZONAL DE IQUITOS, 2017" presentado por la señora **María del Carmen Murcia Ramírez**, como requisito para optar el Grado Académico de **Maestra en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

RESPONDIÓ A LA SATISFACTORIAMENTE

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:


1. Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno (X) c) Bueno ()

2. Desaprobado: ()

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

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las 06:00 p.m. del Dieciseis de Noviembre del 2018; con lo cual, se le declara a la sustentante APTA para recibir el Grado Académico de **Maestra en Gestión Pública**.


Dr. Ranel Enrique Gratelli Tuesta
Presidente


Dr. Beny Pasquel Flores
Miembro


Mgr. Víctor Raúl Reátegui Paredes
Miembro

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL
DÍA 16 DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2018, A LAS 6:00
PM. EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA,
EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERU.



.....
Dr. RONEL ENRIQUE GRATELLI TUESTA
Presidente



.....
Dr. BENY PASQUEL FLORES
Miembro



.....
Mgr. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES
Miembro



.....
Mgr. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ
Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en el camino a mi familia, que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, para el logro de mis objetivos.

María del Carmen Murcia Ramírez

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de tesis, ha sido una gran bendición y te lo agradezco Dios por tu infinita bondad y amor, que me permites sonreír ante todo mis logros que son resultado de tu ayuda.

Gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis, no ha sido sencillo el camino, pero gracias a su amor, a su inmensa bondad, apoyo y comprensión, se logró esta meta, les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia, gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

La autora.

CALIDAD DL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES DE LA JEFATURA ZONAL DE IQUITOS 2017

María del Carmen Murcia Ramírez

RESUMEN

La presente investigación estuvo orientada al Análisis de la Calidad en el Servicio de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. 2017 y tuvo como objetivo general Determinar la calidad de los servicios prestados por la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos en el periodo 2017. El tipo de investigación es descriptiva y el diseño es no experimental de corte transeccional. La muestra estuvo conformada por 96 usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos; se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL que incluyó todos los aspectos relacionados con las Expectativas y la percepción del usuario.

Los resultados al determinar la calidad de los servicios prestados por la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos en el periodo 2017 alcanzó un promedio de 5.74 y un porcentaje de 86.10% considerado como óptimo; en cuanto a la tangibilidad el índice de expectativas y percepciones es de 5.66 y un porcentaje de 84.9% considerado como bueno; respecto a la fiabilidad el índice de expectativas y percepciones es de 6.10 y un porcentaje de 91.5%, muy bueno; en la capacidad de respuesta el índice es de 5.70 y el porcentaje 85.5%, bueno; en la seguridad alcanzó un índice de 6.225 y un porcentaje de 93.52%, muy bueno y en el factor empatía el índice es de expectativas y percepciones de 5.865 y un porcentaje de 87.97, calificado como bueno.

Palabras claves: calidad del servicio, satisfacción, clientes, servicio.

QUALITY IN THE SERVICE OF THE USERS OF THE NATIONAL MIGRATION SUPERINTENDENCY OF THE ZONAL HEADQUARTERS OF IQUITOS 2017

Maria del Carmen Murcia Ramirez

ABSTRACT

The present investigation was oriented to the analysis of the quality in the service of the users of the National Migration Superintendency of the Zonal Headquarters of Iquitos 2017 and had as a general objective to determine the quality of the services provided by the National Superintendence of Migrations of the Headquarters. The type of research is descriptive and the design is non-experimental of a transectional nature. The sample consisted of 96 users of the National Migration Superintendence of the Zonal Headquarters of Iquitos; The SERVQUAL questionnaire was used as an instrument that included all the aspects related to the Expectations and the perception of the user.

The results to determine the quality of the services provided by the National Superintendence of Migrations of the Zonal Headquarters of Iquitos in the period 2017 reached an average of 5.74 and a percentage of 86.10% considered as optimal; in terms of tangibility, the expectations and perceptions index is 5.66 and a percentage of 84.9% is considered good; regarding reliability, the expectations and perceptions index is 6.10 and a percentage of 91.5%, considered as very good; with respect to the response capacity, the index is 5.70 and the percentage 85.5%, is considered good; in security it reached an index of 6.225 and a percentage of 93.52%, considered very good and in the empathy factor the expectations and perceptions index is of 5.865 and a percentage of 87.97, which is qualified as good

Keywords: quality of service, satisfaction, customers, service.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
HOJA DE APROBACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
CAPÍTULO I.....	01
1.1 INTRODUCCIÓN.....	01
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	02
1.3 OBJETIVOS.....	03
CAPÍTULO II	04
2.1. MARCO TEÓRICO.....	04
2.1.1. Antecedentes	04
2.1.2. Bases Teóricas.....	07
2.1.3. Marco Conceptual	22
2.2. Definiciones Operacionales	23
2.3 HIPÓTESIS.....	24
CAPÍTULO III.....	26
3.METODOLOGÍA	26
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS	27

3.5. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	28
3.7. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	28
CAPÍTULO IV	29
RESULTADOS.....	29
CAPÍTULO V.....	91
DISCUSIÓN	91
CAPÍTULO VI.....	93
PROPUESTA.....	93
CAPÍTULO VII.....	94
CONCLUSIONES	94
CAPÍTULO VIII.....	96
RECOMENDACIONES	96
CAPÍTULO IX.....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97
ANEXOS.....	98

ÍNDICE DE CUADROS

	Pag.
Cuadro 01. Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos Usuarios encuestados, según sexo	29
Cuadro 02. Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: La apariencia de los equipos de una institución excelente es moderna	30
Cuadro 03. Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Las instalaciones físicas de una institución excelente son visualmente atractivas	31
Cuadro 04. Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: La presentación de los colaboradores de una institución excelente es buena	32
Cuadro 05. Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de una institución excelente son visualmente atractivos	33
Cuadro 06. Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los horarios de atención de una organización excelente son convenientes	34
Cuadro 07 Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Expectativa de los usuarios encuestados, con respecto tangibilidad	35
Cuadro 08. Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: La apariencia de los equipos de Migraciones es moderna	36
Cuadro 09. Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Las instalaciones físicas de Migraciones son visualmente Atractivas	37
Cuadro 10. Usuarios encuestados según el enunciado: La presentación	38

de los colaboradores de Migraciones es buena

Cuadro 11.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Migraciones son visualmente atractivos	39
Cuadro 12.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los horarios de actividades de Migraciones son convenientes	40
Cuadro 13.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Percepción de los usuarios respecto a la tangibilidad	41
Cuadro 14.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Cuando una institución excelente promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	42
Cuadro 15.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Cuando un usuario tiene un problema, una institución excelente muestra sincero interés en resolverlo	43
Cuadro 16.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución excelente desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	45
Cuadro 17.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución excelente proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	46
Cuadro 18.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución excelente mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	47
Cuadro 19.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Expectativa de los usuarios encuestados, con respecto a la fiabilidad	49
Cuadro 20.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Cuando una institución de Migraciones promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	50

Cuadro 21.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Cuando Ud. tiene un problema, la institución de Migraciones muestra sincero interés en resolverlo	51
Cuadro 22.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución de Migraciones desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	52
Cuadro 23.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución de Migraciones proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	53
Cuadro 24.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución de Migraciones mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	54
Cuadro 25	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Percepción de los usuarios encuestados, con respecto a la fiabilidad	55
Cuadro 26	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una institución excelente brindan el servicio con prontitud a los usuarios.	56
Cuadro 27.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una institución excelente siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.	57
Cuadro 28.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una institución excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario	57
Cuadro 29.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Expectativa de los usuarios encuestados, con respecto a la capacidad de respuesta	60
Cuadro 30.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones le brindan el servicio con prontitud a los usuarios	61

Cuadro 31.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos: Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios	62
Cuadro 32.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos: Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario	63
Cuadro 33.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Percepción de los usuarios encuestados, con respecto a la capacidad de respuesta	64
Cuadro 34.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: El comportamiento de los colaboradores de una institución excelente le inspira confianza.	66
Cuadro 35.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Al realizar operaciones con una institución excelente el usuario se debe sentirse seguro	67
Cuadro 36.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una organización excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía	68
Cuadro 37.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios	69
Cuadro 38.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Expectativa de los usuarios encuestados, con respecto a la seguridad	70
Cuadro 39.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: El comportamiento de los colaboradores de Migraciones le inspira confianza	72
Cuadro 40.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: se siente seguro al realizar operaciones o gestiones con la institución de Migraciones	73

Cuadro 41.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones lo tratan siempre con cortesía	74
Cuadro 42.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios	75
Cuadro 43.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Percepción del usuario encuestados, con respecto a la Seguridad	76
Cuadro 44.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución excelente le brinda atención individual	77
Cuadro 45.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución excelente cuenta con colaboradores que le brinda atención personal	78
Cuadro 46.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios	79
Cuadro 47.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una organización excelente entienden sus necesidades específicas	80
Cuadro 48.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Expectativa de los usuarios encuestados, con respecto a la empatía	82
Cuadro 49.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución Migraciones le brinda atención individual	83
Cuadro 50	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución Migraciones cuenta con colaboradores que le brinda atención personal	84

Cuadro 51.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Una organización Migraciones se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios	85
Cuadro 52.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones entienden sus necesidades específicas	86
Cuadro 53.	Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Percepción de los usuarios encuestados, con respecto a la Empatía	87
Cuadro 54	El Resumen de expectativas y percepciones	88
Cuadro 55	Comparativo y diferencias entre expectativas y percepciones	89

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
Gráfico 01. Modelo SERVQUAL	12
Gráfico 02. Dimensiones de la calidad del SERVQUAL	14
Gráfico 03. Satisfacción del cliente	20
Gráfico 04. Sexo de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, periodo 2017	29
Gráfico 05. Apariencia de los equipos de una institución educativa moderna	31
Gráfico 06. Las instalaciones físicas de una institución excelente son visual-mente atractivas	32
Gráfico 07. La presentación de los colaboradores de una institución excelente es buena	33
Gráfico 08. Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de una institución excelente son visualmente atractivos	34
Gráfico 09. Los horarios de atención de una organización excelente son convenientes	35
Gráfico 10. Usuarios Respectos a las Expectativas de la Tangibilidad	36
Gráfico 11. La apariencia de los equipos de Migraciones es Moderna	37
Gráfico 12. Las Instalaciones físicas de Migraciones son visualmente atractivas	38
Gráfico 13. La presentación de los colaboradores de Migraciones es buena	39
Gráfico 14. Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Migraciones son visualmente atractivos	40
Gráfico 15. Los horarios de actividades de Migraciones son convenientes	41
Gráfico 16. Expectativas de usuario respecto a la percepción de la tangibilidad	42
Gráfico 17. Cuando una institución excelente promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	43

Gráfico 18.	Cuando un usuario tiene un problema, una institución excelente muestra sincero interés en resolverlo	44
Gráfico 19.	Una institución excelente desempeña el servicios de manera correcta a la primera vez	45
Gráfico 20.	Una institución excelente proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	46
Gráfico 21.	Una institución excelente mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	48
Gráfico 22.	Expectativas de usuario respecto a la fiabilidad	49
Gráfico 23.	Cuando Ud. tiene un problema, la institución de Migraciones muestra sincero interés en resolverlo	51
Gráfico 24.	Una institución de Migraciones desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	52
Gráfico 25.	Una institución de Migraciones proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	53
Gráfico 26.	Una institución de Migraciones mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	54
Gráfico 27.	Usuarios respecto a la percepción de la fiabilidad	55
Gráfico 28.	Los colaboradores de una institución excelente brindan el servicio con prontitud a los usuarios	57
Gráfico 29.	Los colaboradores de una institución excelente siempre se muestran dispuesto a ayudar a los usuarios	58
Gráfico 30.	Los colaboradores de una institución excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.	59
Gráfico 31.	Expectativas de usuario respecto a la capacidad de respuesta	60
Gráfico 32.	Los colaboradores de Migraciones le brindan el servicio con prontitud a los usuarios	61
Gráfico 33.	Los colaboradores de Migraciones siempre se muestran dispuesto a ayudar a los usuarios	63

Gráfico 34.	Los colaboradores de Migraciones nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario	64
Gráfico 35.	Percepción del usuario respecto a la capacidad de respuesta	65
Gráfico 36.	El comportamiento de los colaboradores de una institución excelente le inspira confianza	67
Gráfico 37.	Al realizar operaciones con una institución excelente el usuario se debe sentirse seguro	68
Gráfico 38.	Los colaboradores de una organización excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía	69
Gráfico 39.	Los colaboradores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios	70
Gráfico 40.	Expectativas de usuario respecto a la seguridad	71
Gráfico 41.	El comportamiento de los colaboradores de Migraciones le inspira confianza	72
Gráfico 42.	Se siente seguro al realizar operaciones o gestiones con la institución de Migraciones	73
Gráfico 43.	Los colaboradores de Migraciones lo tratan siempre con cortesía	74
Gráfico 44.	Los colaboradores de Migraciones cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios	75
Gráfico 45.	Percepción del usuario respecto a la Seguridad	76
Gráfico 46.	Una institución excelente le brinda atención individual	78
Gráfico 47.	Una institución excelente cuenta con colaboradores que le brinda atención personal	79
Gráfico 48.	Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios	80
Gráfico 49.	Los colaboradores de una organización excelente entienden sus necesidades específicas	81
Gráfico 50.	Expectativas de usuario respecto a la empatía	82
Gráfico 51.	Una institución Migraciones le brinda atención individual	83

Gráfico 52.	Una institución Migraciones cuenta con colaboradores que le brinda atención personal	84
Gráfico 53.	Una organización Migraciones se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios	85
Gráfico 54.	Una organización Migraciones se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios	86
Gráfico 55	Expectativas de usuario respecto a la percepción de la Empatía	87
Gráfico 56	Expectativas y Percepción	88

CAPÍTULO I

1.1 INTRODUCCIÓN

No existe hoy en día una organización o institución que no esté preocupada en brindar un servicio de calidad a sus cliente o usuarios. El Estado no es ajeno a ello por eso con Ley 27658, Ley de la Modernización del Estado, declara al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, señalando como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, cuyo objetivo entre otros es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía, descentralizando y desconcentrado.

El Decreto Supremo No. 091-2011-PCM, crea el Centro de Mejor Atención al Ciudadano cuya finalidad es ampliar y organizar los servicios del Estado para una mejor atención al ciudadano, a través del cual un conjunto de entidades públicas y privadas, ofrecen procedimientos y servicios en una misma plataforma física integrada de atención, generando al ciudadano ahorro de tiempo y costos.

Por Decreto Legislativo No. 1130 se crea la Superintendencia Nacional de Migraciones como un organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, que tiene como competencia en materia de política migratoria interna y participa en la política de seguridad interna y fronteriza. Coordina el control migratorio con las diversas entidades del Estado que tengan presencia en los Puestos de Control Migratorio o Fronterizo del país para su adecuado funcionamiento y el artículo cuarto referido a los principios y valores de la institución, precisa en su inciso a) Principios de calidad en los servicios, se presta servicios de calidad y responde manera oportuna y adecuada a las necesidades de los usuarios.

Las disposiciones precedentes muestran la preocupación del Estado por brindar un servicio de calidad que conlleve a la satisfacción, acorde a las exigencias de los

usuarios y que estos superen sus expectativas, dentro de este contexto se encuentra la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal Iquitos; sin embargo no existe un mecanismo de evaluación del Estado que permita ver si los organismos del estado y en particular la Jefatura Zonal de Migraciones de Iquitos está cumpliendo con brindar un servicio de calidad y satisfaciendo al usuario y por ello es pertinente realizar la siguiente investigación planteando la siguiente interrogante.

1.2 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo evalúan la calidad de los servicio y satisfacción los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, periodo 2017?

1.2.1 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cómo evalúan los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, la calidad de los servicios y satisfacción con respecto a la Tangibilidad, en el periodo 2017?
2. ¿Cómo evalúan los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos la calidad de los servicios y satisfacción con respecto a la Fiabilidad, en el periodo 2017?
3. ¿Cómo evalúan los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos la calidad de los servicios y satisfacción con respecto a la Capacidad de Respuesta, en el periodo 2017?
4. ¿Cómo evalúan los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos la calidad de los servicios y satisfacción con respecto a la Seguridad, en el periodo 2017?
5. ¿Cómo evalúa los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos la calidad de los servicios y satisfacción con respecto a la Empatía, en el periodo 2017?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos en el periodo 2017

1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos con respecto a la Tangibilidad, en el periodo 2017.
2. Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos con respecto a la Fiabilidad, en el periodo 2017.
3. Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos con respecto a la Capacidad de Respuesta, en el periodo 2017.
4. Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos con respecto a la Seguridad, en el periodo 2017.
5. Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos con respecto a la Empatía, en el periodo 2017,

CAPÍTULO II

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes

LINARES C. (2014), En su investigación denominada “Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades de Sector Público”, presentada a la Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas Especialización en Mercadeo de Servicios, concluye que es indiscutible que muchos ciudadanos no tienen una buena percepción del servicio y la gestión de las entidades públicas en Colombia, pero con esta investigación se puede demostrar que la Administración Pública se ha encargado de redireccionar sus estrategias en pro de una mayor cobertura, la disponibilidad de canales de atención efectivos, sistemas de información confiables, servidores públicos más cualificados para el desempeño de sus funciones, mayor participación y cocreación de valor con el ciudadano y el logro de altos índices de calidad en los productos o servicios.

Agrega que pese a todos los esfuerzos que la administración pública ha gestionado en materia de atención al ciudadano, aún se escucha a los usuarios quejarse por las deficiencias del servicio o las actuaciones de las entidades, sin embargo considero que en algunos casos es por falta de información y resistencia al cambio por parte del ciudadano, pues las entidades han puesto a disposición de estos diferentes alternativas y canales de atención, cubriendo y gestión para la prestación del servicio requerido.

BENDEZU, Z. (2016), en su tesis de grado denominada “*La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes de SUNAT Huánuco 2016*”, que tuvo como objetivo: Determinar el nivel el nivel de influencia de la calidad de los servicios en la satisfacción del contribuyente en la SUNAT oficina Huánuco durante el periodo de mayo a julio del año 2016. La investigación concluye que el grado de relación entre la variable calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes es significativa dado que están relacionadas directamente; también

indica que la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del contribuyente es significativa.

RODRIGUEZ, V. y ARMAS, O. (2011). En su tesis de maestría “Estudio de la Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados en el Hospital Regional de Loreto Felipe Arriola Iglesias, periodo 2011”, utilizando como instrumento para la recolección de datos es *The Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals* (KQCAH) que identifica ocho factores: (1) respeto y cuidado, (2) efectividad y continuidad, (3) conveniencia, (4) información, (5) eficiencia, (6) comidas, (7) primera impresión y (8) relación con el personal; afirmando que existe una baja relación entre la forma como el personal del hospital los atiende, las facilidades proporcionadas, la comunicación existente y la satisfacción del paciente hospitalizado; además concluyeron que referente a la satisfacción del paciente solo cuatro de los ocho factores fueron de mayor interés: (1) respeto y cuidado, (2) efectividad y continuidad, (3) conveniencia, y (7) primera impresión.

ZEVALLOS, M. (2016), en su tesis magistral titulada “*Análisis del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Telefonía Móvil de Movistar en la Ciudad de Iquitos, Periodo Diciembre 2015*”, presentada en la Escuela de Post Grado de la Universidad nacional de la Amazonia Peruana, precisa que “una adecuada atención al cliente debe constituirse en un elemento central de condiciones del servicio prestado por Movistar, convirtiéndose en un factor importante de competencia en el mercado, ya que los usuarios ante la similitud del servicio, tarifas y promociones pueden orientar sus decisiones tomando en consideración la calidad de atención y la oportunidad de la información que les puede brindar la empresa proveedora. Cuando se presentan problemas de calidad en la atención al cliente (tiempo de espera excesivos, información errónea, trato descortés, etc.), se generan desincentivos en los usuarios para ejercer libremente sus derechos (prestación de reclamos, consulta sobre aspectos del servicio contratado o dar concluido el contrato). En ese sentido, se evidencia que los problemas en los servicios de atención pueden tener repercusiones más allá de la satisfacción del cliente, afectando directamente el libre ejercicio de sus derechos. El nivel de competencia en el mercado peruano ha dado un gran salto con el ingreso de un

cuarto operador competidor; que agiliza aún más el mercado de las telecomunicaciones. Las nuevas regulaciones establecidas por Organismo de Supervisión de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) buscan promover la competencia, especialmente en la prestación de servicios a usuarios de teléfonos móviles. Por otro lado concluye que el 59.93% de los usuarios de Movistar se mostraron satisfechos a medias con el servicio de telefonía móvil brindado, al que calificaron como “Regular” (59.93%); los factores que influyen en la satisfacción del usuario del servicio de telefonía móvil brindado Movistar, en el periodo Diciembre 2015, son: buena calidad del servicio (67.91%), cobertura normal (64.00%), velocidad de internet normal (66.37%), adecuado precio del servicio (62.77%), y trato amable y cordial (65.34%); los usuarios Movistar consideran que el plan contratado les otorga iguales beneficios (69.74%) que uno de precio similar de la competencia (Claro, Bitel, Entel), en el periodo diciembre 2015: además, el grado de satisfacción es considerado como “Regular”(75.56%): consideran que el precio que vienen pagando por el plan contratado es “Adecuado”(62.77%), y el grado de satisfacción “Regular” (65.56%). Esta tesis se relaciona con la presente investigación toda vez que en ella se utilizan los mismos criterios para determinar el nivel de satisfacción de los clientes de Rimac Seguros y Reaseguros Agencia Iquitos.

En la tesis de **ARRUE, J. (2014)**, denominada *“Análisis dela Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto desde la Percepción del usuario, Periodo Junio a Setiembre de 2014”*, se planteó como objetivo evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTTEL Loreto. El resultado de la investigación concluye que la percepción de calidad del servicio de atención se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo considerada como adecuada para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTTEL Loreto, lo que significa que la calidad del servicio es un elemento importante que es tomado en cuenta por los clientes”.

Todas las investigaciones mencionadas se relacionan con la presente tesis en el sentido que analizan las variables que ésta investigación también los trata en las diversas dimensiones de la calidad del servicio.

2.1.2 Bases Teóricas

CALIDAD DEL SERVICIO

Zeithaml y Bitner (2002) Establecen en su libro *Marketing de Servicios* sostienen que de acuerdo con diversas investigaciones los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión, es decir, las valoraciones de los clientes acerca de la calidad se basan en la percepción de múltiples factores. Por ejemplo, se dice que las siguientes 8 dimensiones de la calidad se aplican a todos los productos y servicios: desempeño, características, confiabilidad, adaptabilidad, durabilidad, utilidad, estética y percepción de la calidad. Sin embargo, algunos otros expertos han argumentado que las dimensiones de la calidad sólo adquieren significado cuando se apliquen en categorías de productos (como productos duraderos, productos empacados, servicios). Otras investigaciones han descubierto que los consumidores toman en cuenta cinco dimensiones para valorar la calidad de los servicios:

- **Confiabilidad:** Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa. Asimismo, es la dimensión más importante en las percepciones de la calidad en el servicio.
- **Responsabilidad:** Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud. Esta dimensión destaca la atención y la prontitud con la que se hace frente a las solicitudes, las preguntas, las reclamaciones y los problemas del cliente. La responsabilidad también comprende la noción de flexibilidad y la capacidad para personalizar el servicio a las necesidades del cliente.
- **Seguridad:** El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza. Es probable que esta dimensión adquiera particular importancia para aquellos servicios en que los clientes perciben que se involucra en riesgo o en los que se sienten inseguros acerca de su capacidad para evaluar los resultados.

- Empatía: Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa. La esencia de la empatía consiste en transmitir al cliente, por medio de un servicio personalizado o adecuado, que son únicos y especiales. Los clientes quieren sentir que son importantes para las empresas que les prestan el servicio y que éstas los comprenden.
- Tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos.

Estas dimensiones representan la forma en que los clientes organizan mentalmente la información sobre la calidad en el servicio.

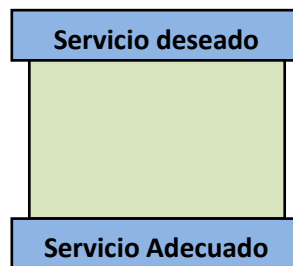
EXPECTATIVA DEL SERVICIO

Zeithaml y Bitner (2002) en su libro *Marketing de Servicios* afirman que las expectativas del cliente son creencias relacionadas con la prestación del servicio que funcionan como estándares o puntos de referencia contra los cuales se juzga su desempeño. Debido a que los clientes comparan sus percepciones del servicio con estos puntos de referencia cuando evalúan la calidad en el servicio. El conocimiento de las expectativas del cliente constituye el primer paso y probablemente el más importante, para alcanzar un servicio de calidad.

A continuación indican que existen tipos de expectativas del servicio: El primero puede denominarse **servicio deseado** y definirse como el nivel de servicio que el cliente espera recibir, el nivel de desempeño que se “podría desear”, el servicio deseado es una combinación de lo que el cliente considera que “puede ser” con lo que considera que “debe ser”. Por ejemplo, las personas que se inscriben a un servicio de citas por computadora espera reunirse con personas compatibles, atractivas e interesantes e incluso encontrar a alguien con quien contraer matrimonio. Las expectativas que sostienen refleja las esperanzas y los deseos de estos usuarios, pues sin estas esperanzas y deseos, y la idea de que estos pueden ser satisfechos, probablemente no comprarían el servicio de citas. Asimismo, existe otra expectativa más baja que se le denomina **servicio adecuado**, que es el nivel de servicio que el cliente puede aceptar. El servicio adecuado representa la “expectativa mínima tolerable”, es decir, el nivel inferior de desempeño aceptado

por el consumidor y refleja el nivel de servicio que los clientes creen que van a obtener de acuerdo con su experiencia en los servicios.

En la figura que se muestra a continuación manifiesta estos dos estándares de expectativas como los límites más altos y más bajos de las mismas. La figura también representa la idea de que los clientes evalúan el desempeño del servicio con base en dos estándares: lo que desean y de lo que consideran aceptable.



Al grado en el que los clientes reconocen y desean aceptar esta variación, se le denomina **Zona de Tolerancia**, la cual se muestra en la figura. Cuando el servicio se ubica por debajo del área del servicio adecuado, el nivel mínimo considerado aceptable, donde los clientes sienten frustración y su satisfacción con la empresa queda minada. Cuando el desempeño del servicio se encuentre fuera de la zona de tolerancia, en la parte superior, donde el desempeño supera el nivel de servicio deseado, los clientes se sentirán muy complacidos y quizás también bastante sorprendidos. A la zona de tolerancia se le puede considerar como el intervalo dentro del cual los clientes no advierten particularmente el desempeño del servicio. Solo cuando el desempeño del servicio cae fuera del intervalo (ya sea muy bajo o muy alto) llama la atención del cliente de manera positiva o negativa.



Los clientes tienen diferentes zonas de tolerancia, La zona de tolerancia de algunos clientes es angosta, por lo que requieren un intervalo de servicio más

riguroso de parte de los proveedores, mientras que otros clientes permiten un intervalo de servicio más amplio.

Asimismo, las zonas de tolerancia varían de acuerdo con los diferentes atributos y dimensiones del servicio. En la medida que aumenta la importancia del factor es más probable que aumente la estrechez de la zona de tolerancia. En términos generales, parece que los clientes son menos tolerantes ante la poca confiabilidad de los servicios (promesas rotas, fallas del servicio) que entre otras deficiencias del mismo, lo anterior significa que sus expectativas son mayores respecto de ese factor.

ZAVALA MEDELIN, Andrés (2012), establece en la “**Teoría de la Calidad**”, que el concepto de la calidad es manejado de manera equivocada. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano; llámese persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo, etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. ¿Cómo lo ejerce? ¿Cuándo lo ejerce? ¿De qué manera lo ejerce? ¿En qué forma lo ejerce? ¿En qué condición lo ejerce? ¿En qué condición lo ejerce? Hacia eso debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés. Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal. Es decir, la calidad hace iguales a los individuos en el océano de la diferencia. Nada, absolutamente nada se hace sin la mente. Entonces volverse al origen, es decir a la mente; es volver a la causa. Básicamente de eso trata la Teoría de la Calidad. Esta teoría se relaciona con la presente tesis magistral, ya que en ella se señala que el servicio brindado por Rimac Seguros y Reaseguros Agencia Iquitos, brinda servicios caracterizados por la calidad en la atención al cliente.

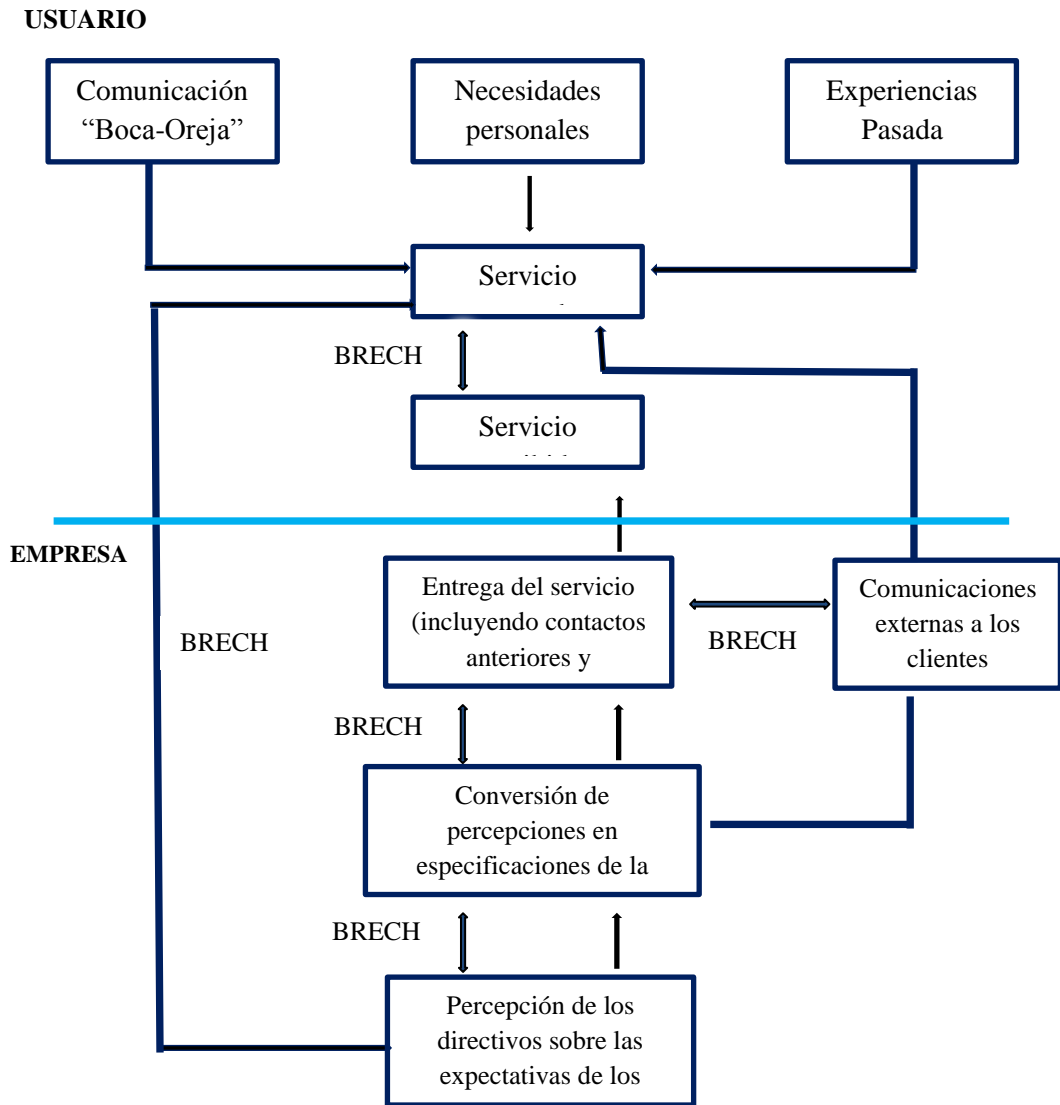
La Escuela Norteamericana de calidad de servicio

Encabezada por Parasuraman *et al.* (1985, 1988) creadores del modelo SERVQUAL. El modelo fue desarrollado como resultado de una investigación hecha en diferentes tipos de servicios. El modelo (gráfico 1) define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio

y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad. Como puede apreciarse en el gráfico 2, el desajuste general (Gap 5) puede ser consecuencia de cuatro desajustes (Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4).

El modelo SERVQUAL ha resultado de interés para un gran número de investigadores (Ekinci *et al.*, 1998). La escala de medida y los cinco atributos genéricos que definen la calidad de servicio (los elementos tangibles, la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad) han sido los elementos que han significado un uso generalizado de este modelo para estudiar la calidad de servicio en diferentes ámbitos del sector servicios

Gráfico N° 01
Modelo SERVQUAL



Fuente: Parasuraman (1985)

ESCALA MULTIDIMENSIONAL SERVQUAL

CASTILLO, E. (2005). En una recopilación realizada para la Universidad Bio – Bio de Chile menciona que la escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992.

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas e indicador para mejorar. Necesidades, expectativas y percepciones de clientes

El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, de los cuales a veces incluso no está consciente. Estas necesidades y deseos deben ser recogidos por la organización para diseñar y prestar (entregar) servicios que logren su satisfacción. Algunos sistemas son capaces de identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros sólo perciben las necesidades de las cuales el cliente está consciente. Ambas perspectivas son útiles para mejorar la calidad de servicio y tender a una mayor satisfacción de quien recibe el servicio.

Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL desarrollado por Zeithaml, Parasuraman & Berry en la década de los 80 surge como facilitador para medir, evaluar y gestionar el análisis de la calidad en los servicios. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento.

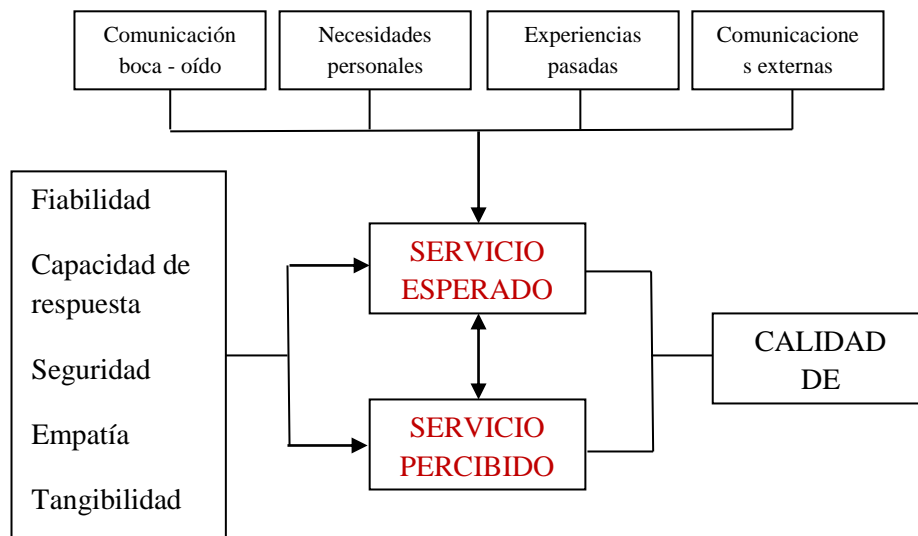
El SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes.

2. Señalan ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios: comunicación boca-boca, necesidades personales, experiencias pasadas y comunicaciones externas.
3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Gráfico N° 2

Dimensiones de la Calidad del SERVQUAL



Fuente: Model SERVQUAL, Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988 p. 26)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, y luego de algunas investigaciones y evaluaciones desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio.

Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las *expectativas* y *percepciones de un cliente*, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

La investigación se basa en un cuestionario que distingue dos partes:

- La primera dedicada a las expectativas, donde se preguntan 22 afirmaciones que tratan de identificar las expectativas generales de los Usuarios sobre un servicio concreto.
- La segunda dedicada a las percepciones, formada por las mismas 22 afirmaciones anteriores donde la única diferencia es que no hacen referencia a un servicio específico sino a lo que reciben de una empresa concreta que pertenece a dicho servicio

El instrumento está conformado por una escala de respuestas múltiples diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero a su vez es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. Es decir, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

En resumen, Parasuraman et al. (1988) puntualizaron que el SERVQUAL puede ayudar a una amplia gama de organizaciones de servicios en la evaluación de las expectativas del consumidor y de la percepción de la calidad de servicio.

Percepción del Cliente

La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.

Expectativas del Cliente

Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio. La brecha que existe entre percepción y expectativas, establece según este modelo, la medición de calidad. Como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y

externos, en definitiva, esta medición expone el déficit de calidad de servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar.

Como esta herramienta considera también las opiniones de los clientes respecto de la importancia relativa de las cualidades del servicio, SERVQUAL resulta útil para conocer:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que desean los clientes de la organización (Beneficios Ideales).
- Lo que perciben encontrar los clientes (Beneficios Descriptivos).
- Las brechas de insatisfacción específicas.
- El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

Dimensiones de SERVQUAL

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- Confiabilidad, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- Responsabilidad, como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- Empatía, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.

- Bienes materiales o tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

En base a las cinco dimensiones mencionadas se estructuran tres instrumentos de medición, que en conjunto entregan una medida de la calidad de servicio para el cliente.

1. Evaluación de expectativas de calidad de servicios

El instrumento utilizado en esta fase del estudio es un cuestionario que contiene 21 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una compañía de servicio excelente.

Las preguntas están redactadas de manera general para aplicarse a cualquier institución; por tal motivo, para cada situación específica es necesario adaptar los enunciados a las características específicas de la organización en la que se aplicará.

Las preguntas se agrupan en las cinco dimensiones descritas.

2. Evaluación de la preponderancia de las dimensiones de calidad

Esta fase del estudio consiste en un cuestionario en el cual los clientes expresan la Importancia relativa que tiene para ellos cada una de las cinco dimensiones de servicio.

3. Evaluación de la percepción de calidad de servicios

Se solicita a los clientes responder un cuestionario que indica sus percepciones específicas respecto al servicio brindado por la organización en estudio. Básicamente, los enunciados son los mismos que en la fase 1, pero aplicados a la organización en estudio.

El modelo de las brechas de la calidad de servicio

La escala multidimensional SERVQUAL se asocia al “Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio”, desarrollado por Valerie A. Zeithaml y Mary Jo Bitner.

La idea central de este modelo es que las organizaciones que satisfacen a sus clientes y establecen relaciones de largo plazo con ellos, son capaces de cerrar la brecha que existe entre lo que espera el cliente y lo que recibe.

Se conoce también como el modelo de las cinco brechas ya que contempla la posible existencia de cinco tipos de discrepancias o "brechas" en la cadena de servicio de una organización. Mediante la Identificación de estas brechas, se pueden localizar áreas de oportunidad en el servicio al cliente.

Satisfacer al cliente en cuanto a calidad de servicio implica, por una parte, cerrar la brecha del cliente, es decir, el vacío entre sus percepciones y las expectativas, y por otra parte, cerrar la brecha del proveedor del servicio o causas que originan la brecha del cliente. Con ello se refieren a no saber lo que el cliente (usuario) espera, no seleccionar el diseño ni los estándares del servicio correctos, no entregar el servicio con los estándares adecuados, no igualar el desempeño con las promesas.

Estas brechas se producen fundamentalmente por diferencias entre:

1. Expectativas de los clientes y percepciones de la organización respecto a dichas expectativas.
2. Percepciones de la organización respecto a las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad en el servicio.
3. Las especificaciones de calidad en el servicio y el servicio que actualmente se está brindando a los clientes.
4. El servicio que actualmente se está brindando a los clientes y lo que se comunica a los clientes respecto a dicho servicio.
5. Servicio esperado y servicio percibido.

La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las percepciones se realiza a través de la escala

SERVQUAL, que conceptualiza dicha diferencia como una variable multidimensional.

La escala determina la calidad de servicio mediante la diferencia entre expectativas y percepciones valorando ambas a través de un cuestionario de 21 ítems, divididos en las 5 dimensiones, es decir, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, y bienes materiales.

Cada uno de los ítems es medido a través de una escala numérica que va desde una calificación 1, para una percepción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta una calificación 7, para una percepción o expectativa muy elevada del mismo servicio.

Una vez tabulada la información de los cuestionarios, para obtener el valor de las brechas, se calculan las respectivas medias para cada afirmación y dimensión. Se calcula también la respectiva desviación típica en cada caso, para asegurarse que los valores de las medias sean representativos de las respuestas del conjunto de cuestionarios procesados.

Para cada dimensión y cada afirmación incluida en ellas, se procede a calcular la brecha absoluta, la que se obtiene de restar el valor medio respectivo correspondiente a expectativas de la afirmación o dimensión, según sea el caso, del valor medio respectivo correspondiente a percepciones. ($P - E$). Si dicho valor es positivo ($P > E$), significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en ese ítem. Por el contrario, si dicho valor es negativo ($P < E$), significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe insatisfacción.

Si bien la brecha absoluta indica si se está cumpliendo con las expectativas o si no se logra satisfacción, sitúa todas las dimensiones y aspectos puntuales contenidos en ellas en un mismo plano de importancia, por lo que los resultados obtenidos en esta medición no ayudan a priorizar los aspectos que requieren más atención, ni a aplicar los recursos a los aspectos puntuales que son prioritarios para el cliente.

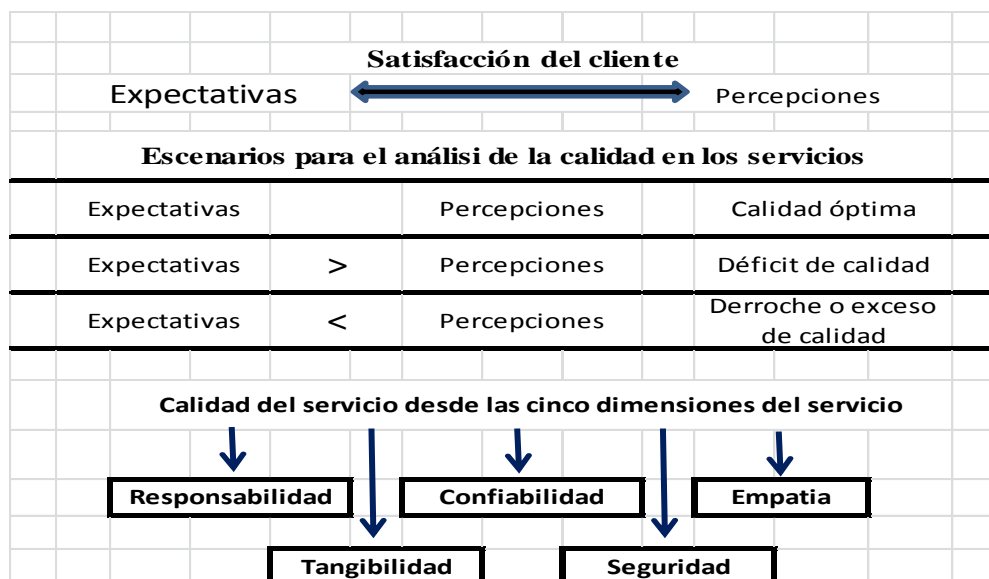
Para solucionar ese impasse, se calcula lo que se denomina brechas relativas. Estas se calculan multiplicando los resultados de ($P - E$) de cada dimensión y

factores que la componen, por su respectiva preponderancia (porcentaje asignado para cada afirmación en el cuestionario respectivo). De esta forma, la brecha correspondiente se relativiza en importancia y se obtienen indicadores que permiten asignar recursos y esfuerzos priorizada mente, con el fin de mejorar la satisfacción de la cartera de clientes (usuarios), según su indicación respecto de que† elementos le resultan más importantes para sentirse satisfechos con la calidad del servicio.

Adicionalmente, se enfatiza la utilización del modelo SERVQUAL, adaptado a la necesidad planteada de conocer la percepción de calidad del usuario para orientar los servicios hacia el consumidor.

Gráfico N° 03

Satisfacción del Cliente



Fuente: elaboración propia

En la actualidad SERVQUAL es el modelo de investigación más usado para medir la calidad de servicios, sin embargo, esta metodología no está exenta de críticas, las cuales son resumidas por BUTTLE (1996) en los siguientes puntos:

1. Desde un punto de vista teórico

- SERVQUAL, está basado en un modelo inapropiado de comparación (expectativas -percepciones) más que en modelo actitudinal frente a la calidad de servicio.
- La operacionalización de las percepciones y expectativas (P-E) ha sido criticada debido a que hay muy poca evidencia de que los consumidores evalúen la calidad de servicio en función de la brecha existente entre percepciones y expectativas.
- SERVQUAL, centra su atención en el proceso de entrega del servicio más que en el resultado de la provisión del servicio, es decir del encuentro del proveedor con el consumidor.
- El número de dimensiones propuestas por el instrumento SERVQUAL y su estabilidad cuando se cambia el contexto en el cual fueron desarrolladas.

2. Desde un punto de vista operacional.

- Las expectativas no desempeñan un rol fundamental en la calidad de servicios.
- Los encuestados muestran una gran confusión cuando son inquiridos en base a expectativas y percepciones.

Estas controversias respecto a la validez, conceptualización y operacionalización de la medición de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del consumidor no son más que evidencias de que aún es necesario desarrollar mayor investigación sobre estos temas.

En todo caso, el Modelo de las Brechas de Calidad de servicio, provee sustento metodológico a la Escala SERVQUAL, y la hace un instrumento de gran utilidad y uso para medir calidad de servicio y satisfacción de clientes (usuarios), temas cada vez más sensibles para las organizaciones privadas y públicas, dada la realidad cambiante de las interacciones con éstos en contextos cada vez más competitivos y mayores exigencias en calidad.

2.1.3 Marco Conceptual

a) Calidad

Término subjetivo significa que el producto (bien o servicio) satisface la expectativas y necesidades del cliente, a un precio adecuado. Un producto libre de defectos; es decir, es hacer las cosas bien desde el inicio

b) Calidad del servicio

Se define como la evaluación del cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado en futuras transacciones por futuras experiencias.

La calidad del servicio la define el cliente o el usuario, no el director de marketing, los colaboradores o allegados. Es el cliente o usuario que decide si el servicio es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas.

c) Cliente

Es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. Los clientes tiene necesidades que la empresa, el vendedor o la institución debe satisfacer. Estas necesidades generan en el individuo una serie de expectativas con respecto al producto o servicio. Si dichas expectativas son frustradas, es decir si las necesidades no son satisfechas, es muy probable que el cliente deje de comprar en aquel sitio o, más específicamente, el producto en cuestión.

d) Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se ve determinada por lo que tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio de dicho servicio. La satisfacción se vuelve entonces una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas y costos con relación a las expectativas.

e) Superintendencia Nacional de Migraciones

Es un organismo del Estado Peruano adscrito al Ministerio del Interior encargado del control migratorio de nacionales y extranjeros en resguardo de la seguridad interna del país. Su creación se ordenó a través del Decreto Legislativo N° 1130 del 7 de diciembre de 2012.

f) Usuario

Es para quien se crean los productos o servicios, son el objeto del diseño, y la conformación de las características físicas y tangibles, dándole, las especificaciones de manufactura y la definición de sus componentes,

2.2. DEFINICIONES OPERACIONALES

VARIABLE

Variable 1: Calidad del Servicio: Totalidad de los servicios prestados al usuario por el personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos desde su primer contacto hasta la finalización del servicio con la salida del usuario

Variable 2: Satisfacción del Usuario: Es el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Philip Kotler)

INDICADORES E ÍNDICES

VARIABLE	INDICADORES	ÍNDICES
V1 CALIDAD DEL	TANGIBILIDAD:	<ul style="list-style-type: none">▪ Acuerdo▪ Desacuerdo

SERVICIO V2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FIABILIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdo ▪ Desacuerdo
	CAPACIDAD DE RESPUESTA:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdo ▪ Desacuerdo
	SEGURIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdo ▪ Desacuerdo
	EMPATÍA:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdo ▪ Desacuerdo

2.3. HIPOTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

Existe calidad y satisfacción óptima en los servicios prestados por la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos en el periodo 2017

1.4.1 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Existe calidad y satisfacción optima en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, respecto a la Tangibilidad, en el periodo 2017

2. Existe calidad y satisfacción optima en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, respecto a la Fiabilidad, en el periodo 2017
3. Existe calidad y satisfacción optima en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, respecto a la Capacidad de Respuesta, en el periodo 2017
4. Existe calidad y satisfacción optima en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, respecto a la Seguridad, en el periodo 2017
5. Existe calidad y satisfacción optima en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, respecto a la Empatía, en el periodo 2017

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es descriptiva porque describieron los fenómenos tal como se presentan en la realidad la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos - 2017

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental y de corte transeccional. Es no experimental porque no se sometió a juicio a las variables de estudio; es decir, se estudió una situación dada sin introducir ningún elemento que varíe el comportamiento de las variables, la investigación se basó en datos recolectados por la investigadora sin intervenir en los eventos estudiados. Es transeccional porque los datos se recolectaron en un solo momento mediante una sola medición al momento de ingresar a las oficinas de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, como al momento de su salida.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objetivo del estudio está conformada por todos los usuarios de Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. De acuerdo con esto, se asume, para el estudio, que se trata de una población infinita. Específicamente la encuesta se efectuará a aquellos usuarios pasajeros que lleguen a las instalaciones de la Superintendencia para su atención.

Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizará la fórmula para poblaciones infinitas, puesto que se desconoce la proporción poblacional. El cálculo de la muestra se realiza de la siguiente manera (Bardales, 1997).

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z^2 = Límite de confianza para generalizar resultados

P, q = Campo de variabilidad de los aciertos y errores. p es la proporción de aciertos

E = Nivel de precisión para generalizar los resultados

Dando valores tenemos:

$Z = 1.96$, $p = 0.50$, $q = 0.50$, $E = 0.1$

$n = 96$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.1)^2} = 96$$

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS

La técnica que se utilizó fue la encuesta que consistió en un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos (antes y después de recibir el servicio) y que conforman la muestra.

Como instrumento se utilizó el cuestionario SERVQUAL; éste instrumento incluyó todos los aspectos relacionados con:

1. Expectativas del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
2. Percepción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos respecto al servicio recibido.

El cuestionario, estuvo diseñado de tal forma, que permitió obtener las características o los indicadores que tienen mayor influencia en la calidad del servicio y satisfacción.

3.5.PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se elaboró el instrumento (cuestionario)
- Se validó el instrumento con el juicio de expertos
- Se aplicó una prueba piloto al 10% de la muestra
- Se solicitó la autorización a la Jefatura Zonal de Migraciones de Iquitos para aplicar el instrumento de recolección de datos.
- La recolección de datos se realizó de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 horas
- La recolección de datos se realizó por la autora de la presente investigación.

3.6.TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

- La información recolectada se procesó con ayuda del paquete estadístico SPSS Windows v-23
- Posteriormente se procederá al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso, en un primer momento de la estadística descriptiva, frecuencias simples y porcentajes y en un segundo momento de la estadística inferencial No paramétrica.
- Finalmente se elaborarán los cuadros y gráficos necesarios para presentar la información.

3.7.PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Los usuarios participantes del estudio fueron en forma voluntaria.

Se respetaron en forma irrestricta los derechos humanos de cada uno de los sujetos de estudio mediante el anonimato, la confidencialidad y el consentimiento informado durante la aplicación del instrumento.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 INFORMACIÓN GENERAL

CUADRO 01

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Usuarios encuestados, según sexo.

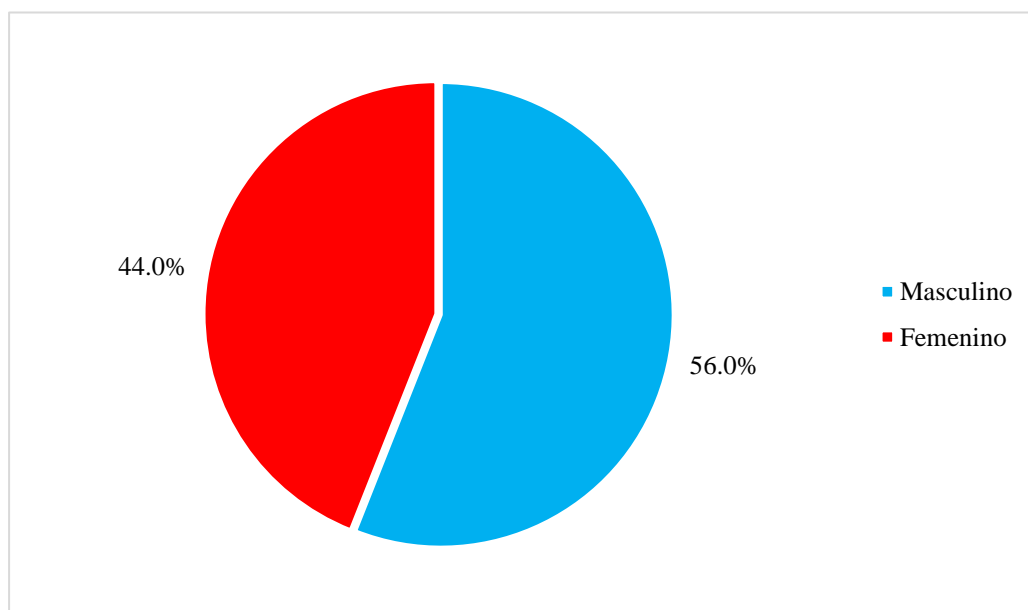
SEXO	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Masculino.	54	56,0
Femenino	42	44,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio, 56% son varones y 44,0% mujeres.

Gráfico 04

Sexo de los Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, Periodo 2017



Fuente: Cuadro 01

4.2 ANÁLISIS DE LA TANGIBILIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES DE LA JEFATURA ZONAL DE IQUITOS EN EL PERIODO 2017

4.2.1 Expectativas Tangibles del Usuario

CUADRO 02

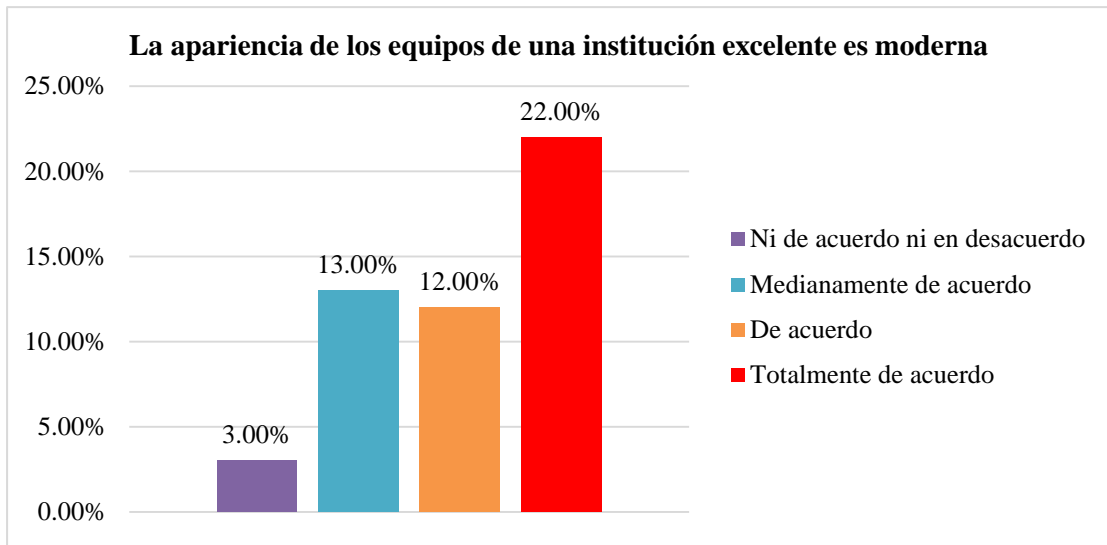
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos.
 Usuarios encuestados, según el enunciado: La apariencia de los equipos de una institución excelente es moderna

La apariencia de los equipos de una institución excelente es moderna	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,0
Medianamente de acuerdo	25	26,0
De acuerdo	23	24,0
Totalmente de acuerdo	42	44,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; Ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: La apariencia de los equipos de una institución excelente es moderna, Ninguno contestó en desacuerdo, Ninguno contestó medianamente en desacuerdo, 6,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26,0% contestó medianamente de acuerdo, 24,0% contestó de acuerdo, mientras que 44,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 05



Fuente: Cuadro 02

CUADRO 03

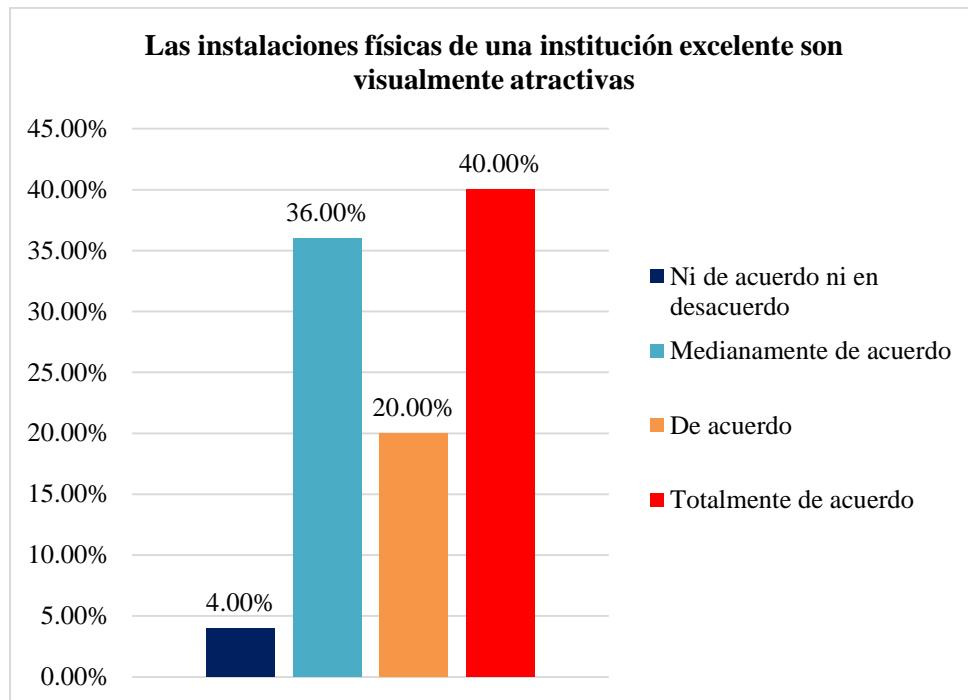
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos. Usuarios encuestados, según el enunciado: Las instalaciones físicas de una institución excelente son visualmente atractivas

Las instalaciones físicas de una institución excelente son visualmente atractivas	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	35	36,0
De acuerdo	19	20,0
Totalmente de acuerdo	38	40,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Las instalaciones físicas de una institución excelente son visualmente atractivas, ninguno contestó en desacuerdo, ninguno contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 36,0% contestó medianamente de acuerdo, 20,0% contestó de acuerdo, mientras que 40,0% contestó totalmente de acuerdo.

Grafico 06



Fuente: Cuadro 03

CUADRO 04

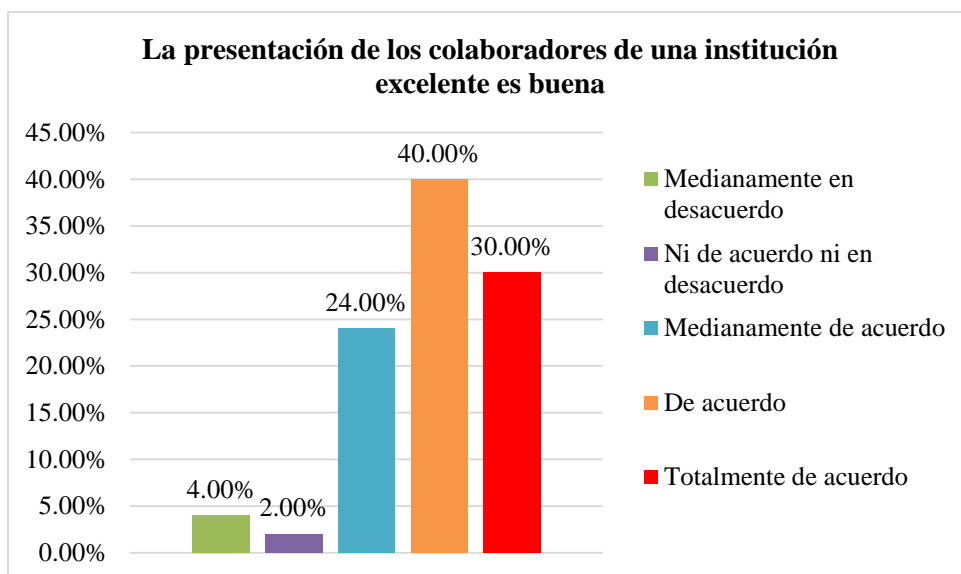
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos.
Usuarios encuestados, según el enunciado: La presentación de los colaboradores de una institución excelente es buena

La presentación de los colaboradores de una institución excelente es buena	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,0
Medianamente de acuerdo	23	24,0
De acuerdo	38	40,0
Totalmente de acuerdo	29	30,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: La presentación de los colaboradores de una institución excelente es buena, no hubo respuesta en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 2,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24,0% contestó medianamente de acuerdo, 40,0% contestó de acuerdo, mientras que 30,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 07



Fuente: Cuadro 04

Cuadro 05

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Usuarios encuestados, según el enunciado: los materiales asociados con el servicio
(como folletos o catálogos) de una instrucción excelente son visualmente
atractivos.

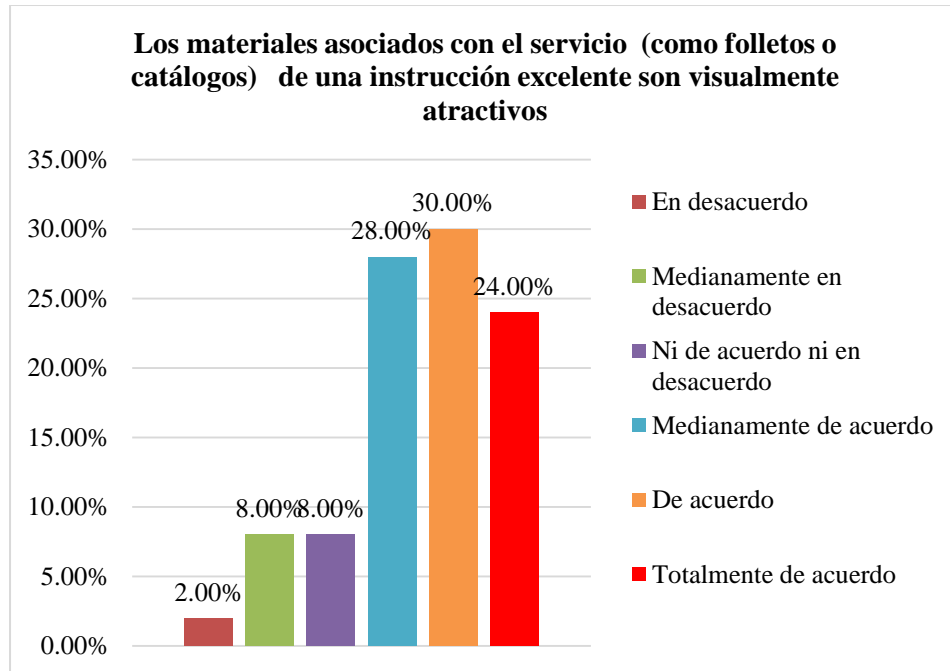
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de una instrucción excelente son visualmente atractivos.	Frecuencia f_i	Porcentaje %
En desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	8	8,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8,0
Medianamente de acuerdo	27	28,0
De acuerdo	29	30,0
Totalmente de acuerdo	22	24,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de una instrucción excelente son visualmente atractivos., 2,0% contestó en desacuerdo, 8,0% contestó medianamente en desacuerdo,

8,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 28,0% contestó medianamente de acuerdo, 30,0% contestó de acuerdo, mientras que 24,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 08



Fuente: Cuadro 05

Cuadro 06

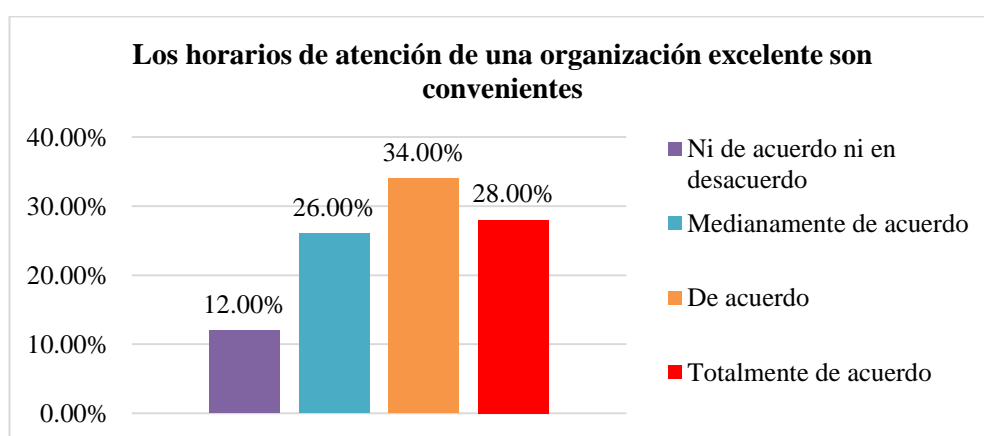
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
 Usuarios encuestados, según el enunciado: Los horarios de atención de una organización excelente son convenientes

Los horarios de atención de una organización excelente son convenientes	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	12,0
Medianamente de acuerdo	25	26,0
De acuerdo	33	34,0
Totalmente de acuerdo	27	28,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los horarios de atención de una organización excelente son convenientes, ninguno contestó en desacuerdo, ninguno contestó medianamente en desacuerdo, 12,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26,0% contestó medianamente de acuerdo, 34,0% contestó de acuerdo, mientras que 28,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 09



Fuente: Cuadro 06

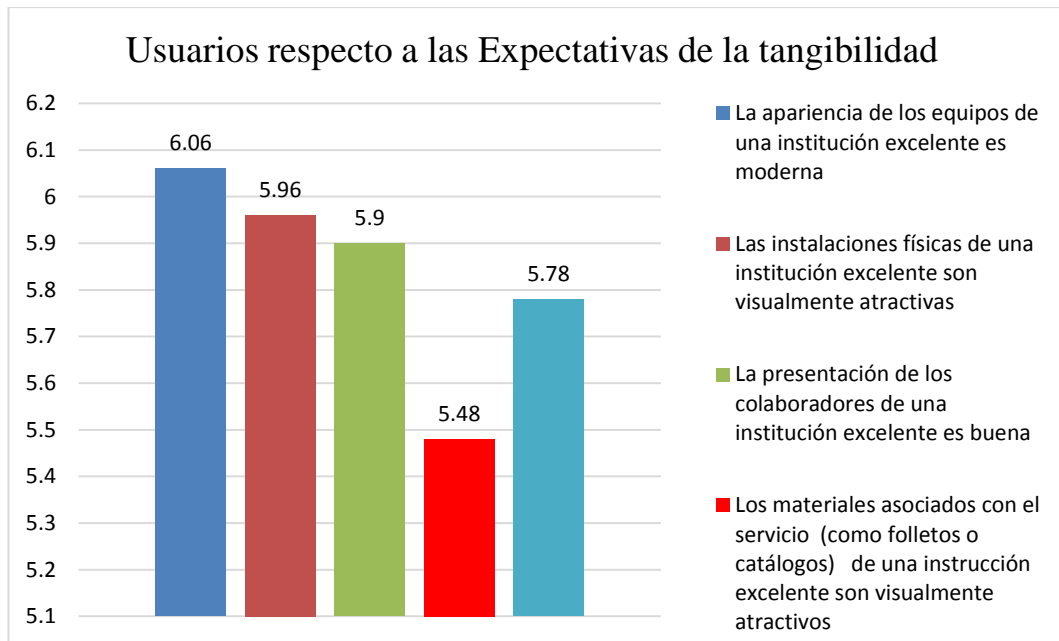
Cuadro 07

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Expectativa de los usuarios encuestados, con respecto a la tangibilidad

Expectativas de usuario respecto a la tangibilidad	N	Min-Max	Media	Des. Típ.
La apariencia de los equipos de una institución excelente es moderna	96	4 - 7	6.06	0.978
Las instalaciones físicas de una institución excelente son visualmente atractivas		4 - 7	5.96	0.968
La presentación de los colaboradores de una institución excelente es buena		3 - 7	5.90	0.995
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de una instrucción excelente son visualmente atractivos		2 - 7	5.48	1.282
Los horarios de atención de una organización excelente son convenientes		4 - 7	5.78	0.996
Promedio			5.836	1.0438

Fuente: Encuesta

Gráfico 10



4.2.2 Percepciones Tangibles del Usuario

Cuadro 08

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

Usuarios encuestados, según el enunciado: La apariencia de los equipos de Migraciones es moderna

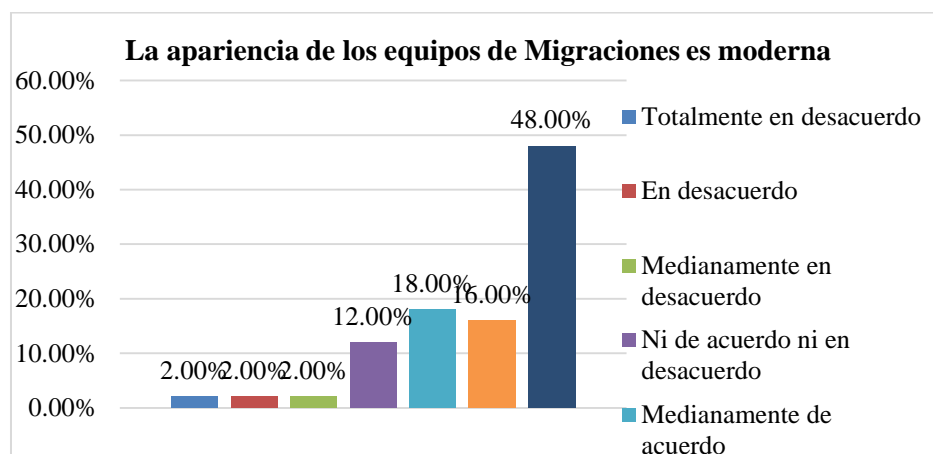
La apariencia de los equipos de Migraciones es moderna	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
En desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	12,0
Medianamente de acuerdo	17	18,0
De acuerdo	15	16,0
Totalmente de acuerdo	46	48,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 2,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: La apariencia de los equipos de Migraciones es moderna, 2,0% contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en

desacuerdo, 12,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18,0% contestó medianamente de acuerdo, 16,0% contestó de acuerdo, mientras que 48,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 11



Fuente: Cuadro 07

Cuadro 09

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
 Usuarios encuestados, según el enunciado: Las instalaciones físicas de Migraciones son visualmente atractivas

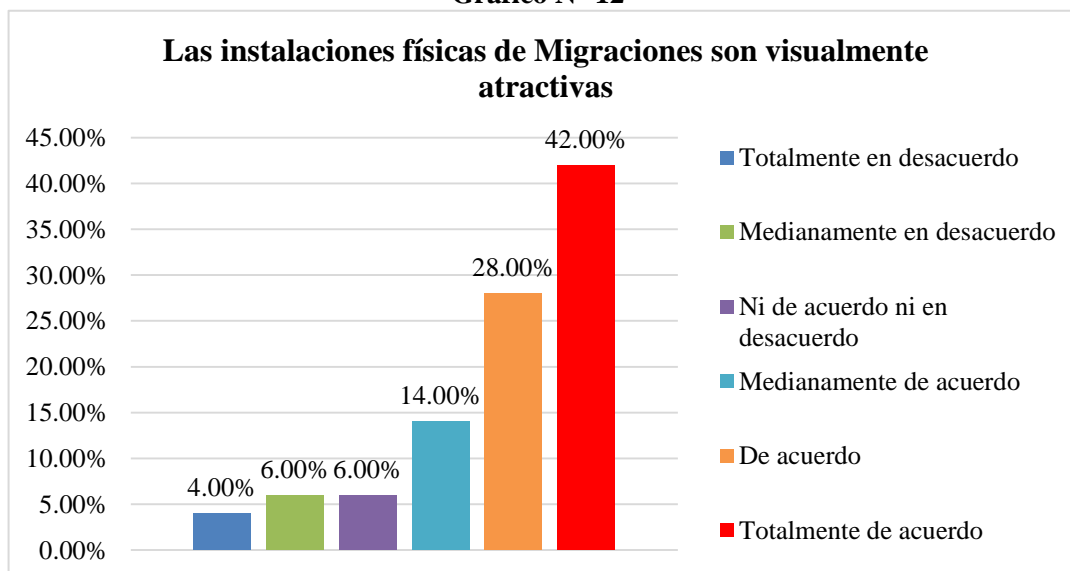
Las instalaciones físicas de Migraciones son visualmente atractivas	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	4	4,0
Medianamente en desacuerdo	6	6,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,0
Medianamente de acuerdo	13	14,0
De acuerdo	27	28,0
Totalmente de acuerdo	40	42,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 4,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Las instalaciones físicas de Migraciones son visualmente atractivas, ninguno% contestó en desacuerdo, 6,0% contestó medianamente en desacuerdo, 6,0%

contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14,0% contestó medianamente de acuerdo, 28,0% contestó de acuerdo, mientras que 42,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico N° 12



Fuente; cuadro N° 08

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 2,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: La presentación de los colaboradores de Migraciones es buena, 0,0% contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 2,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8,0% contestó medianamente de acuerdo, 24,0% contestó de acuerdo, mientras que 62,0% contestó totalmente de acuerdo.

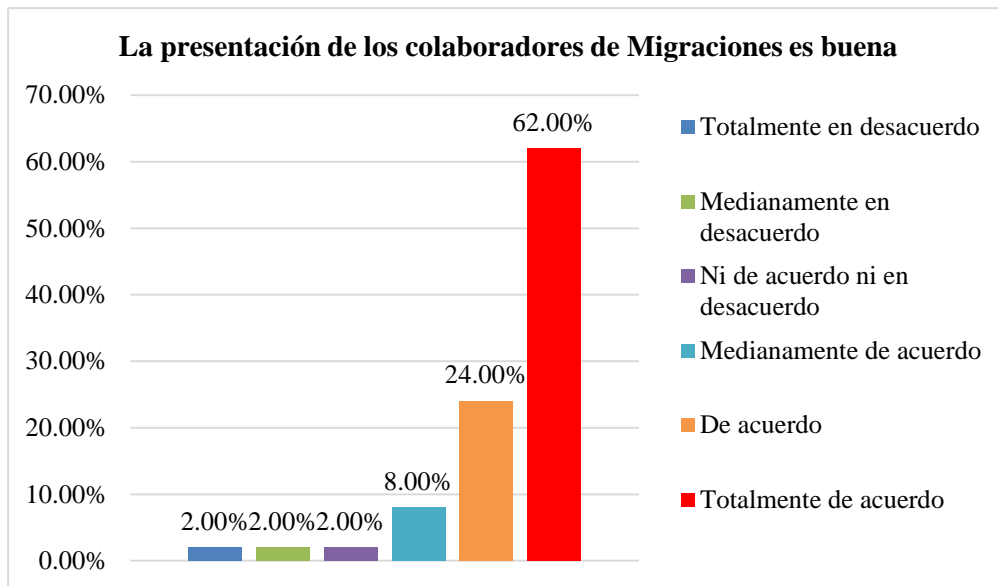
Cuadro 10

Usuarios encuestados según el enunciado: La presentación de los colaboradores de migraciones es buena

La presentación de los colaboradores de Migraciones es buena	Frecuencia fi	Porcentaje %
Total en desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	8	8,0
De acuerdo	23	24,0
Totalmente de acuerdo	59	62,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 13



Fuente: Cuadro N° 09

Cuadro11

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

Usuarios encuestados, según el enunciado: los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Migraciones son visualmente atractivos.

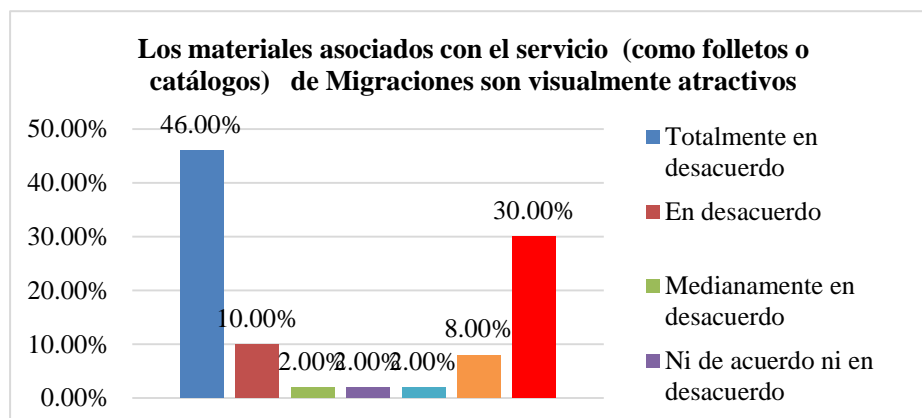
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Migraciones son visualmente atractivos.	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	44	46,0
En desacuerdo	10	10,0
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,0
Medianamente de acuerdo	2	2,0
De acuerdo	8	8,0
Totalmente de acuerdo	28	30,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 46,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Migraciones son visualmente atractivos., 10,0% contestó en

desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 2,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente de acuerdo, 8,0% contestó de acuerdo, mientras que 30,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 14



Fuente: Cuadro 10

Cuadro 12

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
 Usuarios encuestados, según el enunciado: Los horarios de actividades de Migraciones son convenientes

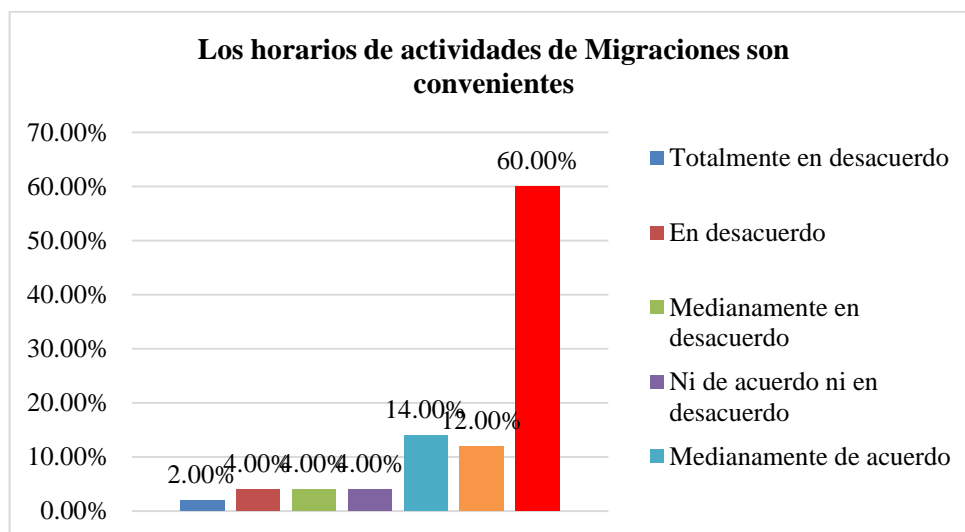
Los horarios de actividades de Migraciones son convenientes	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
En desacuerdo	4	4,0
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	13	14,0
De acuerdo	12	12,0
Totalmente de acuerdo	57	60,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 2,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los horarios de actividades de Migraciones son convenientes, 4,0% contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14,0% contestó

medianamente de acuerdo, 12,0% contestó de acuerdo, mientras que 60,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 15



Fuente: Cuadro 11

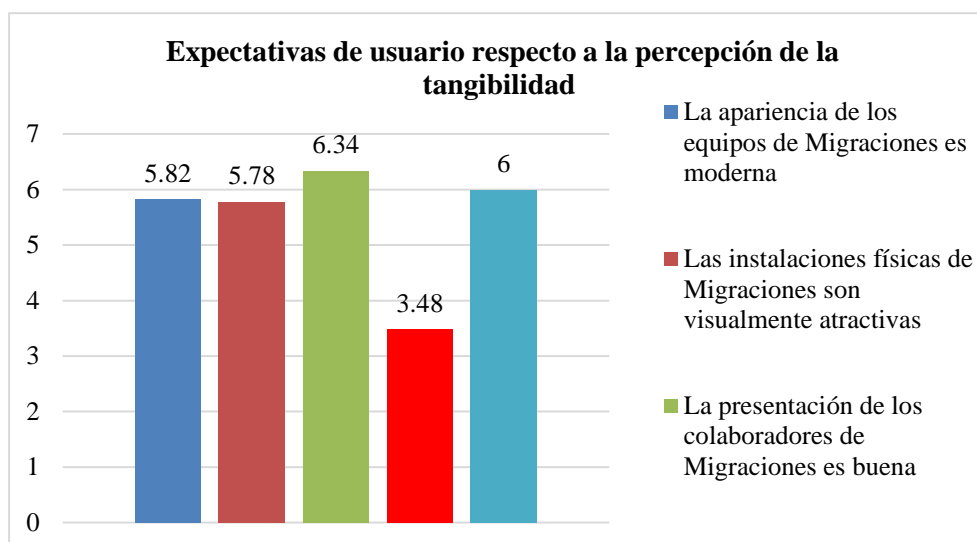
Cuadro 13

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Percepción de los usuarios encuestados, respecto a la tangibilidad

Percepción de usuario respecto a la tangibilidad	N	Min-Max	Media	Des. Típ.
La apariencia de los equipos de Migraciones es moderna	96	1 - 7	5.82	1.466
Las instalaciones físicas de Migraciones son visualmente atractivas		1 - 7	5.78	1.529
La presentación de los colaboradores de Migraciones es buena		1 - 7	6.34	1.171
Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Migraciones son visualmente atractivos.		1 - 7	3.48	2.735
Los horarios de actividades de Migraciones son convenientes		1 - 7	6.00	1.565
Promedio			5.48	1.69

Fuente: Encuesta

Gráfico 16



Fuente: Cuadro 12

4.3 ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES DE LA JEFATURA ZONAL DE IQUITOS EN EL PERIODO 2017

4.3.1 Expectativas de la Fiabilidad del Usuario

Cuadro 14

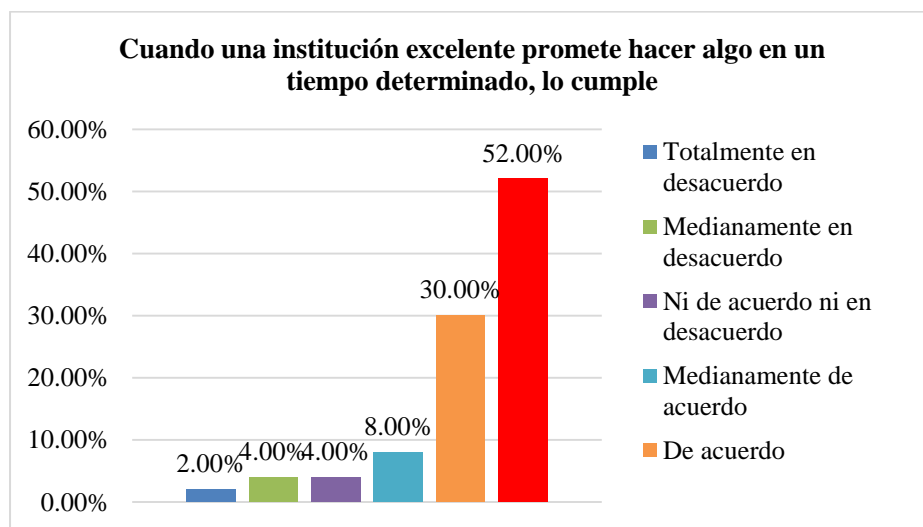
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
 Usuarios encuestados, según el enunciado: Cuando una institución excelente promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple

Cuando una institución excelente promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
En desacuerdo	0	0,0
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	8	8,0
De acuerdo	28	30,0
Totalmente de acuerdo	50	52,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 2,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Cuando una institución excelente promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple, ninguno contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8,0% contestó medianamente de acuerdo, 30,0% contestó de acuerdo, mientras que 52,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 17



Fuente: Cuadro 13

Cuadro 15

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

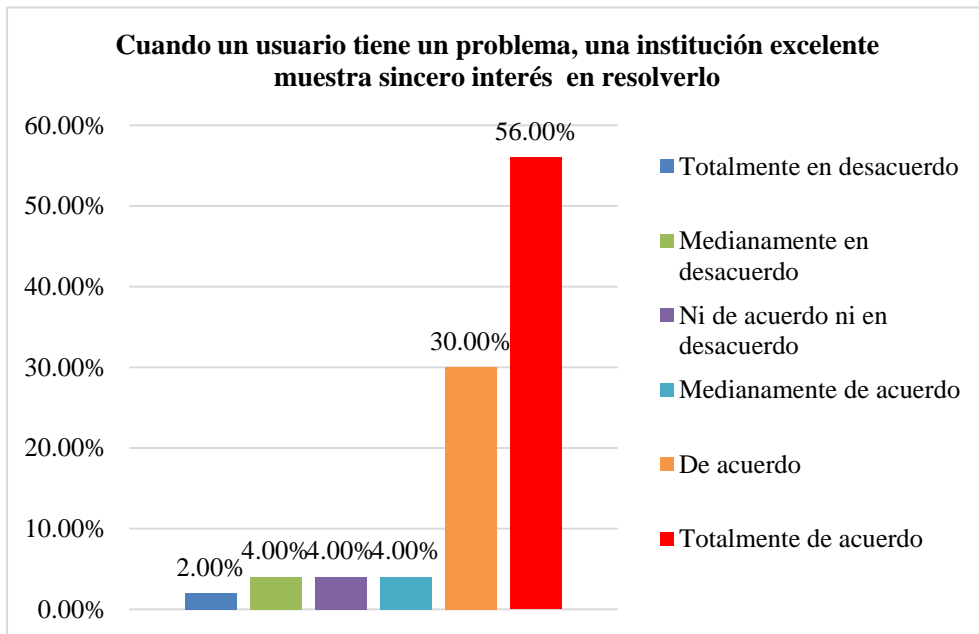
Usuarios encuestados, según el enunciado: Cuando un usuario tiene un problema, una institución excelente muestra sincero interés en resolverlo

Cuando un usuario tiene un problema, una institución excelente muestra sincero interés en resolverlo	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	4	4,0
De acuerdo	28	30,0
Totalmente de acuerdo	54	56,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 2,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Cuando un usuario tiene un problema, una institución excelente muestra sincero interés en resolverlo, ninguno contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente de acuerdo, 30,0% contestó de acuerdo, mientras que 56,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 18



Fuente: Cuadro 14

Cuadro N° 16

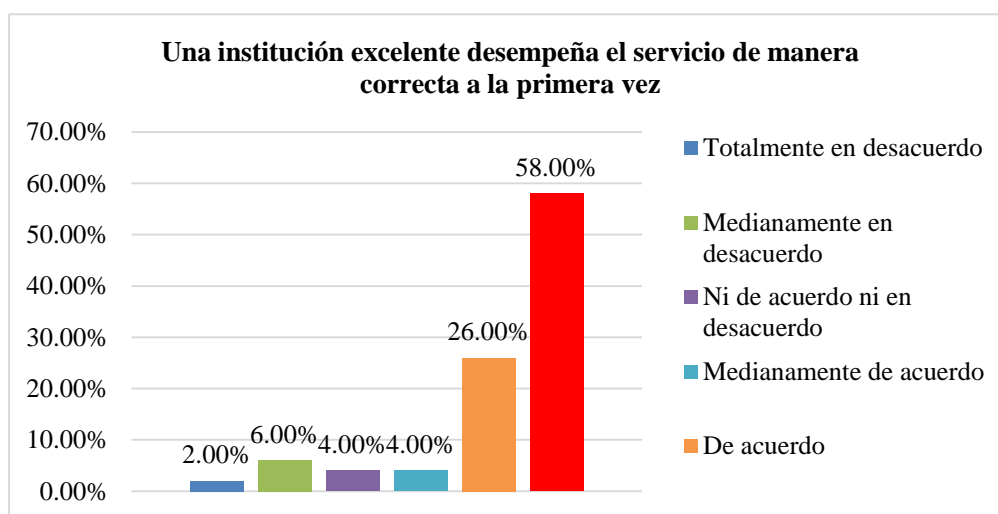
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución excelente desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez

Una institución excelente desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	6	6,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	4	4,0
De acuerdo	25	26,0
Totalmente de acuerdo	55	58,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 2,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una institución excelente desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez, ninguno contestó en desacuerdo, 6,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente de acuerdo, 26,0% contestó de acuerdo, mientras que 58,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 19



Fuente: Cuadro 15

Cuadro 17

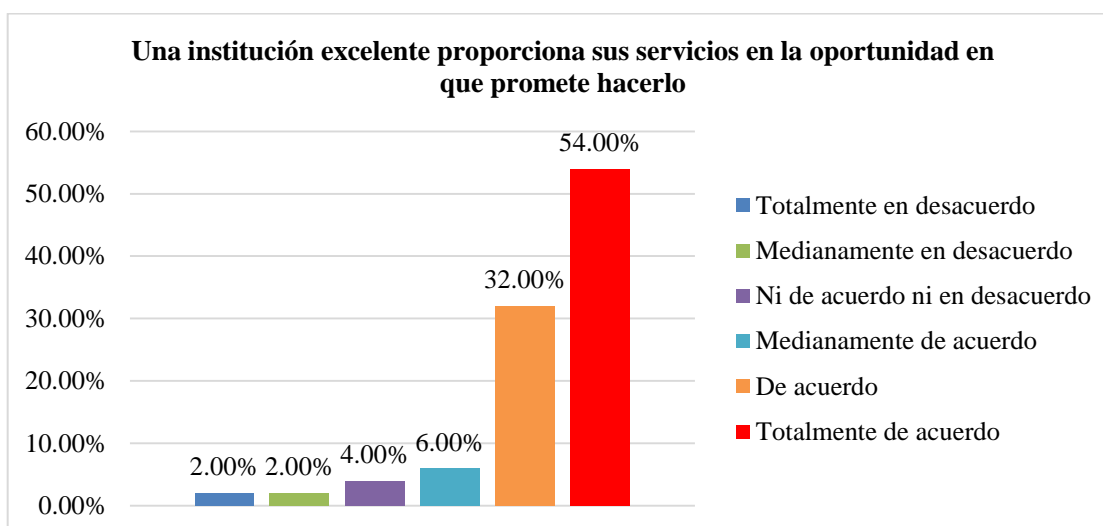
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
 Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución excelente proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo

Una institución excelente proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	6	6,0
De acuerdo	30	32,0
Totalmente de acuerdo	52	54,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 2,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una institución excelente proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo, ninguno contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6,0% contestó medianamente de acuerdo, 32,0% contestó de acuerdo, mientras que 54,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 20



Fuente: Cuadro 16

Cuadro 18

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

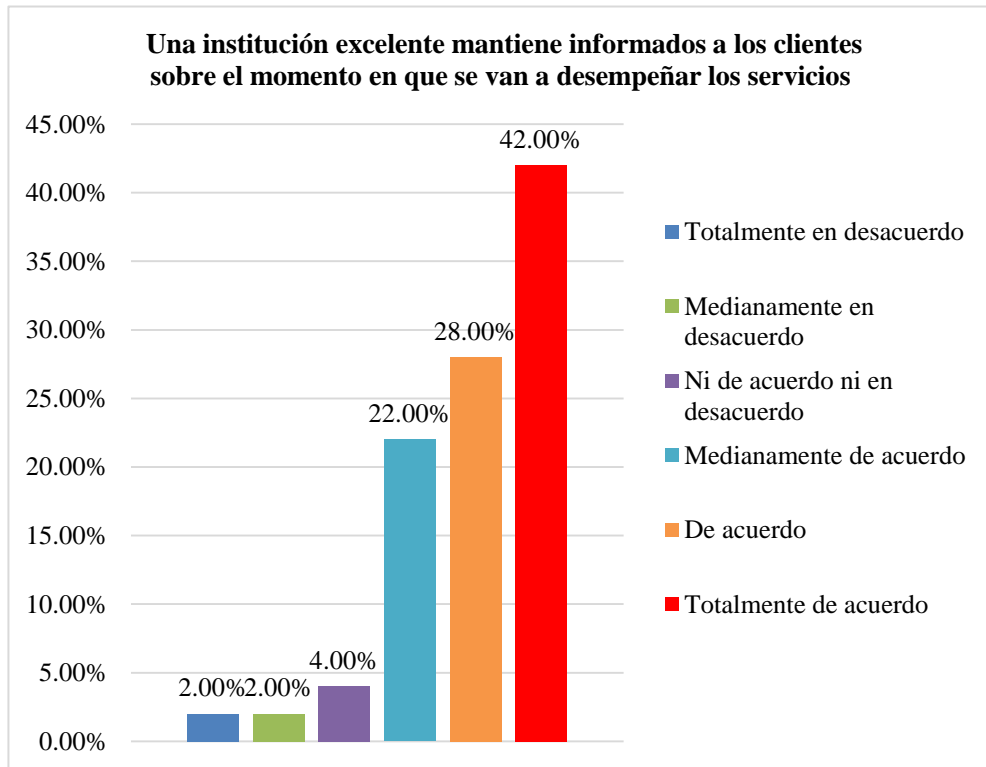
Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución excelente mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios

Una institución excelente mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	21	22,0
De acuerdo	27	28,0
Totalmente de acuerdo	40	42,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 2,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una institución excelente mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios, 0,0% contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 22,0% contestó medianamente de acuerdo, 28,0% contestó de acuerdo, mientras que 42,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 21



Fuente: Cuadro 17

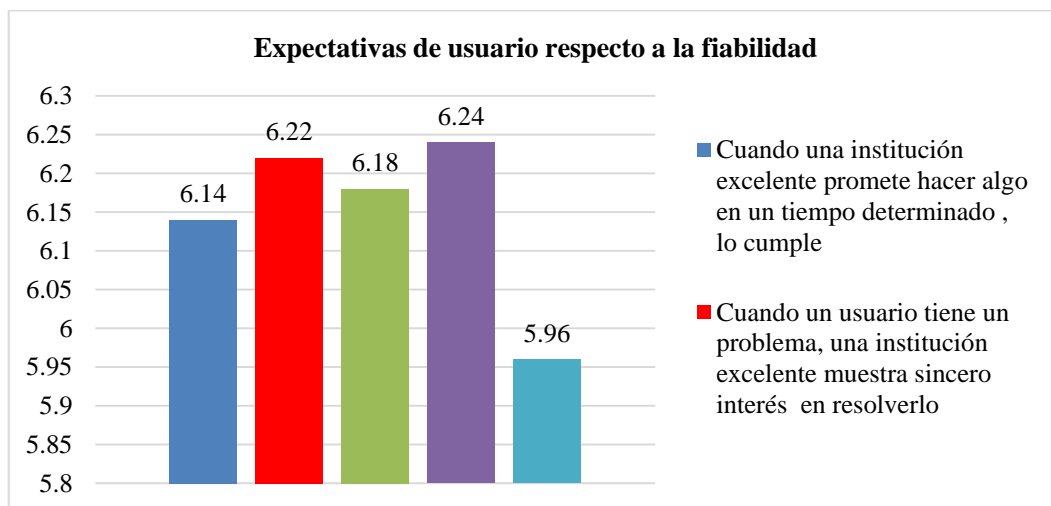
Cuadro 19

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Expectativa de los usuarios encuestados, con respecto a la fiabilidad

Expectativas de usuario respecto a la fiabilidad	N	Min-Max	Media	Des. Típ.
Cuando una institución excelente promete hacer algo en un tiempo determinado , lo cumple	96	1 - 7	6.14	1.278
Cuando un usuario tiene un problema, una institución excelente muestra sincero interés en resolverlo		1 - 7	6.22	1.266
Una institución excelente desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez		1 - 7	6.18	1.351
Una institución excelente proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo		1 - 7	6.24	1.188
Una institución excelente mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios		1 - 7	5.96	1.228
Promedio			6.15	1.26

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 22



Fuente: Cuadro 18

4.3.2 Percepciones de la Fiabilidad del Usuario

Cuadro 20

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

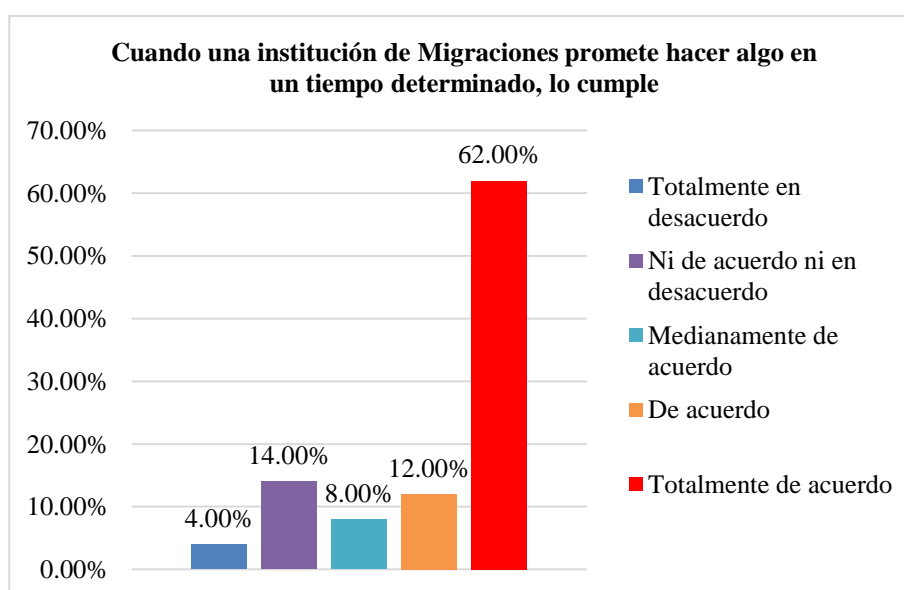
Usuarios encuestados, según el enunciado: Cuando una institución de Migraciones promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple

Cuando una institución de Migraciones promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	14,0
Medianamente de acuerdo	8	8,0
De acuerdo	12	12,0
Totalmente de acuerdo	59	62,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 4,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Cuando una institución de Migraciones promete hacer algo en un tiempo determinado , lo cumple, ninguno contestó en desacuerdo, ninguno contestó medianamente en desacuerdo, 14,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8,0% contestó medianamente de acuerdo, 12,0% contestó de acuerdo, mientras que 62,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 23



Fuente: Cuadro 19

Cuadro 21

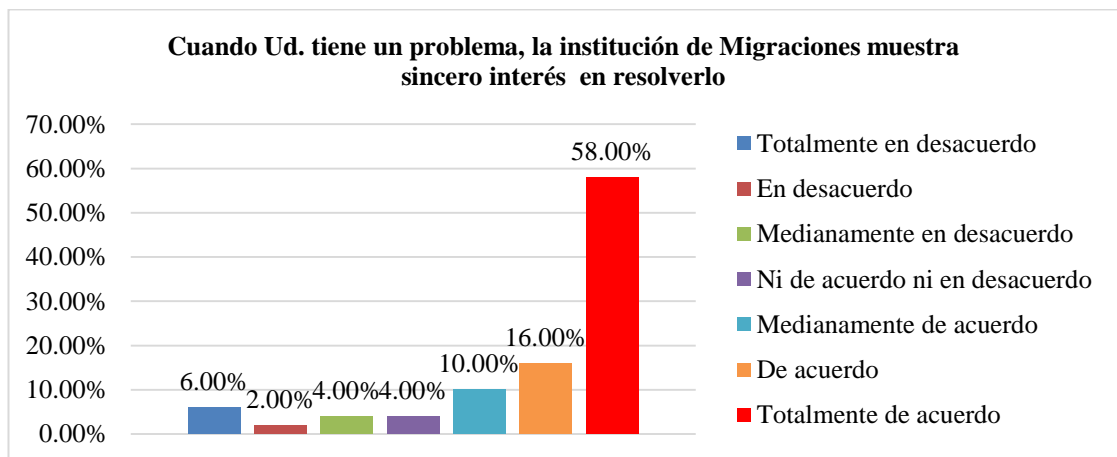
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Usuarios encuestados, según el enunciado: Cuando Ud. tiene un problema, la institución de Migraciones muestra sincero interés en resolverlo

Cuando Ud. tiene un problema, la institución de Migraciones muestra sincero interés en resolverlo	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	6	6,0
En desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	10	10,0
De acuerdo	15	16,0
Totalmente de acuerdo	55	58,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 6,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Cuando Ud. tiene un problema, la institución de Migraciones muestra sincero interés en resolverlo, 2,0% contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10,0% contestó medianamente de acuerdo, 16,0% contestó de acuerdo, mientras que 58,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 23



Fuente: Cuadro 20

Cuadro 22

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

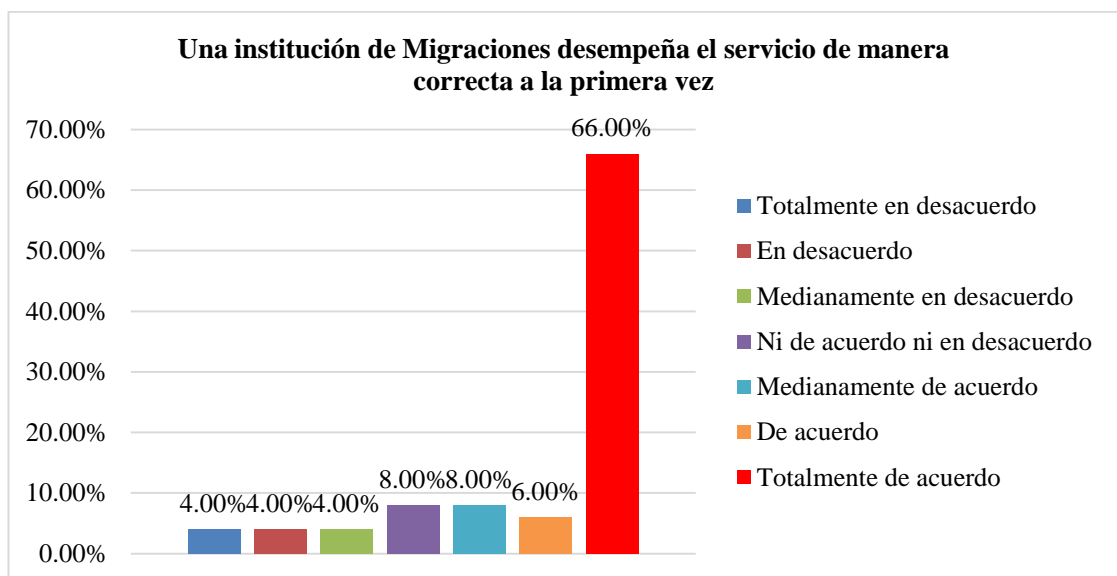
Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución de Migraciones desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez

Una institución de Migraciones desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	4	4,0
En desacuerdo	4	4,0
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8,0
Medianamente de acuerdo	8	8,0
De acuerdo	6	6,0
Totalmente de acuerdo	62	66,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 4,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una institución de Migraciones desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez, 4,0% contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 8,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8,0% contestó medianamente de acuerdo, 6,0% contestó de acuerdo, mientras que 66,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 24



Fuente: Cuadro 21

Cuadro 23

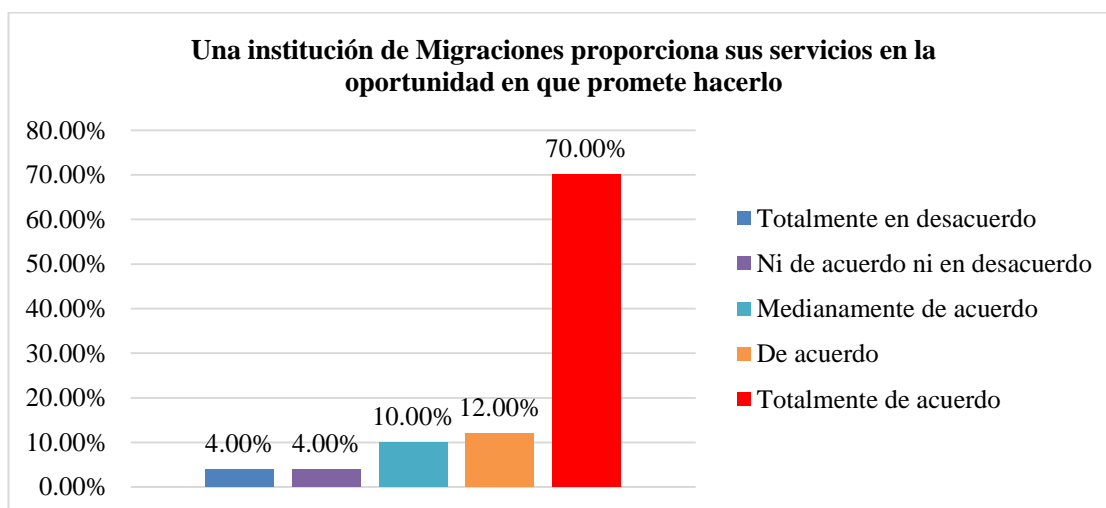
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución de Migraciones proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo

Una institución de Migraciones proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	10	10,0
De acuerdo	11	12,0
Totalmente de acuerdo	67	70,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 4,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una institución de Migraciones proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo , ninguno contestó en desacuerdo, ninguno contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10,0% contestó medianamente de acuerdo, 12,0% contestó de acuerdo, mientras que 70,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 25



Fuente: cuadro 22

Cuadro 24

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

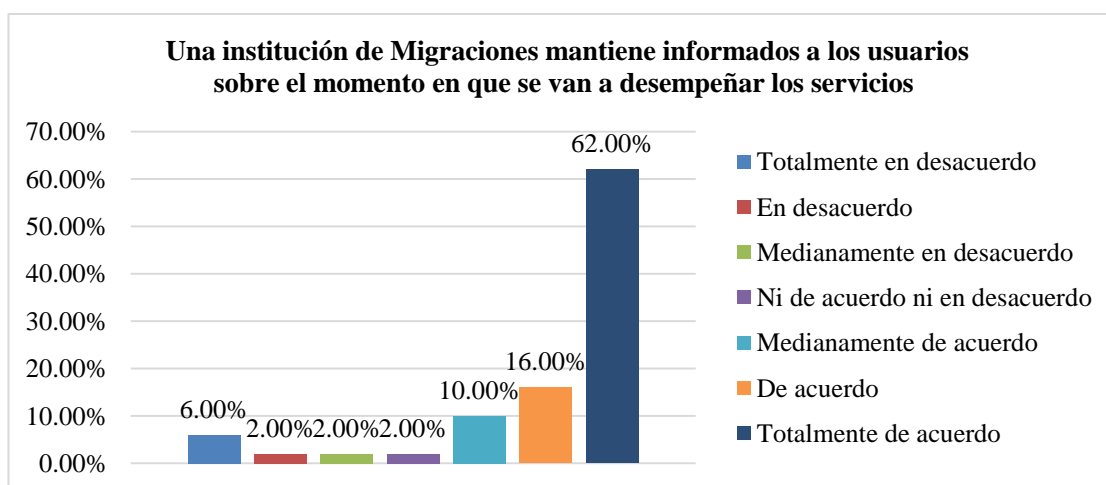
Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución de Migraciones mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios

Una institución de Migraciones mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	6	6,0
En desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,0
Medianamente de acuerdo	10	10,0
De acuerdo	15	16,0
Totalmente de acuerdo	59	62,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 6,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una institución de Migraciones mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios, 2,0% contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 2,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10,0% contestó medianamente de acuerdo, 16,0% contestó de acuerdo, mientras que 62,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 26



Fuente: Cuadro 23

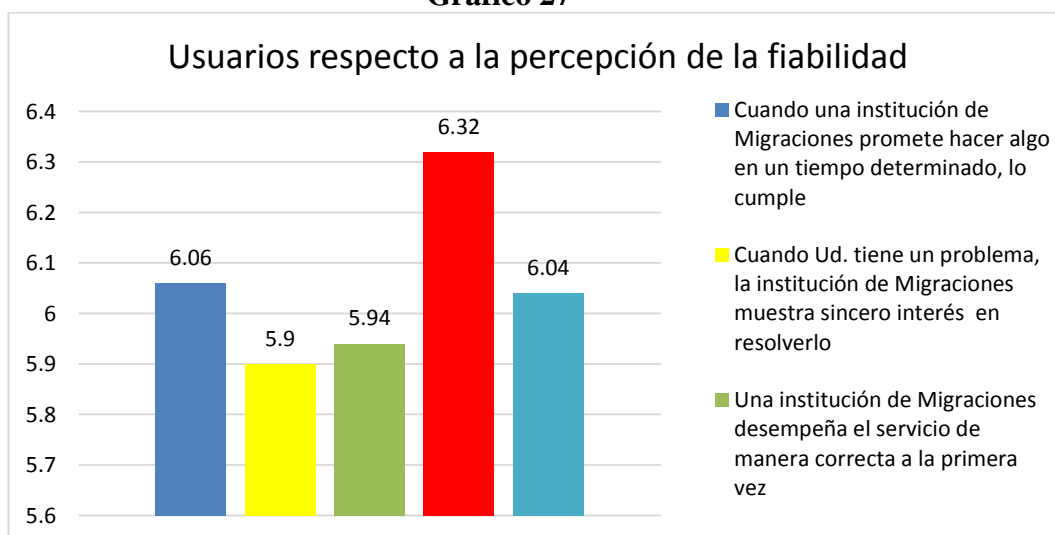
Cuadro 25

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Percepción de los usuarios encuestados, con respecto a la fiabilidad

Percepción de los de usuarios respecto a la fiabilidad	N	Min-Max	Media	Des. Típ.
Cuando una institución de Migraciones promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	96	1 - 7	6.06	1.517
Cuando Ud. tiene un problema, la institución de Migraciones muestra sincero interés en resolverlo		1 - 7	5.90	1.753
Una institución de Migraciones desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez		1 - 7	5.94	1.766
Una institución de Migraciones proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo		1 - 7	6.32	1.377
Una institución de Migraciones mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios		1 - 7	6.04	1.690
Promedio			6.05	1.62

Fuente: Encuesta

Gráfico 27



4.4 ANÁLISIS DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES DE LA JEFATURA ZONAL DE IQUITOS EN EL PERIODO 2017

4.4.1 Expectativas de la Capacidad de Respuesta del Usuario

Cuadro 26

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

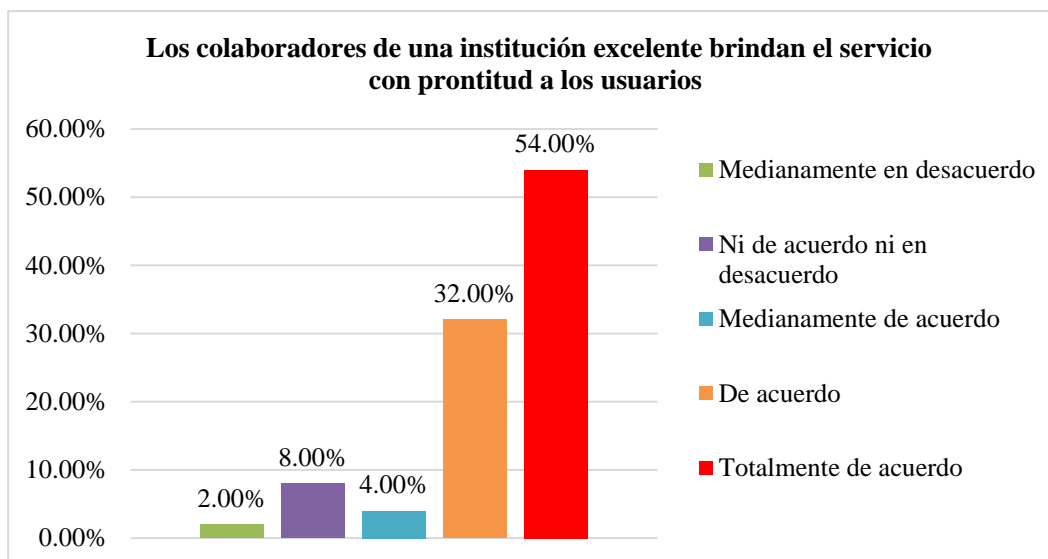
Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una institución excelente brindan el servicio con prontitud a los usuarios

Los colaboradores de una institución excelente brindan el servicio con prontitud a los usuarios	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8,0
Medianamente de acuerdo	4	4,0
De acuerdo	31	32,0
Totalmente de acuerdo	52	54,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de una institución excelente brindan el servicio con prontitud a los usuarios, ninguno contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 8,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente de acuerdo, 32,0% contestó de acuerdo, mientras que 54,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 28



Fuente: Cuadro 24

Cuadro 27

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

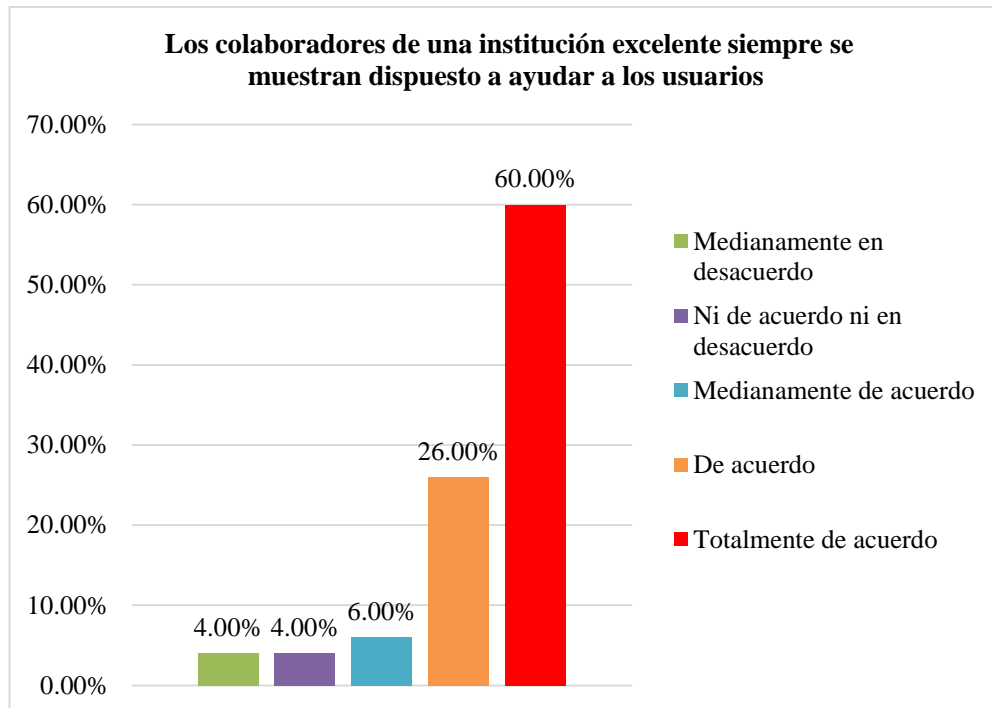
Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una institución excelente siempre se muestran dispuesto a ayudar a los usuarios

Los colaboradores de una institución excelente siempre se muestran dispuesto a ayudar a los usuarios	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	6	6,0
De acuerdo	25	26,0
Totalmente de acuerdo	57	60,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de una institución excelente siempre se muestran dispuesto a ayudar a los usuarios, ninguno contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6,0% contestó medianamente de acuerdo, 26,0% contestó de acuerdo, mientras que 60,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 29



Fuente: Cuadro 25

Cuadro 28

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una institución excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.

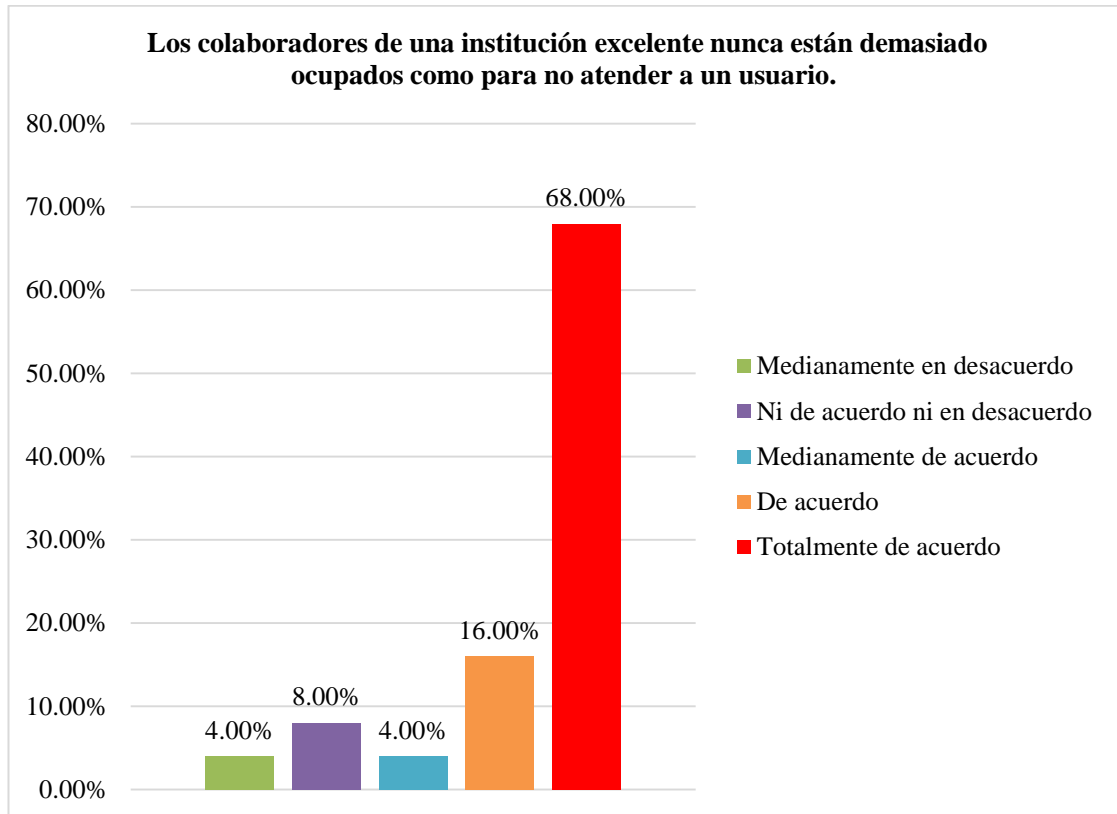
Los colaboradores de una institución excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8,0
Medianamente de acuerdo	4	4,0
De acuerdo	15	16,0
Totalmente de acuerdo	65	68,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de una institución excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario., ninguno contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 8,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo,

4,0% contestó medianamente de acuerdo, 16,0% contestó de acuerdo, mientras que 68,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 30



Fuente: Cuadro 26

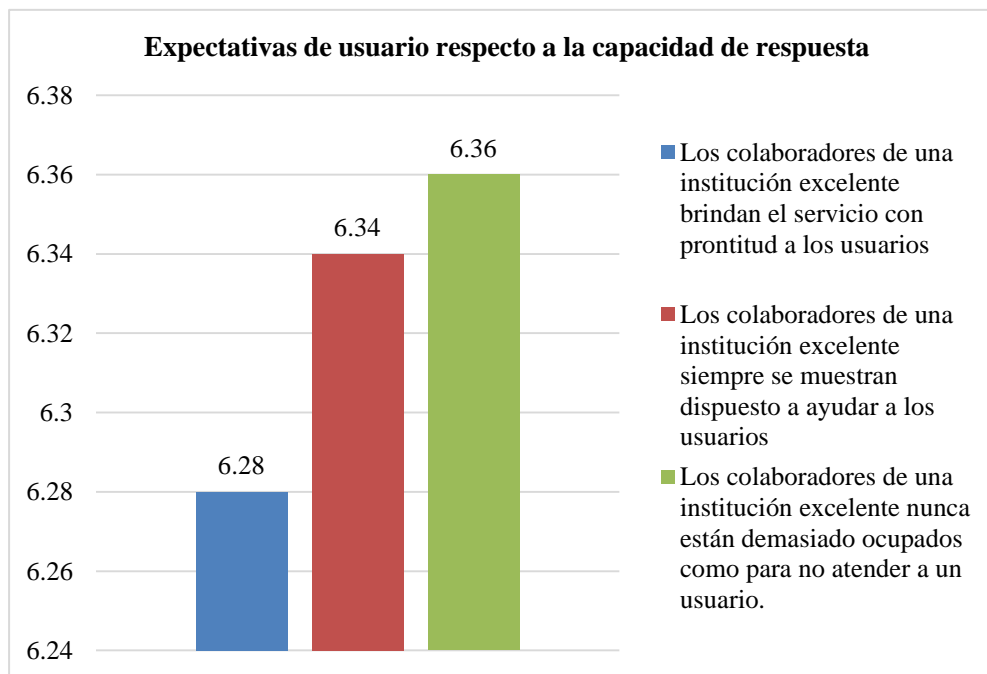
Cuadro 29

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Expectativa de los usuarios encuestados, con respecto a la capacidad de respuesta

Expectativas de usuario respecto a la capacidad de respuesta	N	Min-Max	Media	Des. Típ.
Los colaboradores de una institución excelente brindan el servicio con prontitud a los usuarios	96	3 - 7	6.28	1.011
Los colaboradores de una institución excelente siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios		3 - 7	6.34	1.042
Los colaboradores de una institución excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.		3 - 7	6.36	1.139
Promedio			6.33	1.06

Fuente: Encuesta

Gráfico 31



Fuente: Cuadro 27

4.4.2 Percepción de la Capacidad de Respuesta del Usuario

Cuadro 30

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

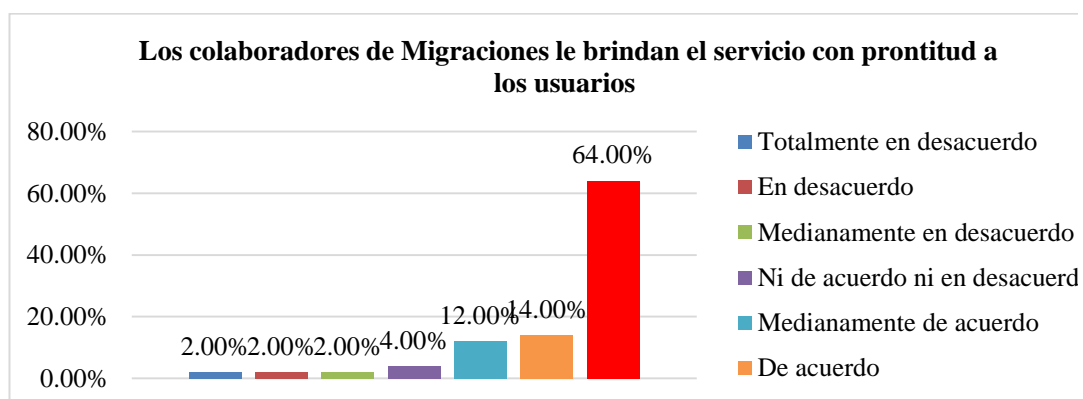
Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones le brindan el servicio con prontitud a los usuarios

Los colaboradores de Migraciones le brindan el servicio con prontitud a los usuarios	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
En desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	11	12,0
De acuerdo	13	14,0
Totalmente de acuerdo	61	64,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 2,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de Migraciones le brindan el servicio con prontitud a los usuarios, 2,0% contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12,0% contestó medianamente de acuerdo, 14,0% contestó de acuerdo, mientras que 64,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 32



Fuente: Cuadro 28

Cuadro 31

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

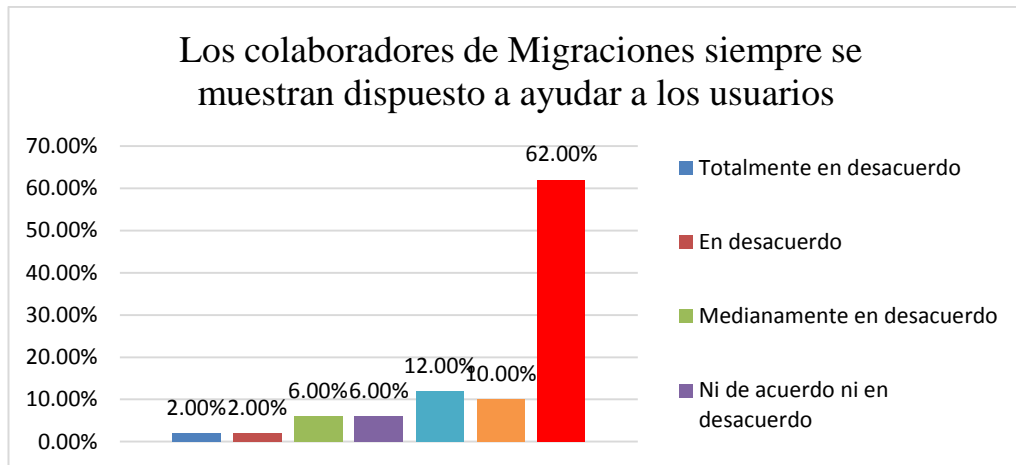
Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones siempre se muestran dispuesto a ayudar a los usuarios

Los colaboradores de Migraciones siempre se muestran dispuesto a ayudar a los usuarios	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
En desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	6	6,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,0
Medianamente de acuerdo	11	12,0
De acuerdo	10	10,0
Totalmente de acuerdo	59	62,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 2,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de Migraciones siempre se muestran dispuesto a ayudar a los usuarios, 2,0% contestó en desacuerdo, 6,0% contestó medianamente en desacuerdo, 6,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12,0% contestó medianamente de acuerdo, 10,0% contestó de acuerdo, mientras que 62,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 33



Fuente: Cuadro 29

Cuadro 32

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

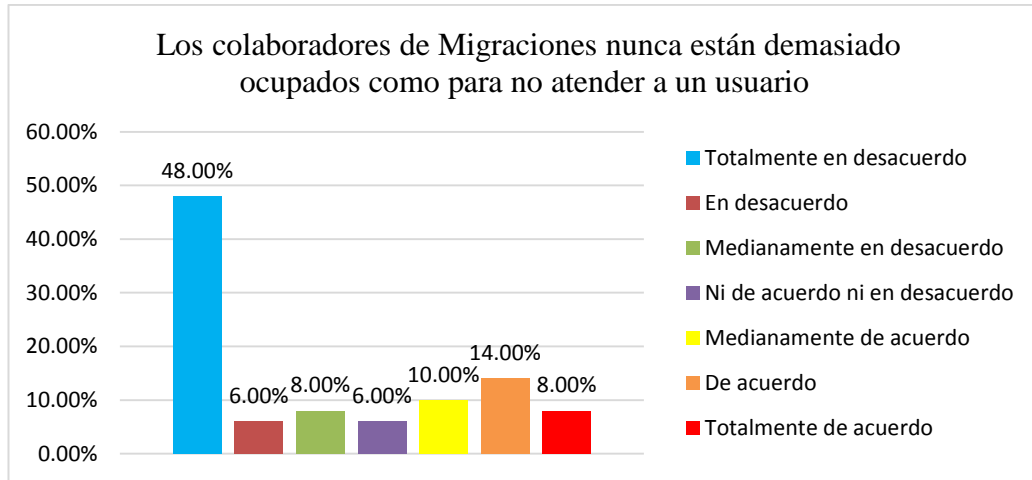
Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.

Los colaboradores de Migraciones nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	45	48,0
En desacuerdo	6	6,0
Medianamente en desacuerdo	8	8,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,0
Medianamente de acuerdo	10	10,0
De acuerdo	13	14,0
Totalmente de acuerdo	8	8,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 48,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de Migraciones nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario., 6,0% contestó en desacuerdo, 8,0% contestó medianamente en desacuerdo, 6,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10,0% contestó medianamente de acuerdo, 14,0% contestó de acuerdo, mientras que 8,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 34



Fuente: Cuadro 30

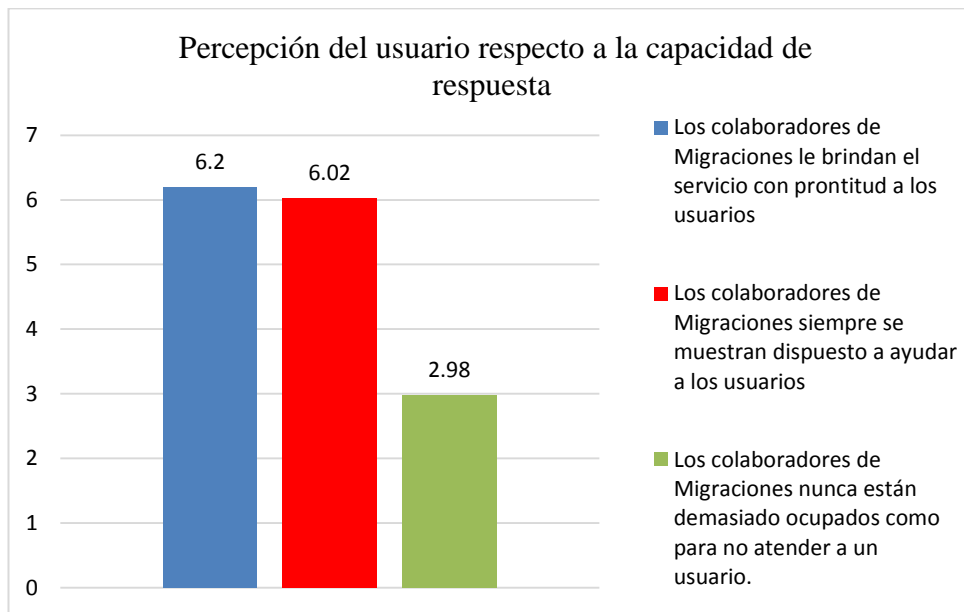
Cuadro 33

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Percepción de los usuarios encuestados, con respecto a la capacidad de respuesta

Percepción de usuario respecto a la capacidad de respuesta	N	Min-Max	Media	Des. Típ.
Los colaboradores de Migraciones le brindan el servicio con prontitud a los usuarios	96	1 - 7	6.20	1.385
Los colaboradores de Migraciones siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios		1 - 7	6.02	1.545
Los colaboradores de Migraciones nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.		1 - 7	2.98	2.254
Promedio			5.07	1.73

Fuente: Encuesta

Gráfico 35



Fuente: Cuadro 31

4.5 ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES DE LA JEFATURA ZONAL DE IQUITOS EN EL PERIODO 2017

4.5.1 Expectativas de la Seguridad del Usuario

Cuadro 34

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

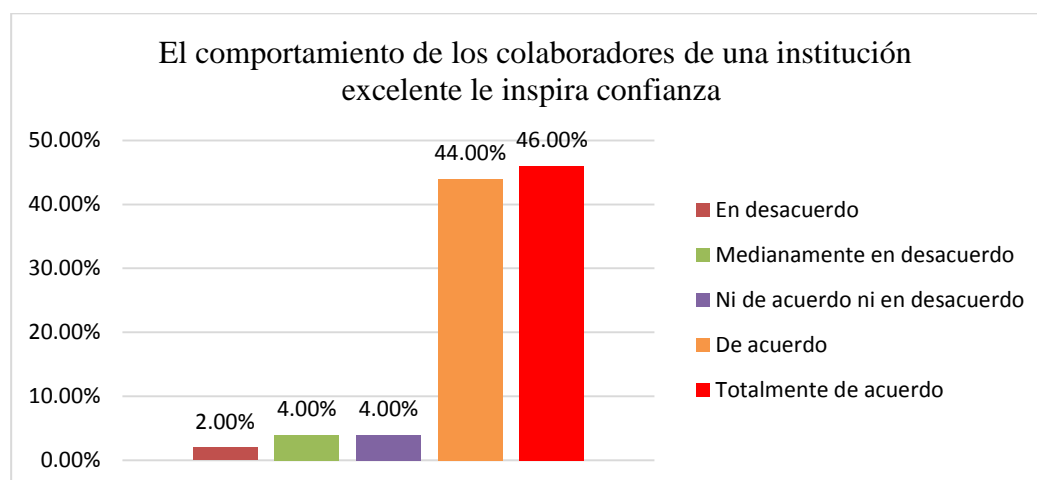
Usuarios encuestados, según el enunciado: El comportamiento de los colaboradores de una institución excelente le inspira confianza

El comportamiento de los colaboradores de una institución excelente le inspira confianza	Frecuencia f_i	Porcentaje %
En desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
De acuerdo	42	44,0
Totalmente de acuerdo	44	46,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: El comportamiento de los colaboradores de una institución excelente le inspira confianza, 2,0% contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, ninguno contestó medianamente de acuerdo, 44,0% contestó de acuerdo, mientras que 46,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 36



Fuente: Cuadro 32

Cuadro 35

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

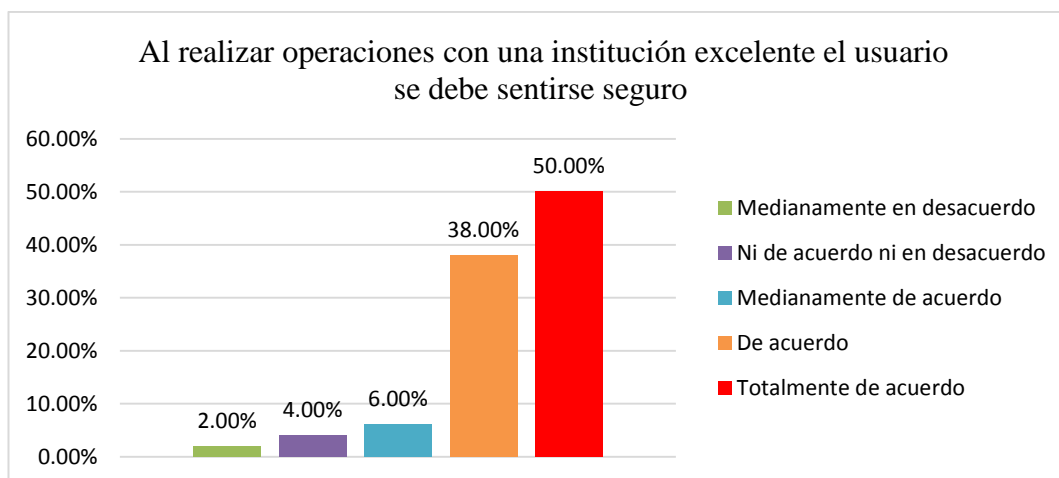
Usuarios encuestados, según el enunciado: Al realizar operaciones con una institución excelente el usuario se debe sentirse seguro

Al realizar operaciones con una institución excelente el usuario se debe sentirse seguro	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	6	6,0
De acuerdo	36	38,0
Totalmente de acuerdo	48	50,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Al realizar operaciones con una institución excelente el usuario se debe sentirse seguro, ninguno contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6,0% contestó medianamente de acuerdo, 38,0% contestó de acuerdo, mientras que 50,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 37



Fuente: Cuadro 33

Cuadro 36

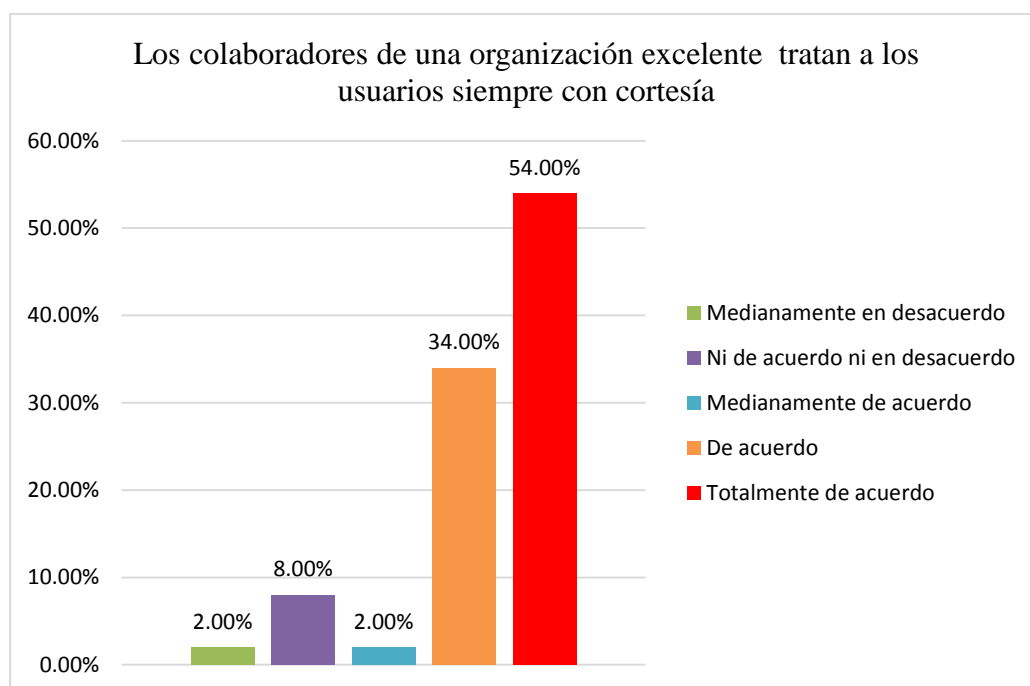
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
 Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una organización excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía

Los colaboradores de una organización excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8,0
Medianamente de acuerdo	2	2,0
De acuerdo	33	34,0
Totalmente de acuerdo	51	54,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 0,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de una organización excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía, 0,0% contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 8,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente de acuerdo, 34,0% contestó de acuerdo, mientras que 54,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 38



Fuente: Cuadro 34

Cuadro 37

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
 Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios

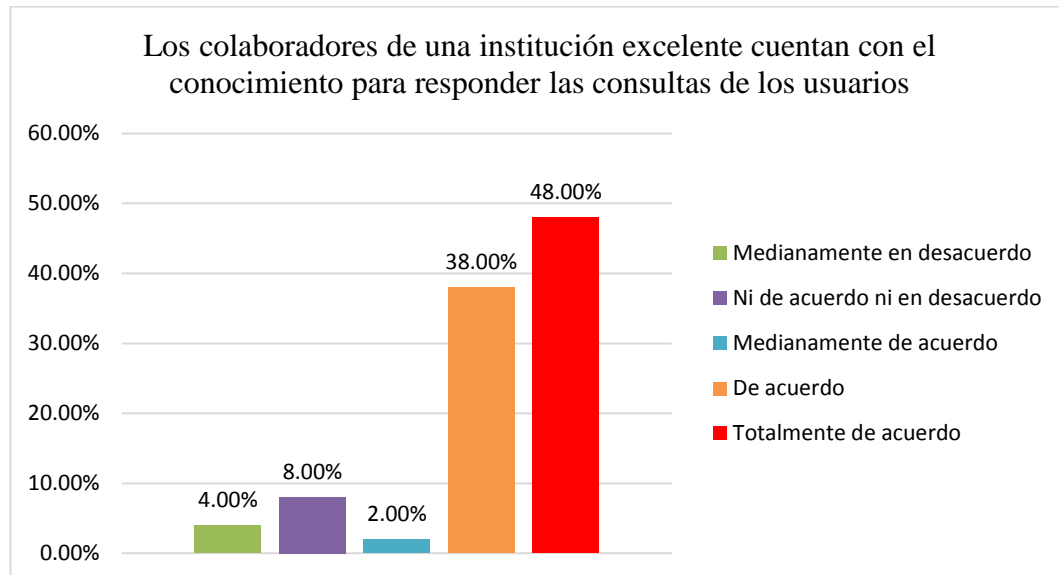
Los colaboradores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8,0
Medianamente de acuerdo	2	2,0
De acuerdo	36	38,0
Totalmente de acuerdo	46	48,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios, ninguno contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 8,0% contestó ni de

acuerdo ni en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente de acuerdo, 38,0% contestó de acuerdo, mientras que 48,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 39



Fuente: Cuadro 35

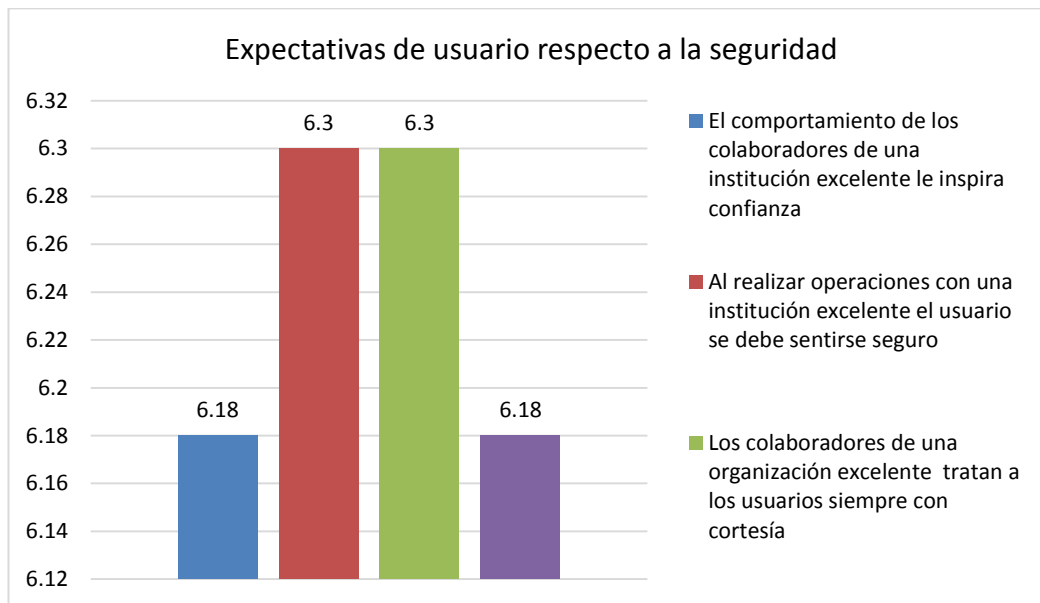
Cuadro 38

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Expectativa de los usuarios encuestados, con respecto a la seguridad

Expectativas de usuario respecto a la seguridad	N	Min-Max	Media	Des. Típ.
El comportamiento de los colaboradores de una institución excelente le inspira confianza	96	2 - 7	6.18	1.137
Al realizar operaciones con una institución excelente el usuario se debe sentirse seguro		3 - 7	6.30	.909
Los colaboradores de una organización excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía		3 - 7	6.30	.995
Los colaboradores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios		3 - 7	6.18	1.082
Promedio			6.24	1.03

Fuente: Encuesta

Gráfico 40



Fuente: Cuadro 36

4.5.1 Percepción de la Seguridad del Usuario

Cuadro 39

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

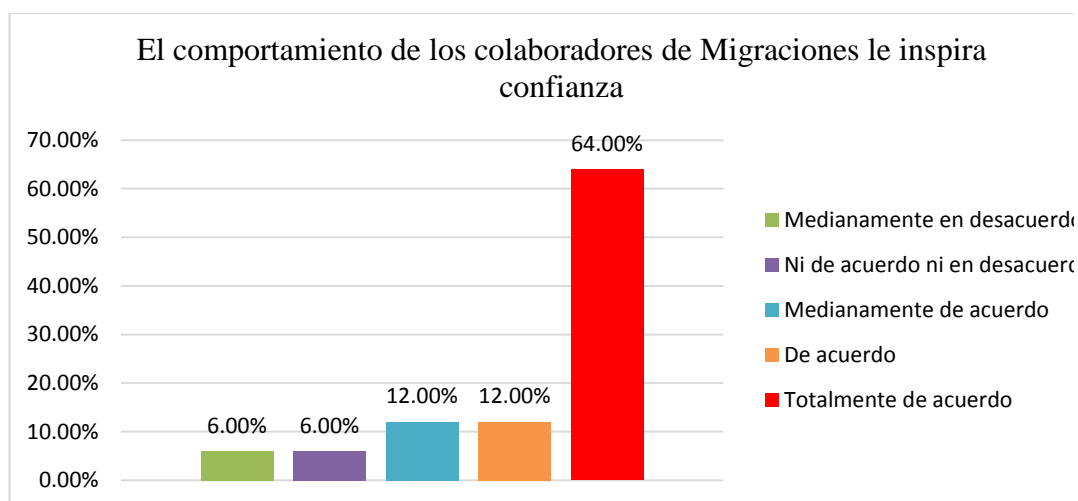
Usuarios encuestados, según el enunciado: El comportamiento de los colaboradores de Migraciones le inspira confianza

El comportamiento de los colaboradores de Migraciones le inspira confianza	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	6	6,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,0
Medianamente de acuerdo	11	12,0
De acuerdo	11	12,0
Totalmente de acuerdo	62	64,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: El comportamiento de los colaboradores de Migraciones le inspira confianza, ninguno contestó en desacuerdo, 6,0% contestó medianamente en desacuerdo, 6,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12,0% contestó medianamente de acuerdo, 12,0% contestó de acuerdo, mientras que 64,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 41



Fuente: cuadro 37

Cuadro 40

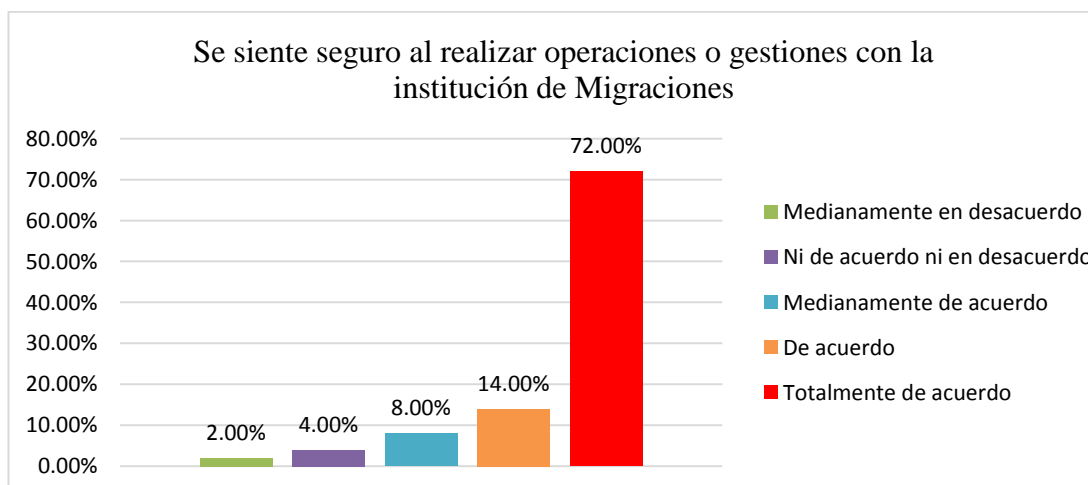
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Usuarios encuestados, según el enunciado: se siente seguro al realizar operaciones o gestiones con la institución de Migraciones

Se siente seguro al realizar operaciones o gestiones con la institución de Migraciones	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	8	8,0
De acuerdo	13	14,0
Totalmente de acuerdo	69	72,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: se siente seguro al realizar operaciones o gestiones con la institución de Migraciones, ninguno contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8,0% contestó medianamente de acuerdo, 14,0% contestó de acuerdo, mientras que 72,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 42



Fuente: Cuadro 38

Cuadro 41

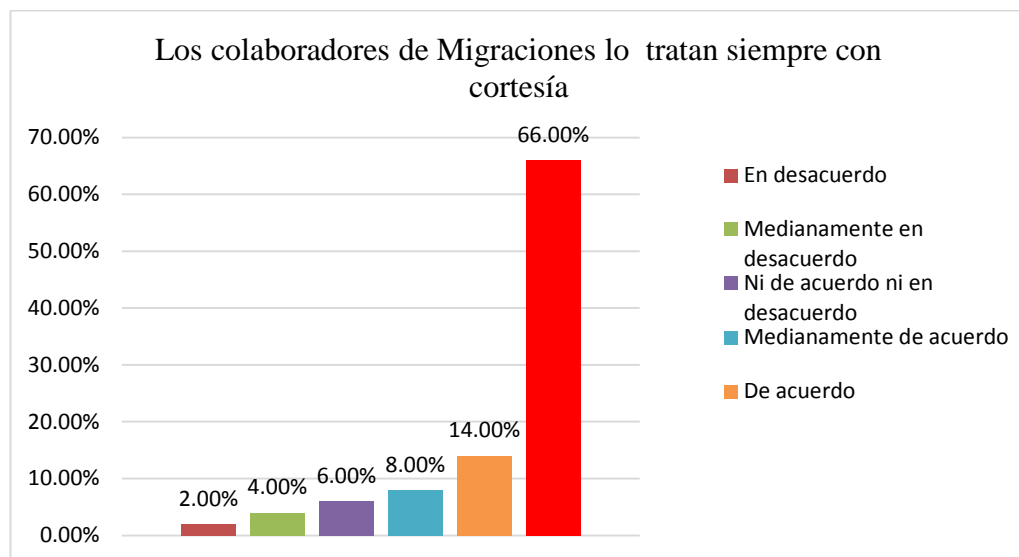
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones lo tratan siempre con cortesía

Los colaboradores de Migraciones lo tratan siempre con cortesía	Frecuencia f_i	Porcentaje %
En desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,0
Medianamente de acuerdo	8	8,0
De acuerdo	13	14,0
Totalmente de acuerdo	63	66,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de Migraciones lo tratan siempre con cortesía, 2,0% contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 6,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8,0% contestó medianamente de acuerdo, 14,0% contestó de acuerdo, mientras que 66,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 43



Fuente: Cuadro 39

Cuadro 42

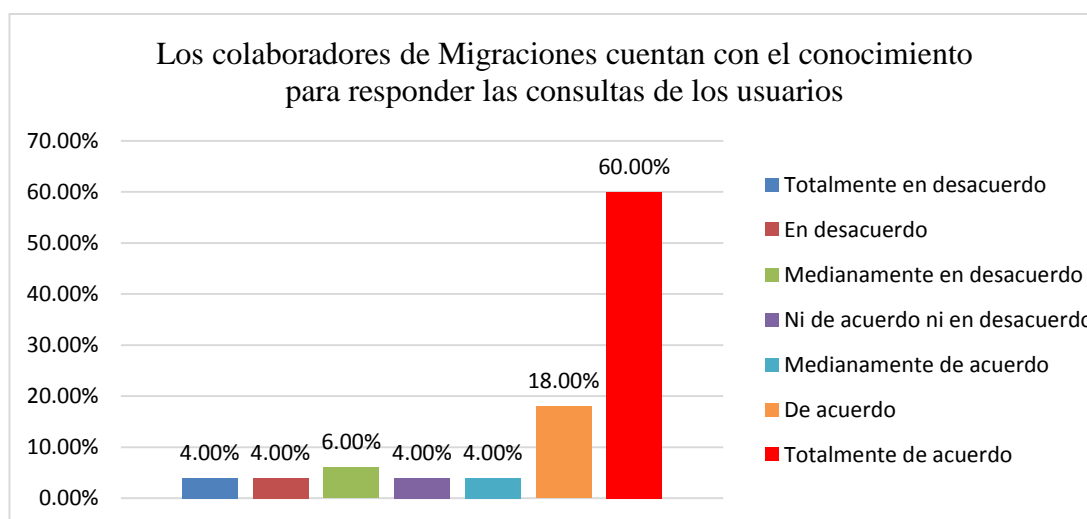
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
 Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios

Los colaboradores de Migraciones cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	4	4,0
En desacuerdo	4	4,0
Medianamente en desacuerdo	6	6,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	4	4,0
De acuerdo	17	18,0
Totalmente de acuerdo	57	60,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 4,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de Migraciones cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios, 4,0% contestó en desacuerdo, 6,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente de acuerdo, 18,0% contestó de acuerdo, mientras que 60,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 44



Fuente: Cuadro 40

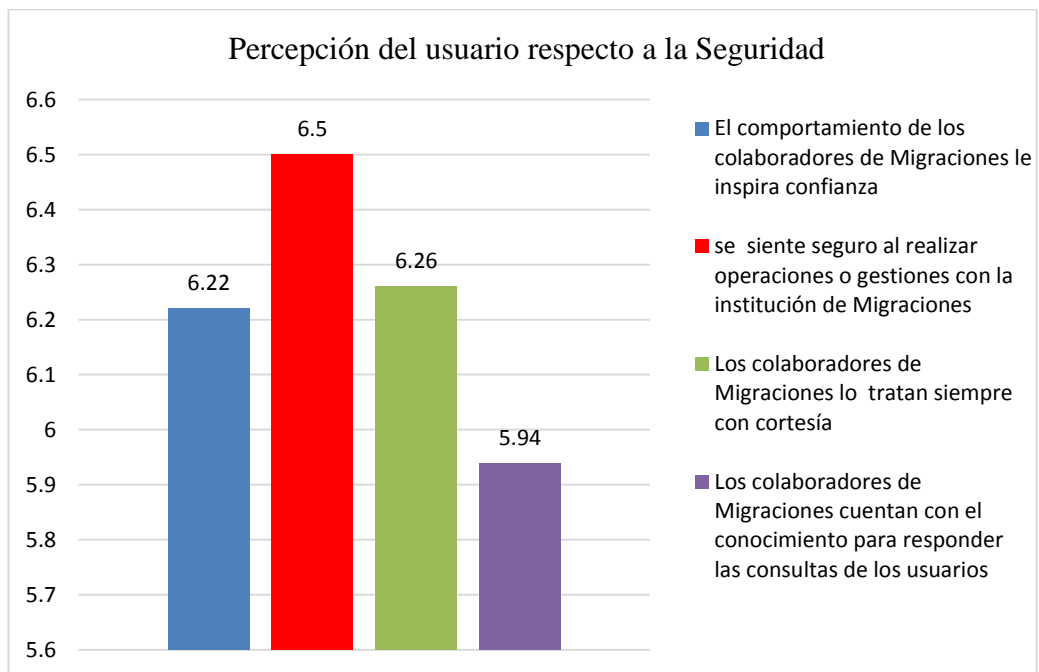
Cuadro 43

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Percepción del usuario encuestados, con respecto a la Seguridad

Percepción del usuario respecto a la Seguridad	N	Min-Max	Media	Des. Típ.
El comportamiento de los colaboradores de Migraciones le inspira confianza	96	3 - 7	6.22	1.234
se siente seguro al realizar operaciones o gestiones con la institución de Migraciones		3 - 7	6.50	.953
Los colaboradores de Migraciones lo tratan siempre con cortesía		2 - 7	6.26	1.275
Los colaboradores de Migraciones cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios		1 - 7	5.94	1.743
Promedio			6.23	1.30

Fuente: Encuesta

Gráfico 45



Fuente: Cuadro 41

4.6 ANÁLISIS DE LA EMPATÍA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES DE LA JEFATURA ZONAL DE IQUITOS EN EL PERIODO 2017

4.6.1 Expectativas de la Empatía del Usuario

Cuadro 44

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

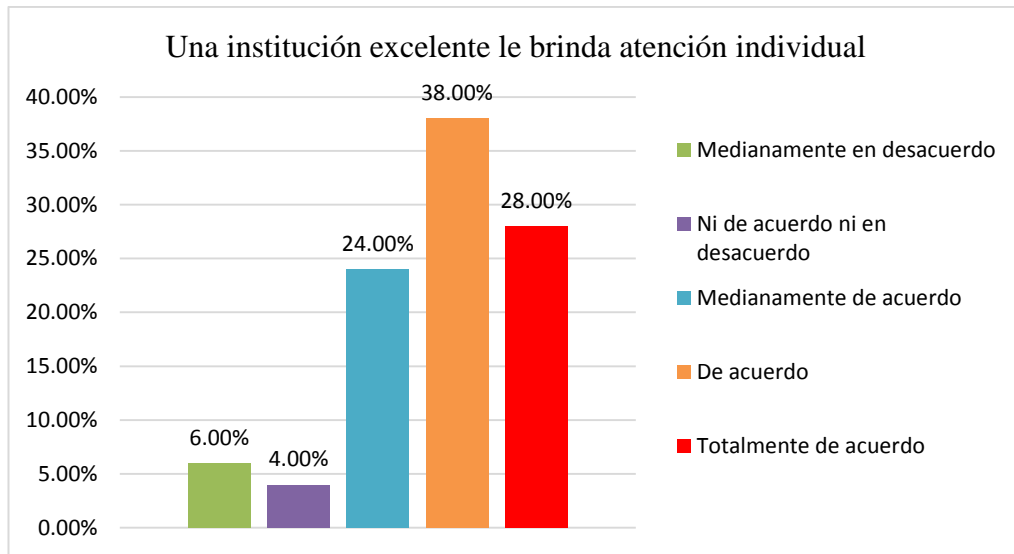
Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución excelente le brinda atención individual

Una institución excelente le brinda atención individual	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	6	6,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	23	24,0
De acuerdo	36	38,0
Totalmente de acuerdo	27	28,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una institución excelente le brinda atención individual, ninguno contestó en desacuerdo, 6,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24,0% contestó medianamente de acuerdo, 38,0% contestó de acuerdo, mientras que 28,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 46



Fuente: Cuadro 42

Cuadro 45

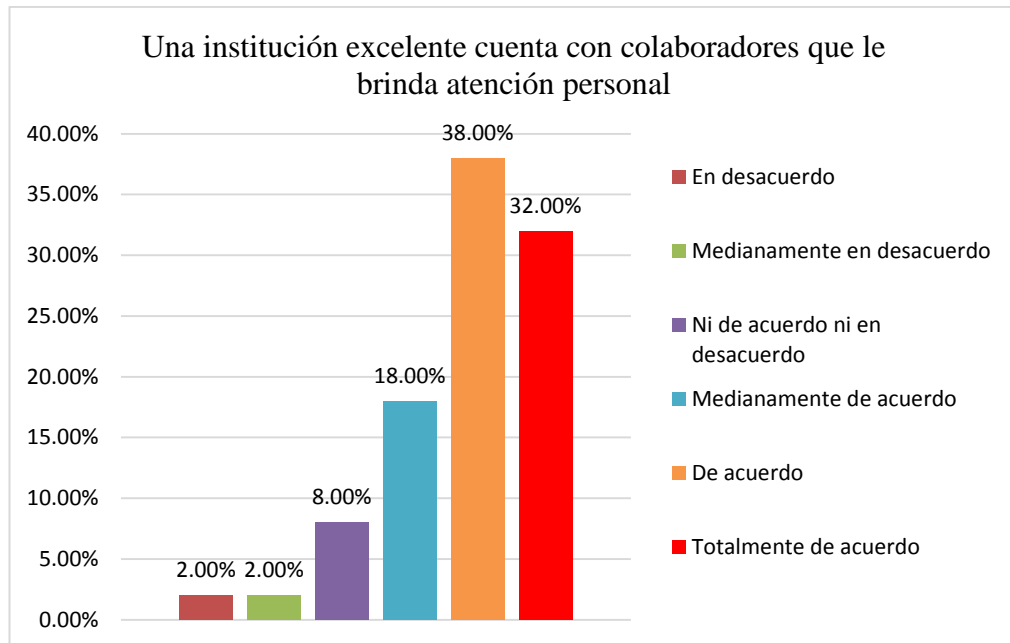
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución excelente cuenta con
colaboradores que le brinda atención personal

Una institución excelente cuenta con colaboradores que le brinda atención personal	Frecuencia f_i	Porcentaje %
En desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	8,0
Medianamente de acuerdo	17	18,0
De acuerdo	36	38,0
Totalmente de acuerdo	31	32,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una institución excelente cuenta con colaboradores que le brinda atención personal, 2,0% contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 8,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18,0% contestó medianamente de acuerdo, 38,0% contestó de acuerdo, mientras que 32,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 47



Fuente: Cuadro 43

Cuadro 46

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

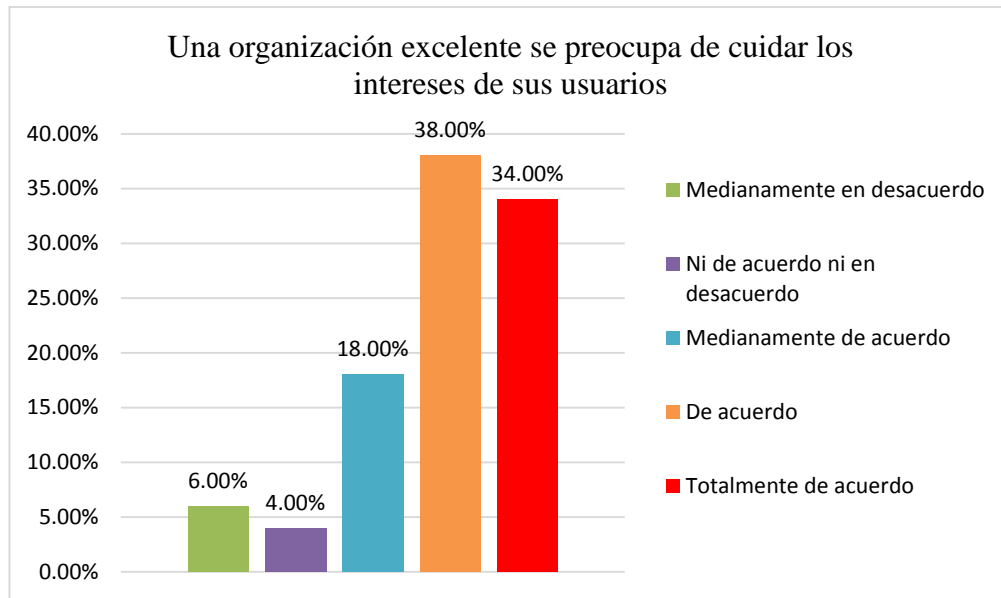
Usuarios encuestados, según el enunciado: Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios

Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	6	6,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0
Medianamente de acuerdo	17	18,0
De acuerdo	36	38,0
Totalmente de acuerdo	33	34,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios, ninguno contestó en desacuerdo, 6,0% contestó medianamente en desacuerdo, 4,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18,0% contestó medianamente de acuerdo, 38,0% contestó de acuerdo, mientras que 34,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 48



Fuente: Cuadro 44

Cuadro 47

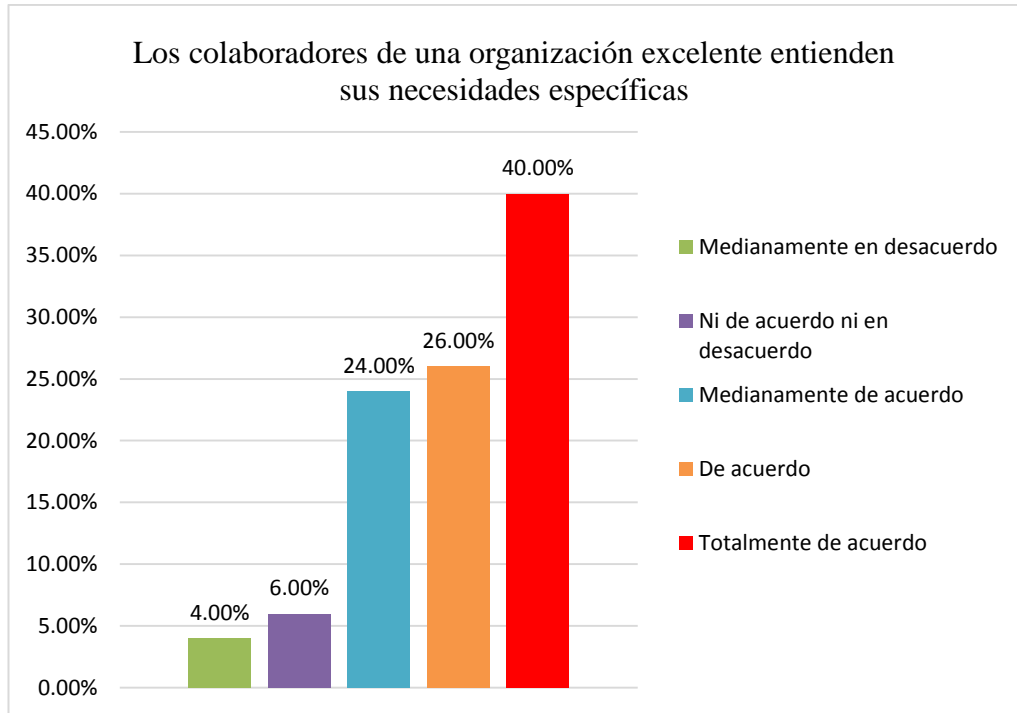
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
 Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de una organización excelente entienden sus necesidades específicas

Los colaboradores de una organización excelente entienden sus necesidades específicas	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,0
Medianamente de acuerdo	23	24,0
De acuerdo	25	26,0
Totalmente de acuerdo	38	40,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; ninguno contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de una organización excelente entienden sus necesidades específicas, ninguno contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 6,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24,0% contestó medianamente de acuerdo, 26,0% contestó de acuerdo, mientras que 40,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 49



Fuente: Cuadro 45

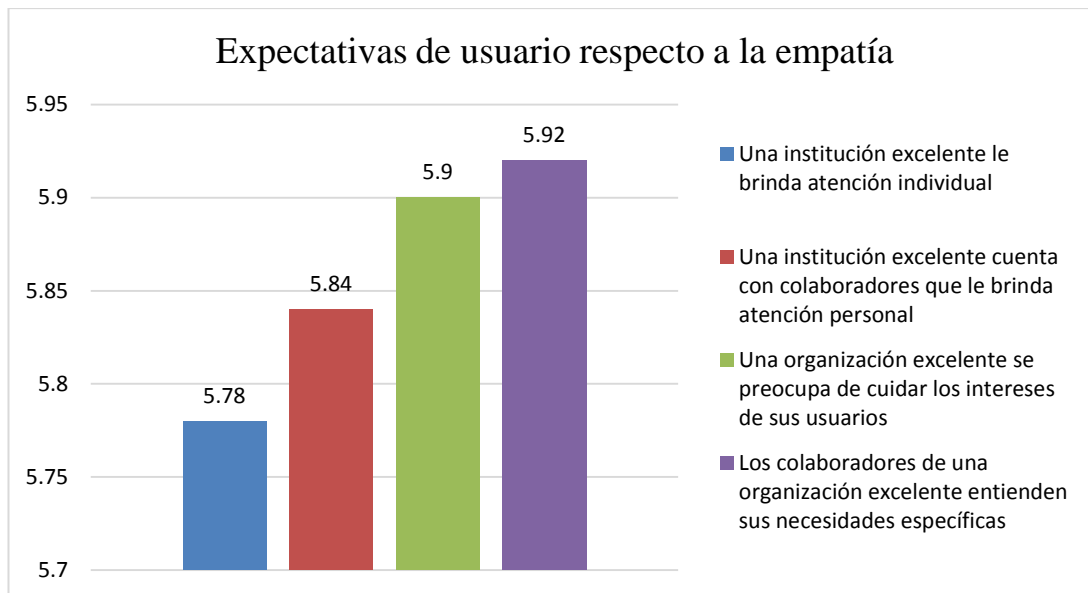
Cuadro 48

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Expectativa de los usuarios encuestados, con respecto a la empatía

Expectativas de usuario respecto a la empatía	N	Min-Max	Media	Des. Típ.
Una institución excelente le brinda atención individual	96	3 - 7	5.78	1.093
Una institución excelente cuenta con colaboradores que le brinda atención personal		2 - 7	5.84	1.149
Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios		3 - 7	5.90	1.111
Los colaboradores de una organización excelente entienden sus necesidades específicas		3 - 7	5.92	1.122
Promedio			5.86	1.12

Fuente: Encuesta

Gráfico 50



Fuente: Cuadro 46

4.6.2 Percepción de la Empatía del Usuario

Cuadro 49

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos

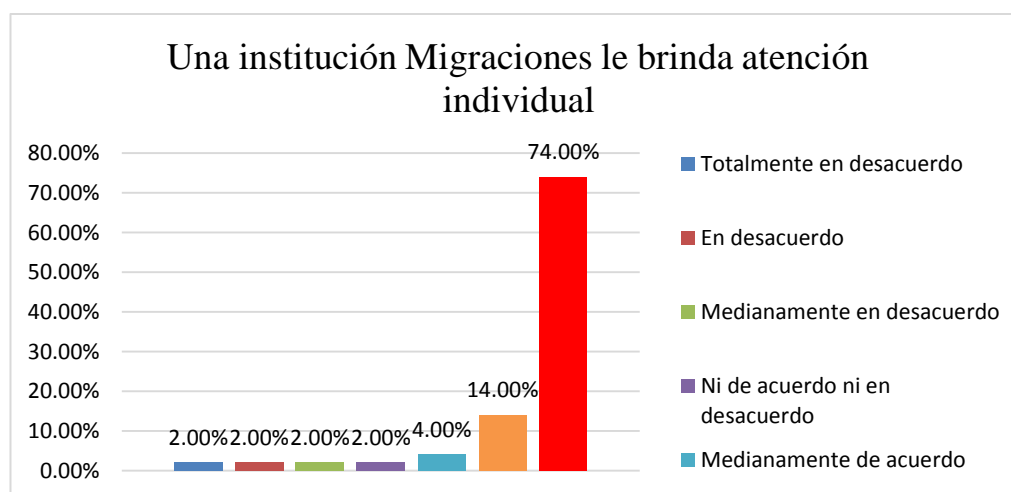
Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución Migraciones le brinda atención individual.

Una institución Migraciones le brinda atención individual	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	2	2,0
En desacuerdo	2	2,0
Medianamente en desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,0
Medianamente de acuerdo	4	4,0
De acuerdo	13	14,0
Totalmente de acuerdo	71	74,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 2,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una institución Migraciones le brinda atención individual., 2,0% contestó en desacuerdo, 2,0% contestó medianamente en desacuerdo, 2,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente de acuerdo, 14,0% contestó de acuerdo, mientras que 74,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 51



Fuente: Cuadro 47

Cuadro 50

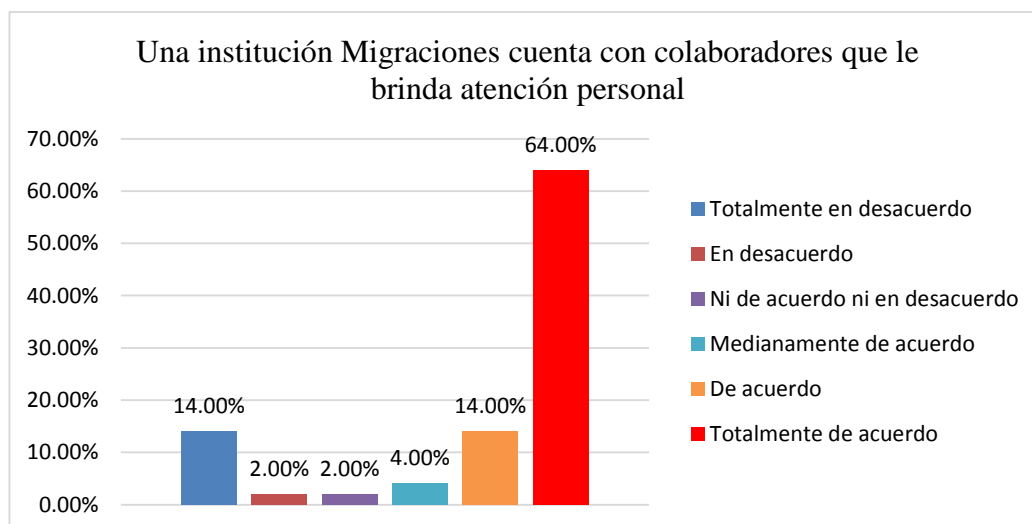
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Usuarios encuestados, según el enunciado: Una institución Migraciones cuenta con
colaboradores que le brinda atención personal

Una institución Migraciones cuenta con colaboradores que le brinda atención personal	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	13	14,0
En desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,0
Medianamente de acuerdo	4	4,0
De acuerdo	13	14,0
Totalmente de acuerdo	62	64,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 14,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una institución Migraciones cuenta con colaboradores que le brinda atención personal, 2,0% contestó en desacuerdo, ninguno contestó medianamente en desacuerdo, 2,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente de acuerdo, 14,0% contestó de acuerdo, mientras que 64,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 52



Fuente: Cuadro 48

Cuadro 51

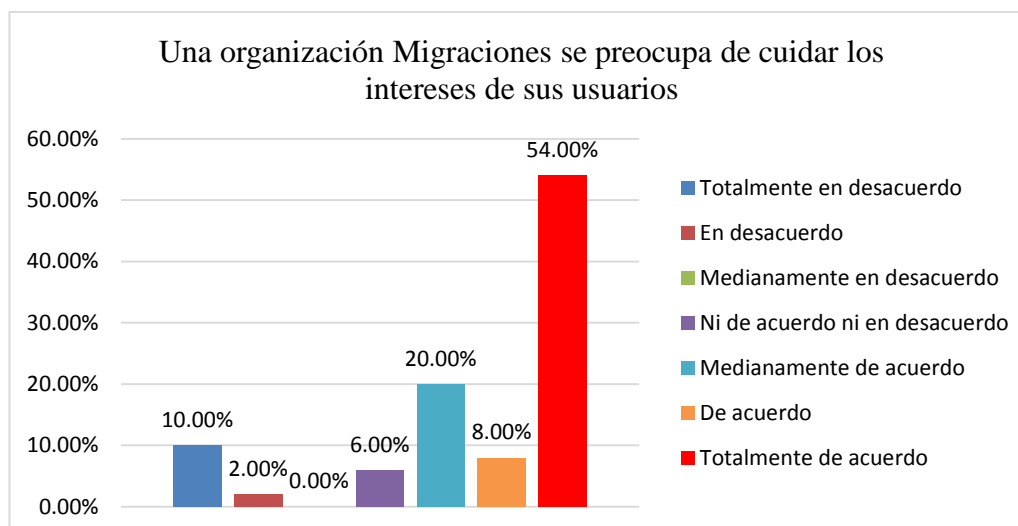
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Usuarios encuestados, según el enunciado: Una organización Migraciones se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios

Una organización Migraciones se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	10	10,0
En desacuerdo	2	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,0
Medianamente de acuerdo	19	20,0
De acuerdo	8	8,0
Totalmente de acuerdo	51	54,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 10,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Una organización Migraciones se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios, 2,0% contestó en desacuerdo, ninguno contestó medianamente en desacuerdo, 6,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20,0% contestó medianamente de acuerdo, 8,0% contestó de acuerdo, mientras que 54,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 53



Fuente: Cuadro 49

Cuadro 52

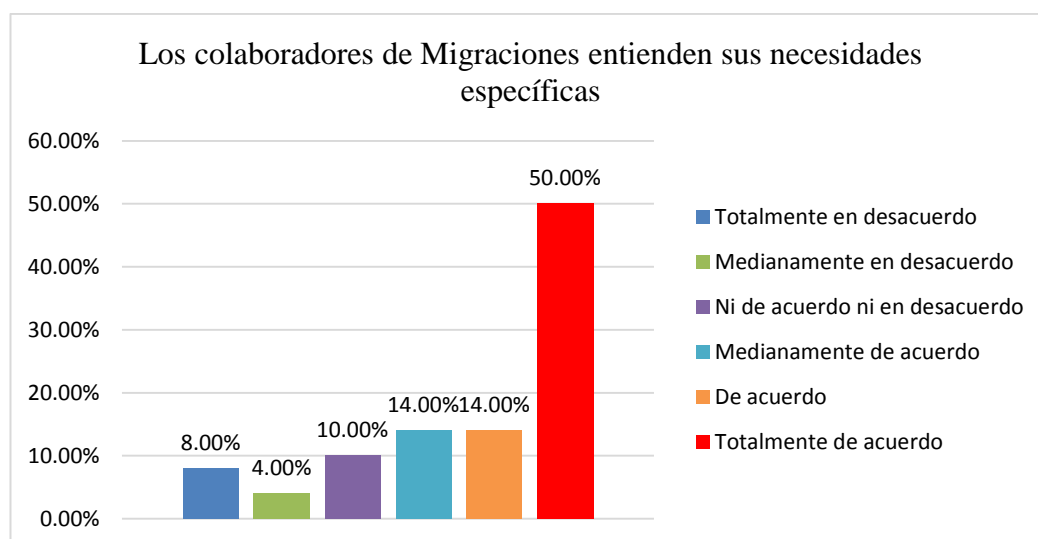
Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
 Usuarios encuestados, según el enunciado: Los colaboradores de Migraciones entienden sus necesidades específicas

Los colaboradores de Migraciones entienden sus necesidades específicas	Frecuencia f_i	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	8	8,0
Medianamente en desacuerdo	4	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10,0
Medianamente de acuerdo	13	14,0
De acuerdo	13	14,0
Totalmente de acuerdo	48	50,0
Total	96	100,0

Fuente: Encuesta

De los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos que participaron en el estudio; 8,0% contestó totalmente en desacuerdo al enunciado: Los colaboradores de Migraciones entienden sus necesidades específicas, ninguno contestó en desacuerdo, 4,0% contestó medianamente en desacuerdo, 10,0% contestó ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14,0% contestó medianamente de acuerdo, 14,0% contestó de acuerdo, mientras que 50,0% contestó totalmente de acuerdo.

Gráfico 54



Fuente: Cuadro 50

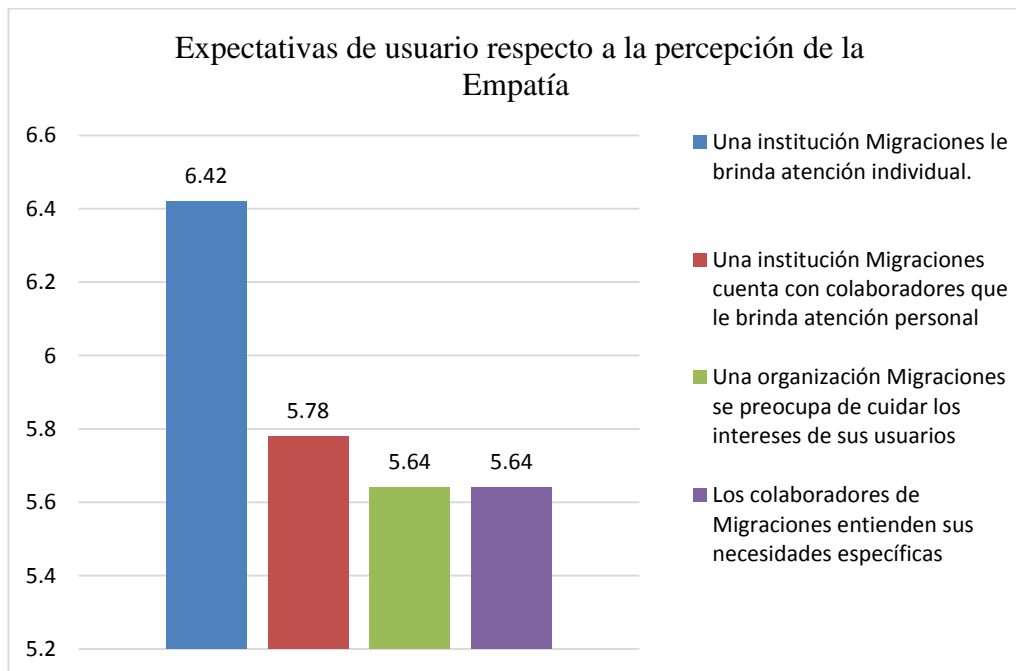
Cuadro 53

Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
Percepción de los usuarios encuestados, con respecto a la Empatía

Percepción de usuario respecto a la Gráfico 54.Empatía	N	Min-Max	Media	Des. Típ.
Una institución Migraciones le brinda atención individual.	96	1 - 7	6.42	1.311
Una institución Migraciones cuenta con colaboradores que le brinda atención personal		1 - 7	5.78	2.150
Una organización Migraciones se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios		1 - 7	5.64	1.935
Los colaboradores de Migraciones entienden sus necesidades específicas		1 - 7	5.64	1.827
Promedio			5.87	1.81

Fuente: Encuesta

Gráfico 55



Fuente: Cuadro 51

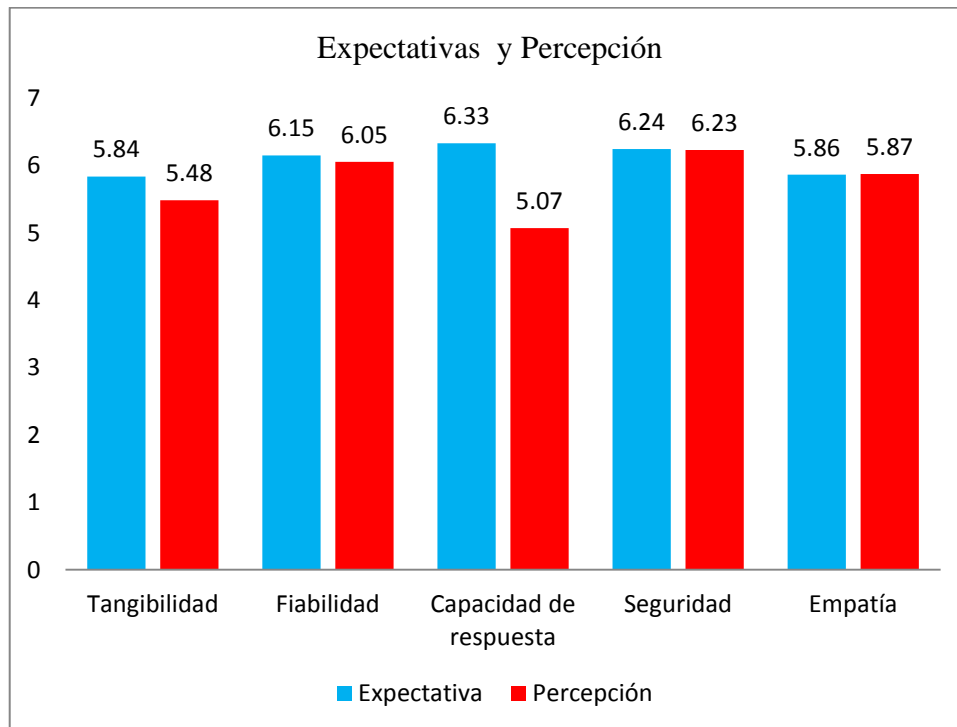
4.7 El resumen de Expectativas y Percepciones

Cuadro N° 54

	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Expectativa	5.84	6.15	6.33	6.24	5.86
Percepción	5.48	6.05	5.07	6.23	5.87
Diferencia	positiva	positiva	positiva	positiva	negativa

En el cuadro N° se observa el resultado general de las expectativas y percepciones. Se interpreta que si la diferencia es negativa indica que las expectativas son mayores que las percepciones y si la diferencia es positiva indica que las percepciones de los usuarios están por arriba de las expectativas.

Gráfico N° 56



4.8 Comparativo y diferencias entre expectativas y percepciones

Cuadro N° 55

Criterios de calidad	Expectativas	Percepciones	Diferencia
Tangibilidad	5.84	5.48	0.36 - 0.3
Fiabilidad	6.15	6.05	0.10 - 0.3
Capacidad de respuesta	6.33	5.07	1.26 - 0.2
Seguridad	6.24	6.23	0.01 - 0.5
Empatía	5.86	5.87	- 0.01 - 0.2
Promedio Global	6.08	5.74	0.34 - 0.3

Fuente: Elaboración en base a los resultados de la investigación

En el Cuadro N°, se observa que las diferencias obtenidas fueron positivas en cuatro dimensiones evaluadas menos en empatía que fue de -0,01, siendo la capacidad de respuesta la más crítica, con una diferencia de 1.26. La dimensión de Tangibilidad obtuvo 0,36 y fiabilidad 0.10. En donde se presentó una diferencia mínima de 0,01 fue en la dimensión de seguridad, lo cual nos indica que los empleados tienen pocas deficiencias al momento de ofrecer un buen servicio en forma adecuada y constante, además de la disposición que tienen para apoyar a los clientes, por lo que también se puede percibir falta de conocimiento en sus funciones.

Como resultados finales se mencionan las características encontradas en cada una de las dimensiones evaluadas del modelo utilizado, basado del instrumento *Servqual*:

- **Capacidad de respuesta:** 1,26. En esta dimensión las diferencias son más notorias se encuentran en que la Institución no tiene la disposición y la flexibilidad para atender las expectativas de los clientes, ya que se observa un menor tiempo de atención hacia estos.

- **Seguridad:** 0.01. En cuanto a la seguridad se observa que la confianza en los empleados por parte de los clientes es baja. Sin embargo, la Institución se observa débil en cuanto al conocimiento del servicio que ofrece. El usuario espera que los empleados que los atienden sean capaces de hacerle sugerencias o recomendaciones en cuanto a los servicios que se brindan

- **Empatía:** -0.01 En esta dimensión, el interés, la comprensión, el comportamiento y la expresión tienen una mejor valoración con respecto a lo esperado, no así con la cortesía, atributo que los clientes aprecian junto con la amabilidad de los empleados.
- **Fiabilidad:** En esta dimensión, la tolerancia, recomendación por confiar en la empresa, el compromiso, la confianza, el cumplimiento en el tiempo, la mejora continua, los clientes tienen una buena expectativa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Las variables de la presente investigación fue la calidad en el servicio y satisfacción, entendida como la percepción que tienen los usuarios de las entidades públicas respecto a la prestación de un servicio; el objetivo general de la investigación fue determinar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos en el periodo 2017, para lo cual con los resultados de la aplicación del cuestionario a la muestra se encontró el promedio general de la calidad de atención del servicio por cada dimensión tanto para expectativas como para la percepción siendo este promedio de 6.08%, para la expectativa y 5.74% para la percepción lo que ubica a la Jefatura Zonal de Iquitos en el rango de satisfacción relativamente considerada como adecuada para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina, desprendiéndose de dicho resultado que los servicios prestados en la Jefatura Zonal de Iquitos aún no son percibidos como buenos; resultado que guarda relación con lo encontrado por **LINARES C. (2014)**, que en la investigación “Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades de Sector Público”, concluye que muchos ciudadanos no tienen una buena percepción del servicio y la gestión de las entidades públicas en Colombia, y que la Administración Pública a pesar de haberse encargado de dar una mayor cobertura, la disponibilidad de canales de atención efectivos, sistemas de información confiables, servidores públicos más cualificados para el desempeño de sus funciones, y el logro de altos índices de calidad en los productos o servicios, aún se escucha a los usuarios quejarse por las deficiencias del servicio o las actuaciones de las entidades, esto debido a falta de información y resistencia al cambio por parte del ciudadano. Que también guarda relación con lo señalado por **RODRIGUEZ, V. y ARMAS, O. (2011)**, en la tesis “Estudio de la Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados en el Hospital Regional de Loreto Felipe Arriola Iglesias, periodo 2011”, donde encontraron que existe una baja relación entre la forma como el personal del hospital los atiende, las facilidades proporcionadas, la

comunicación existente y la satisfacción del paciente hospitalizado, o lo afirmado por **BENDEZU, Z. (2016)**, que en la tesis *“La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes de SUNAT Huánuco 2016”*, para determinar el nivel de influencia de la calidad de los servicios en la satisfacción del contribuyente en la SUNAT, concluye que el grado de relación entre la variable calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes es significativa.

En la investigación se demostró que: La expectativa sobre la Tangibilidad, Fiabilidad, capacidad de respuesta y Seguridad es mayor que la percepción, de los usuarios en el periodo 2017 lo que no se dio con la empatía. Basado en los resultados se determinó que existe calidad en los servicios prestados por la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos en el periodo 2017 Que guarda relación con lo señalado por **ZEVALLLOS, M. (2016)**, en la tesis *“Análisis del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Telefonía Móvil de Movistar en la Ciudad de Iquitos, Periodo Diciembre 2015”*, precisa que “una adecuada atención al cliente debe constituirse en un factor importante de competencia en el mercado, ya que los usuarios ante la similitud del servicio, tarifas y promociones pueden orientar sus decisiones tomando en consideración la calidad de atención y la oportunidad de la información, concluye que 59.93% de los usuarios de Movistar calificaron el servicio como “Regular”, cobertura normal (64.00%), velocidad de internet normal (66.37%), adecuado precio del servicio (62.77%), y trato amable y cordial (65.34%), o lo señalado por **ARRUE, J. (2014)**, En la tesis *Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto desde la Percepción del usuario, Periodo Junio a Setiembre de 2014”*, para evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios, concluye que la percepción de calidad del servicio de atención se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo considerada como adecuada para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, lo que significa que la calidad del servicio es un elemento importante que es tomado en cuenta por los clientes”.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

En base al análisis determinado en las páginas que anteceden, se plantea la siguiente propuesta en beneficio de la Superintendencia Nacional de Migraciones, de la Jefatura Zonal de Iquitos, tendiente a mejorar la calidad del servicio y por ende la satisfacción de los usuarios:

PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

1. OBJETIVO

Mejorar la calidad del servicio y satisfacción en: en infraestructura, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta en la Jefatura Zonal de Migraciones de Iquitos

2. ESTRATEGIAS

- Sensibilizar a las gerencias de la sede central de Lima para que consideren dentro del presupuesto 2019 un presupuesto exclusivo a la sede zonal de Iquitos, esto en el marco del proceso de modernización de Migraciones y de mejora de la calidad del servicio al usuario.
- Realizar cursos de capacitación orientado a los colaboradores para mejorar el servicio de atención al cliente, crear un clima laboral apropiado y mantener permanentemente motivado.
- Realizar actividades recreativas con la finalidad de mantener las buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores.

3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Elaboración del presupuesto	■							
Aprobación del presupuesto	■							
Ejecución de obras de infraestructura		■	■	■	■	■	■	■
Actividades recreativas		■			■			■
Cursos de capacitación		■		■		■		■

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

A continuación, se presentan los resultados de la investigación en base a la información recogida luego de recolectados los datos. El análisis descriptivo de las variables y dimensiones permitieron comparar descriptivamente los resultados. Así para poder obtener el promedio general, primero se calculó el promedio para expectativas y percepciones de cada dimensión, donde las expectativas generalmente fueron altas esto indica que fue muy difícil que las puntuaciones concuerden o superen en las notas asignadas, alcanzando la expectativa de menor puntaje en la dimensión Tangibilidad con un promedio de 5.84 y siendo mayor en las otras dimensiones, como se puede apreciar más adelante; lo que nos da a entender que los usuarios tenían una alta expectativa de los servicios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, esto se hizo considerando la escala del 1 (Muy deficiente de 0 a 15%) al 7 (Muy bueno de 90ª a 100%), usada para definir la importancia.

A nivel de Objetivo General

Al determinar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos en el periodo 2017, las puntuaciones de los promedios globales por dimensión del modelo *Servqual*, se observó que en casi todas las dimensiones, menos en Empatía, las expectativas superan a las percepciones ya que casi todos los valores de la columna de percepciones son menores a las expectativas, lo que significa, que los usuarios reciben un servicio que no cubren sus expectativas al 100; por lo tanto al ser menor la percepción no hay satisfacción.

A nivel de Objetivos específicos

1. Al determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos,

referente a la tangibilidad, la diferencia entre expectativas y percepciones es positiva de 0.36 lo que indica que la calidad no es la mejor y tampoco existe satisfacción..

2. En cuanto al objetivo número dos la diferencia entre las expectativas y las percepciones es 0.10, ligeramente positivo, concluyendo que relativamente hay satisfacción y calidad en los servicios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, respecto a la fiabilidad.
3. En la Capacidad de Respuesta, la diferencia entre expectativas y percepciones es de 1.26, en esta dimensión la diferencia es más notoria por lo tanto hay un déficit de calidad y una insatisfacción en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos
4. La calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos respecto a la dimensión de Seguridad, al igual que la fiabilidad existe una satisfacción y calidad relativa dado a que la diferencia de las expectativas y las percepciones es ligeramente positiva en 0.01.
5. En la dimensión Empatía de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, la diferencia de las expectativas y la percepción es ligeramente negativa en -0.01 por lo tanto esta dimensión es de calidad óptima y satisfacción plena.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

1. La conformación de un equipo de trabajo para efectuar el monitoreo y supervisión de la calidad de atención al usuario y su satisfacción conformado por personal de la Gerencia de Usuarios y de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, que inicialmente efectúe este trabajo en la Sede Central y posteriormente se extiende a las demás Sedes, esto en concordancia a lo declarado ha Migraciones en proceso de modernización.
2. En relación a la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, se recomienda la implementación de rampas fijas o móviles en los accesos a las instalaciones de la Sede Central de MIGRACIONES y la adecuación de los módulos para la atención de las personas con discapacidad y los beneficiarios de la atención preferente, asimismo que las salas de esperas sean acondicionadas para el real número de usuarios que a diario reciben (bancas, aire acondicionado, dispensadores de agua, etc), a fin que el tiempo de espera, sea más placentero.
3. Que, el personal de la Sede Central de MIGRACIONES reciba capacitaciones constantes sobre atención preferencial, acceso a la información y protocolos de atención (normas básicas de atención, lenguaje con el que se comunican etc.), permitiendo estandarizar el actuar de los colaboradores desde el inicio hasta la culminación del trámite.
4. Que, a efectos de identificar las principales áreas de la Sede Central de MIGRACIONES, se adquieran paneles virtuales, mapas de riesgo y ubicación y señalética, que permitan conocer la ubicación de las diferentes oficinas y los servicios que se prestan en esa Entidad.
5. Utilizar las estadísticas del Libro de Reclamaciones y del Buzón de Sugerencia para la elaboración de proyectos de mejoras en la atención al ciudadano, a ser implementados inicialmente en la Sede Central y posteriormente en las diferentes Sedes a nivel nacional.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARRUE, J. (2014), tesis “Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto desde la Percepción del usuario, Periodo Junio a Setiembre de 2014”. Perú. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

BENDEZU, Z. (2016), tesis de grado “**La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes de SUNAT Huánuco 2011**”. Recuperado de <http://documents.mx/documents/calidad-de-servicios-y-satisfaccion-del-contribuyente-sunat-huanuco-2016.html> el 02 de junio del 2017.

LINARES C. (2014), tesis “Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades de Sector Público” Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13057/1/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%26%20C3%9AIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf> el 03 de junio del 2017

REVISTA STRATEGY BUSINESS (2,008) Atención al cliente, Revista Strategy business, Verano 2008, Recuperado en febrero 2,013 de <http://www.strategy-Business.com/press/article/08215>

RODRIGUEZ, V. y ARMAS, O. (2011). tesis “Estudio de la Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados en el Hospital Regional de Loreto Felipe Arriola Iglesias, periodo 2011”. Perú. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

ZAVALA A. (2012) *Teoría de la calidad. Recuperado de:* www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/3.doc *con fecha 03 de junio 2017*

ZEITHAML Y BITNER (2002) “Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa”-2da edición, MC. GRAW HILL.

ZEVALLOS, M. (2016), tesis “Análisis del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Telefonía Móvil de Movistar en la Ciudad de Iquitos, Periodo Diciembre 2015”. Perú. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

ANEXOS

ANEXO N° 1

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INFORMANTES
<p>General:</p> <p>¿Cómo evalúan la calidad de los servicios y satisfacción los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, periodo 2017?</p> <p>Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo evalúan los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, la calidad de los servicios y satisfacción con respecto a la Tangibilidad en</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, en el periodo 2017</p> <p>Específicos:</p> <p>1. Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, con respecto a la</p>	<p>General</p> <p>Existe calidad y satisfacción óptima en los servicios prestados por la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, periodo 2017</p> <p>Específicas:</p> <p>1. Existe calidad y satisfacción óptima en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos respecto a la tangibilidad</p>	<p>CALIDAD DEL SERVICIO</p> <p>Totalidad de los servicios prestados al usuario por el personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos desde su primer contacto hasta la finalización del servicio con la salida del usuario</p>	<p>Expectativas</p>	<p>Tangibilidad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>La apariencia de los equipos de una institución excelente es moderna ... Ver anexo</p> <p>Cuando una institución excelente promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple. ... Ver anexo</p> <p>Los colaboradores de una institución excelente brindan</p>	<p>Usuarios de Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos</p>

<p>el periodo 2017?.</p> <p>2. ¿Cómo evalúan los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, la calidad de los servicios y satisfacción con respecto a la Fiabilidad en el periodo 2017?.</p> <p>3. ¿Cómo evalúan los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, la calidad de los servicios y satisfacción con respecto a la capacidad de respuesta en el</p>	<p>tangibilidad en el periodo 2017.</p> <p>2. Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, con respecto a la fiabilidad en el periodo 2017</p> <p>3. Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, con respecto a la capacidad de respuesta en el</p>	<p>periodo 2017.</p> <p>2. Existe calidad y satisfacción óptima en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, respecto a la fiabilidad periodo 2017</p> <p>3. Existe calidad y satisfacción óptima en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos respecto a la capacidad de respuesta, periodo 2017</p> <p>4. Existe calidad y satisfacción</p>	<p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p>Igual o diferencia negativa entre expectativas y percepciones</p>		<p>Empatía</p>	<p>el servicio con prontitud a los usuarios</p> <p>...</p> <p>Ver anexo</p> <p>El comportamiento de los colaboradores de una institución excelente le inspira confianza</p> <p>...</p> <p>Ver anexo</p> <p>Una institución excelente le brinda atención individual</p> <p>...</p> <p>Ver anexo</p>	<p>Usuarios de Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos</p>
---	--	--	---	--	-----------------------	--	---

<p>periodo 2017?.</p> <p>4. ¿Cómo evalúan los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, la calidad de los servicios y satisfacción con respecto a la seguridad en el periodo 2017?.</p> <p>5. ¿Cómo evalúan los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, la calidad de los servicios y satisfacción con respecto a la empatía en el periodo 2017?.</p>	<p>periodo 2017 4. Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, con respecto a la seguridad en el periodo 2017</p> <p>5. Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos, con respecto a la empatía en el periodo 2017</p>	<p>óptima en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos respecto a la seguridad periodo 2017</p> <p>5. Existe calidad y satisfacción óptima en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Iquitos respecto a la empatía periodo 2017</p>		<p>Percepciones</p>	<p>Tangibilidad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>La apariencia de los equipos de Migraciones es moderna ... Ver anexo</p> <p>Cuando la institución de Migraciones promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple. ... Ver anexo</p> <p>Los colaboradores de Migraciones le brindan el servicio con prontitud. ... Ver anexo</p>	
---	--	--	--	----------------------------	--	---	--

					<p>Seguridad</p> <p>El comportamiento de los colaboradores de Migraciones le inspira confianza ... Ver anexo</p>	
					<p>Empatía</p> <p>Una institución de Migraciones le brinda atención individual ... Ver anexo</p>	

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO SOBRE EXPECTATIVAS DE CALIDAD DE SERVICIOS

1. Instrucciones

Basado en su experiencia como usuario piense en una institución que brindaría una excelente calidad en el servicio. Piense en la institución con la que usted estaría complacido.

Por favor, indique el grado que usted piensa que una institución excelente debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, encierre el número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para una institución excelente, encierre el número 7. Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las instituciones que ofrecen una excelente calidad en el servicio

Declaraciones sobre las expectativas de bienes tangibles								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La apariencia de los equipos de una institución excelente es moderna							
2	Las instalaciones físicas de una institución excelente son visualmente atractivas							
3	La presentación de los colaboradores de una institución excelente es buena							
4	los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de una institución excelente son visualmente atractivos.							
5	Los horarios de atención de una organización excelente son convenientes.							

Declaraciones sobre expectativas de confiabilidad								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando una institución excelente promete hacer algo en un tiempo determinado , lo cumple							
2	Cuando un usuario tiene un problema, una institución excelente muestra sincero interés en resolverlo							
3	Una institución excelente desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez							
4	Una institución excelente proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo							
5	Una institución excelente mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios							

Declaraciones sobre las expectativas de capacidad de respuesta (responsabilidad)								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Los colaboradores de una institución excelente brindan el servicio con prontitud a los usuarios							
2	Los colaboradores de una institución excelente siempre se muestran dispuesto a ayudar a los usuarios							
3	Los colaboradores de una institución excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario							

Declaraciones sobre las expectativas de seguridad								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	El comportamiento de los colaboradores de una institución excelente le inspira confianza							
2	Al realizar operaciones con una institución excelente el usuario se debe sentirse seguro							
3	Los colaboradores de una organización excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía							
4	Los colaboradores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios							

Declaraciones sobre las expectativas de empatía								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Una institución excelente le brinda atención individual							
2	Una institución excelente cuenta con colaboradores que le brinda atención personal							
3	Una organización excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios							
4	Los colaboradores de una organización excelente entienden sus necesidades específicas							

ANEXO N° 3

CUESTIONARIO SOBRE LA EVALUACIÓN DE LAS PERCEPCIONES
SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIOS

1. Instrucciones

Piense en como hace la organización en estudio cuando se trata de brindar servicios al usuario e indique su percepción en cada pregunta del cuestionario.

Por favor, indique el grado que usted piensa que la institución tiene respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1. Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por la institución en estudio, encierre el número 7. Si su decisión no es definida, encierre uno de los números intermedios. No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las instituciones que ofrecen una excelente calidad en el servicio

Declaraciones sobre las percepciones de bienes tangibles								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La apariencia de los equipos de Migraciones es moderna							
2	Las instalaciones físicas de Migraciones son visualmente atractivas							
3	La presentación de los colaboradores de Migraciones es buena							
4	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Migraciones son visualmente atractivos.							
5	Los horarios de actividades de Migraciones son convenientes.							

Declaraciones sobre las percepciones de responsabilidad								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Los colaboradores de Migraciones le brindan el servicio con prontitud							
2	Los colaboradores de Migraciones siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios							
3	Los colaboradores de Migraciones nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario							

Declaraciones sobre las percepciones de bienes tangibles								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La apariencia de los equipos de Migraciones es moderna							
2	Las instalaciones físicas de Migraciones son visualmente atractivas							
3	La presentación de los colaboradores de Migraciones es buena							
4	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Migraciones son visualmente atractivos.							
5	Los horarios de actividades de Migraciones son convenientes.							

Declaraciones sobre las percepciones de seguridad								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	El comportamiento de los colaboradores de Migraciones le inspira confianza							
2	Se siente seguro al realizar operaciones o gestiones con la institución de Migraciones							
3	Los colaboradores de Migraciones lo tratan siempre con cortesía							
4	Los colaboradores de Migraciones cuentan con el conocimiento para responder las consultas							

Declaraciones sobre las percepciones de empatía								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La institución de Migraciones le brinda atención individual							
2	La institución de Migraciones cuenta con colaboradores que le brinda atención personal							
3	La organización de Migraciones se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios							
4	Los colaboradores de Migraciones entienden sus necesidades específicas							