



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE
USUARIOS NACIONALES POR EL SERVICIO MIGRATORIO
DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES
EN LA SEDE CENTRAL BREÑA, 2022**

**PRESENTADO POR
JACKELYNE ISABEL FERNANDEZ AVALOS**

**ASESOR
JESÚS RUITÓN CABANILLAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN POSGRADO**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS
NACIONALES POR EL SERVICIO MIGRATORIO DE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES EN LA SEDE
CENTRAL BREÑA, 2022”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADA POR:

LIC. JACKELYNE ISABEL FERNANDEZ AVALOS

ASESOR:

MAG. JESÚS RUITÓN CABANILLAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA - PERU

2023

Dedicatoria

A Dios, quien guía mis acciones basadas en sus principios.

A mi menor hijo, por ser mi fortaleza y el apoyo para seguir avanzado profesionalmente.

A mi familia, por brindarme las enseñanzas que han hecho de mí una persona íntegra y humanista.

Agradecimiento

A mi familia, por mantenerse en instantes alegres y tristes de mi vida, prestándome el apoyo que me permite vencer cualquier vicisitud.

A la Universidad San Martín de Porres, al elevar nuestros niveles intelectuales sin descuidar los humanos.

A todos aquellos que de una manera u otra posibilitan mi enriquecimiento continuo.

Índice General

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen.....	xi
Abstract	xii
INTRODUCCION	14
CAPITULO I	22
MARCO TEORICO.....	22
1.1 Antecedentes de la investigación	22
1.1.1 Internacionales.....	22
1.1.2 Nacionales	25
1.2 Bases teóricas:.....	27
1.2.1 Gestión administrativa	27
1.2.1.1 Dimensiones de gestión administrativa	28
1.2.2 Satisfacción usuarios	30
1.2.2.1 Dimensiones de satisfacción	31
CAPITULO II	35
PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	35
2.1 Preguntas.....	35
2.1.1 Problema general.....	35
2.1.2 Problemas específicos.....	35
2.2 Variables y definición operacional	36
CAPITULO III	39
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	39
3.1 Diseño metodológico.....	39
3.2 Diseño muestral	40
3.2.1 Población	40
3.2.2 Muestra.....	40
3.3 Técnicas de recolección de datos	42
3.3.1 Técnica	42
3.3.2 Instrumentos	42
3.4 Técnicas estadísticas para procesamiento de información	45
3.5 Aspectos éticos	45
CAPITULO IV.....	46

RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR.....	46
4.1 Presentación e interpretación de datos.....	46
4.2 Análisis de objetivos y estadística inferencial.....	87
4.3 Propuesta de valor	91
4.3.1 Alternativa obtenida	91
4.3.2 Alcance de la alternativa.....	92
4.4 Objetivos de la propuesta de valor	93
4.4.1 Objetivo general de la propuesta de valor	93
4.4.2 Objetivos específicos de la propuesta de valor.....	93
4.5 Estructura de la propuesta	94
4.5.1 Título.....	94
4.5.1.1 Componentes	94
4.6 Resultados esperados de la propuesta	96
CAPITULO V	98
DISCUSION DE RESULTADOS	98
Conclusiones.....	103
Recomendaciones.....	105
Fuentes de Información.....	107
ANEXOS	115

Índice de Tablas

Tabla 1 Emisión pasaporte electrónico, período 2016-2021	16
Tabla 2 Emisión pasaporte sede Breña. Año 2022	16
Tabla 3 Cuadro de operacionalización	37
Tabla 4 Considera que se refleja la planificación de la institución a través de la labor del trabajador.....	46
Tabla 5 Considera que los trabajadores coordinan adecuadamente la planificación.....	47
Tabla 6 Considera que trabajadores cuentan con recursos para brindar una buena atención.....	48
Tabla 7 La institución se encuentra organizada para brindarle una atención adecuada.....	49
Tabla 8 Los trabajadores realizan con eficacia los trámites administrativos que necesita el usuario.....	50
Tabla 9 Los trabajadores le brindan información adecuada cuando lo requiere. .	51
Tabla 10 Considera que los trabajadores ejecutan sus funciones adecuadamente.	52
Tabla 11 Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la institución.	53
Tabla 12 El jefe máximo de la institución muestra su dirección del personal de manera pública en la sede.....	54
Tabla 13 La Superintendencia de Migraciones, Sede Breña realiza actividades culturales para la ciudadanía.....	55
Tabla 14 La institución motiva a la ciudadanía con ciertos beneficios.	56
Tabla 15 Considera que existe un trabajo en equipo por parte de los trabajadores.	57
Tabla 16 La institución comunica la labor que realiza en favor de los usuarios. ...	58
Tabla 17 Percibe que se hace un buen control a trabajadores	59
Tabla 18 El personal ha solucionado mis quejas	60
Tabla 19 En la Superintendencia se brinda el servicio esperado	61
Tabla 20 El personal que le atiende conoce sus intereses y necesidades.....	62
Tabla 21 Siente seguridad al realizar su trámite en la institución.....	63

Tabla 22 La institución presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales	64
Tabla 23 Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido.	65
Tabla 24 La calidad de los servicios automáticos es buena.....	66
Tabla 25 Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados.	67
Tabla 26 Usted tiene confianza en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña.....	68
Tabla 27 Las tasas y tarifas de la institución están al alcance de la economía de las mayorías	69
Tabla 28 La calidad de los servicios prestados es bueno, dadas sus tasas y tarifas.....	70
Tabla 29 No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la entidad.....	71
Tabla 30 Si la institución me ofrece servicios adicionales, como plus a los trámites realizados, ¿los acepto?.....	72
Tabla 31 Al acudir a la sede institucional siento que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	73
Tabla 32 Usted recomendaría a lo demás usuarios acudir a la institución a realizar sus trámites por el buen trato recibido.....	74
Tabla 33 La entidad es innovadora y con visión de futuro	75
Tabla 34 Los servicios prestados están (....).	76
Tabla 35 La entidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios	77
Tabla 36 El servicio que se ofrece se adapta a sus necesidades como usuario..	78
Tabla 37 El personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas.	79
Tabla 38 El personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	80
Tabla 39 Niveles de Gestión en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña	82
Tabla 40 Niveles de Satisfacción de Usuarios por el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña .	83
Tabla 41 Nivel de Satisfacción según los Niveles de Gestión en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña	85

Tabla 42 Correlación entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los usuarios.	87
Tabla 43 Correlación entre la dimensión planeación administrativa y satisfacción de los usuarios.	88
Tabla 44 Correlación entre la dimensión organización administrativa y satisfacción de los usuarios.	89
Tabla 45 Correlación entre la dimensión dirección administrativa y satisfacción de los usuarios.	90
Tabla 46 Correlación entre la dimensión control administrativo y satisfacción de los usuarios.	91

Índice de Figuras

Figura 1	Considera que se refleja la planificación de la institución a través de la labor del trabajador.....	46
Figura 2	Considera que los trabajadores coordinan adecuadamente la planificación.....	47
Figura 3	Idem rotulo tabla precedente.....	48
Figura 4	La institución se encuentra organizada para brindarle una atención adecuada.....	49
Figura 5	Los trabajadores realizan con eficacia los trámites administrativos que necesita como usuario.....	50
Figura 6	Los trabajadores le brindan información adecuada cuando lo requiere.	51
Figura 7	Considera que los trabajadores ejecutan sus funciones adecuadamente.....	52
Figura 8	Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la institución.....	53
Figura 9	El jefe máximo de la institución muestra su dirección del personal de manera pública en la sede.	54
Figura 10	La Superintendencia de Migraciones, Sede Breña realiza actividades culturales para la ciudadanía.....	55
Figura 11	La institución motiva a la ciudadanía con ciertos beneficios.	56
Figura 12	Considera que existe un trabajo en equipo por parte de los trabajadores	57
Figura 13	La institución comunica la labor que realiza en favor de los usuarios.	58
Figura 14	Percibe que se hace un buen control a los trabajadores.....	59
Figura 15	El personal ha solucionado mis quejas	60
Figura 16	En la Superintendencia se brinda el servicio esperado	61
Figura 17	Rotulación similar a tablero anterior	62
Figura 18	Siente seguridad al realizar su trámite en la institución.....	63
Figura 19	Idem rotulación previa	64
Figura 20	Rotulado idéntico al anterior.....	65
Figura 21	Idem	66
Figura 22	Similar a previo.....	67

Figura 23	Lo mismo que tablero	68
Figura 24	Ibid.....	69
Figura 25	Ibid.....	70
Figura 26	Texto similar al anterior	71
Figura 27	Idem	72
Figura 28	Al asistir a la sede institucional siento no tendré dificultades con las prestaciones recibidas.....	73
Figura 29	Ibid.....	74
Figura 30	Ibid.....	75
Figura 31	Los servicios prestados están cerca de los ideales para una entidad de este tipo.....	76
Figura 32	La entidad se (.....).....	77
Figura 33	El servicio que se ofrece se adapta a sus necesidades como usuario	78
Figura 34	Ibid.....	79
Figura 35	Ibid.....	80
Figura 36	Niveles de Gestión en el Servicio Migratorio	82
Figura 37	Niveles de Satisfacción de Usuarios por el Servicio Migratorio.....	84
Figura 38	Nivel de Satisfacción según los Niveles de Gestión en el Servicio Migratorio.....	85

Resumen

La investigación aplicada presentada se ha titulado: “Gestión administrativa y satisfacción de usuarios nacionales por el servicio migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña, 2022”, considerando la meta de: Determinar la relación entre la gestión administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022.

El método utilizado en el estudio contó con una perspectiva cuantitativa, modelo básico, diseño correlativo, transversal. Habiendo empleado como herramienta recolectora de datos la encuesta, aplicada a 126 usuarios.

Se desarrolló al asumir que la gestión empresarial es fundamental ya que, en la medida en que una entidad tiene una mejor gestión, hay mayor probabilidad de mejorar no solo la productividad sino la competitividad institucional. Lo que de hecho generaría la satisfacción de clientes o usuarios, al sentir cubiertas sus expectativas.

En el estudio de estas variables se concluye: Existe una correlación significativa, indudablemente elevada y directamente proporcional entre variable gestión administrativa y variable satisfacción de usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central Breña, 2022, obteniendo un coeficiente de .955 entre dichas variantes.

Palabras claves: gestión administrativa, satisfacción, calidad funcional, técnica, confianza, expectativas.

Abstract

The applied research presented has been entitled: "Administrative management and satisfaction of national users by the migration service of the National Superintendence of Migrations at the Breña Central Headquarters, 2022", considering the goal of: Determine the relationship between the administrative management of the Headquarters Central de Breña and the satisfaction of national users for the migration service in the National Superintendence of Migrations, 2022.

The method used in the study had a quantitative perspective, basic model, correlative, cross-sectional design. Having used the survey as a data collection tool, applied to 126 users.

It was developed by assuming that business management is fundamental since, to the extent that an entity has better management, there is a greater probability of improving not only productivity but also institutional competitiveness. What in fact would generate the satisfaction of customers or users, when their expectations are met.

In the study of these variables it is concluded: There is a significant, undoubtedly high and directly proportional correlation between the administrative management variable and the satisfaction variable of national users for the migration service at the National Superintendence of Migrations, Breña Headquarters, 2022, obtaining a coefficient of .955 between said variants.

Keywords: administrative management, satisfaction, functional quality, technique, trust, expectations.

PAPER NAME AUTHOR
IGGP TI GESTION ADMIN Y SATISFACCI JACKELYNE ISABEL FERNANDEZ AVALO
ON USUARIOS MIGRACIONES 07-09-23 a S
ctualizado-para turniti.docx

Jesus RUIZON



WORD COUNT
19553 Words

CHARACTER COUNT
107536 Characters

PAGE COUNT
105 Pages

FILE SIZE
1.0MB

SUBMISSION DATE
Sep 24, 2023 6:35 PM GMT-5

REPORT DATE
Sep 24, 2023 6:41 PM GMT-5

● **19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 14% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 9 words)
- Manually excluded text blocks

INTRODUCCION

La temática desarrollada ha sido “Gestión administrativa y como ésta genera la satisfacción de usuarios nacionales por el servicio migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central de Breña, motivado su estudio por el incremento significativo de un mayor número de usuarios, que exigen un mejor servicio migratorio en el país.

Considerando que la migración de acuerdo a la Unión interparlamentaria es un fenómeno mundial, existente desde tiempo inmemorial; encontrándonos actualmente en la era de la mundialización y creciente movilidad de las personas en busca de oportunidades laborales, por lo cual la migración aporta importantes beneficios tanto a los países de origen como de destino, como a los migrantes, en la medida que ocurra en condiciones aceptables y reguladas (p.21). Reconociéndose un total de 244 millones de migrantes en todo el mundo, lo cual equivale al 3.3% de la población humana (p. 23)

Informándonos dicha entidad que, en el año 2015, Italia y España por parte de Europa como también países del Asia recibieron cada una un aproximado de 74 millones de migrantes, lo que representa el 61% de la población mundial en relación a migrantes internacionales. A estas regiones les siguieron Estados Unidos y Canadá, con 54 millones o el 22% de la población migrante mundial; África, con el 9%; y Oceanía, con el 3%. América Latina y el Caribe, alcanzaban el 4%. Estados Unidos de América ha sido el principal país de destino de los migrantes internacionales desde 1970 (p.26). En relación a los migrantes de América del Sur han tenido como destino EEUU y España, donde residen 2,8 millones y 1,8 millones respectivamente (p.28)

A nivel de Latinoamérica los patrones migratorios también han cambiado de manera significativa en los últimos cinco años; influenciado principalmente por la crisis de Venezuela. La búsqueda de oportunidades laborales y económicas ha hecho que

estos migrantes se establezcan en países cercanos como Argentina, Chile, Colombia, Perú y Brasil, otros se han enrumbado hacia México y Estados Unidos. Amaya, S (2021).

Según datos estadísticos del Instituto Nacional y Estadística INEI (2021) desde la década de 1990 al 2019 el número de peruanos al exterior, alcanzó la cifra de 3 millones 241 mil 992 personas, que registraron su salida y que no han retornado al país. Dicha cifra de peruanos en el exterior representa el 10,1% del total de habitantes en el territorio del Perú. Es decir, en los últimos 30 años, Perú ha registrado un crecimiento importante de migración de peruanos al exterior, los que salen por los diferentes puntos de control migratorio hacia regiones del mundo como Norteamérica, Europa, Asia y países vecinos de Sudamérica, a través de diferentes puestos de control migratorio, supervisados por la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Esta entidad de acuerdo a la Plataforma del Estado Peruano (2020) fue creada por disposición legal N° 1130 del 06 de diciembre de 2012 como un Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus atribuciones (p. 2).

Ahora bien, a MIGRACIONES se le otorgó la competencia en materia de política migratoria interna participando a su vez en la política de seguridad interna y fronteriza; coordinando el control migratorio con las diversas entidades estatales con presencia en los puestos de control migratorio o fronterizo del país; debiendo sus directivas ser acatadas a nivel nacional. Durante los años 2018 y 2019 se entregaba la cantidad diaria de 500 pasaportes electrónicos en la Sede Central Breña. En los meses de enero a marzo 2020 se suspendió el servicio por motivos de pandemia, entregándose solo pasaportes electrónicos de urgencia en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez ubicado en el Callao. Reanudándose el servicio en el mes de abril, efectuando la entrega de 200 pasaportes por día hasta

el mes de setiembre debido a la reducción de aforo, incrementándose a la cifra de 300 pasaportes electrónicos diarios entre octubre a diciembre 2020.

En el año 2021 entre enero a junio se entregaron aproximadamente 700 pasaportes electrónicos diarios, incrementándose a 1,500 pasaportes electrónicos en los meses de julio a diciembre al ampliarse el horario de atención durante las 24 horas.

Tabla 1

Emisión pasaporte electrónico, período 2016-2021

TIPO	LUGAR	2016-2018	2019	2020	2021
Pasaporte electrónico	Lima	1,066,603	393,966	164,884	475,855
	Provincia	337,847	246,548	52,903	223,932
Total anual		1,404,450	640,514	217,787	699,787
Total acumulado pasaporte electrónico		1,404,450	2,044,964	2,262,751	2,962,538

Fuente: Oficina de Planeamiento/Dirección de operaciones Migraciones

Miembros de la entidad informan que en el primer semestre 2022, la emisión diaria de pasaporte electrónico se incrementó a 800, siendo la proyección de emisión estimada en el segundo semestre de 1000 a 1500, según mostramos en el cuadro siguiente:

Tabla 2

Emisión pasaporte sede Breña. Año 2022

Tipo	Lugar	Diario	Periodo	Cantidad
Pasaporte electrónico	Lima	De 700 a 800	Enero - Junio 88,435	269,775
		De 1000 a 1500	Julio - Diciembre 181,340	

Fuente: (Elaboración propia)

Corroborándose institucionalmente que durante el año 2022 se entregaron 269,775 pasaportes electrónicos, a fin de mejorar y restablecer la atención de los usuarios y cubrir sus expectativas. Siendo los cálculos brindados los siguientes:

Sede Breña. Año 2022			
Tipo	Lugar	Periodo	Cantidad
Pasaporte electrónico	Lima	2022-1 a 2022-12	269,775

Fuente: Rizabal E (2023). Superintendencia Nacional de Migraciones

Cabe señalar que mediante INFORME DE CONTROL ESPECIFICO N° 012-2022-2-5996-SCE, SERVICIO DE CONTROL ESPECIFICO A HECHOS CON PRESUNTA IRREGULARIDAD A SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES – MIGRACIONES – Breña – Lima-Lima (Periodo 01 de abril 2021 al 12 noviembre 2021), emitido por el Órgano de Control Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones, concluye que en el periodo 2021, funcionarios de la Oficina de Administración y Finanzas y la Unidad de Abastecimiento, dilataron injustificadamente el plazo para la determinación del tipo de procedimiento de selección más favorable para la adquisición de Libretas de Pasaportes Electrónicos y Laminas de Seguridad, desde el momento (30 setiembre de 2021) en que se amplió el plazo para la presentación de propuestas/cotizaciones hasta la culminación de la indagación de mercado (3 noviembre del 2021) pese a que el aérea usuaria informo sobre el posible desabastecimiento de Libretas de Pasaporte Electrónico.

Asimismo, el OCI señala que los funcionarios de la OAF y UA determinaron la realización de una Licitación Pública, sin considerar los plazos establecidos en las EETT, ante la prolongación innecesaria del plazo, los citados funcionarios debieron optar por una contratación directa a fin de que MIGRACIONES cuente con una antelación con las Libretas de Pasaporte Electrónico y así, garantizar la continuidad del servicio de emisión del citado documento, infringiendo la Ley de Contrataciones del Estados.

Por otro lado, los funcionarios de la OAF y UA quienes tomaron la decisión tardía de realizar un procedimiento de selección bajo el método de contratación de Licitación Pública, no consideraron lo advertido por la Dirección de Operaciones en su condición de área usuaria donde señalaba que existía un desabastecimiento una vez culminado el mes de febrero de 2021, situación que se debió prever en su momento. (p. 33,34)

Ante esta situación, MIGRACIONES se vio afectada desde el año 2021 por el desabastecimiento de Libretas de Pasaporte Electrónico, lo que produjo un incremento en la demanda desde abril del 2021, de acuerdo a la información obtenida por la comisión auditora, generando un retraso en el servicio brindado a los usuarios nacionales de la Sede Breña.

Ahora bien, con la finalidad de mejorar esta situación, la Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones debe tener elevados estándares, haciendo que el viaje de las personas sea más fácil y conveniente. En tal sentido Idea Internacional y Transparencia, mencionados por Saravia, J (2017), considera como gestión al “conjunto de acciones mediante las cuales las instituciones tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están definidos en las políticas gubernamentales establecidas por el poder ejecutivo”, y se entiende que “está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones” (p. 2). Por su parte Mendoza, W y otros (2018) asume las ideas de Meigs y Larsen, quienes definen el acto de administrar como planeación, organización, dirección y control que aplican los directivos de las organizaciones.

Sin embargo, se ha podido apreciar que, en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central Breña donde vengo laborando, vienen presentándose deficiencias administrativas afectando el cumplimiento de funciones, principalmente en la atención del servicio de emisión de pasaportes electrónicos, perjudicando a

los usuarios al haberse efectuado la entrega de modo ineficiente a enero 2022, sin cubrir la creciente demanda ciudadana, tal y como ha sido corroborado por el Informe de Orientación de Oficio N° 072-2022-CG/SIE-SOO de la Contraloría General de la República. Esto desdice las políticas institucionales, haciendo que la entidad sea objeto de críticas, más aún cuando en la actualidad la sociedad es cada vez más activa, consciente de sus derechos, ejerce mayor presión a las organizaciones que le prestan servicios, y exige la satisfacción de sus necesidades.

Hernández, P (2011) define la satisfacción, como “la diferencia entre las expectativas del usuario y las percepciones del servicio recibido, se debe satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita” (p. 6), la misma cuya medición se efectúa mayormente de acuerdo a la escala que Parasuraman y otros denominaron Servqual que considera las dimensiones de confiabilidad, tangibilidad, receptividad, seguridad y empatía. Sin que ello signifique la no aplicación de modernos modelos como el considerado por Mejías, A (2011), que considera las dimensiones de calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas.

Por consiguiente, es necesario llevar adelante la realización de esta investigación y conocer la satisfacción de los usuarios nacionales por los servicios migratorios que brinda la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central Breña, gracias a la gestión administrativa que se viene desarrollando. A dicho efecto se plantearon en calidad de **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022.

Siendo los **objetivos específicos**: 1) Determinar la relación entre la planeación administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022. 2) Determinar la relación entre la organización de la Sede

Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022. 3) Determinar la relación entre la dirección de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022 y, 4) Determinar la relación entre el control administrativo de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022.

A dicho efecto nos hemos valido del método deductivo, tipo básico, descriptivo correlacional, no experimental; habida cuenta que se busca la relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario sin la manipulación de éstas, en un tiempo determinado a fin de comprobar las proposiciones planteadas.

Asimismo, para su mejor comprensión se continúa esta introducción con el desarrollo de cinco capítulos.

En el primer capítulo denominado Marco teórico, se consideran antecedentes tanto nacionales como internacionales relacionados con la temática propuesta, las bases teóricas o doctrinarias que sustentan nuestro estudio, concluyendo el mismo con la definición de términos básicos.

El segundo capítulo titulado Preguntas y operacionalización de variables se visualizan las interrogantes generadas en calidad de principal y específicas, así como se efectúa la operacionalización de ambas variables.

El tercer capítulo Metodología de la investigación considera el diseño metodológico y muestral, las técnicas recolectoras de información, así como las estadísticas del procedimiento, finalizando con los aspectos éticos; todo lo cual le presta fundamento.

En el capítulo cuarto se muestran los Resultados obtenidos a través de la presentación e interpretación de los datos recopilados, efectuando con estos el análisis de objetivos y estadística inferencial; así, como se plasma la propuesta de valor como forma de contribución al estudio.

Culminando con el capítulo quinto titulado Discusión en que se efectúa la discusión de los resultados obtenidos en base a los objetivos planteados. Para finalmente considerar las conclusiones y recomendaciones. Acompañando todo ello con las referencias bibliográficas empleadas, así como los anexos respectivos.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Internacionales

Vargas, G (2021). En su investigación apreciamos como meta la identificación del proceso de gestión administrativa y la incidencia en la calidad del servicio en el registro civil de la ciudad de Babahoyo, con el propósito de brindar solución a la calidad y calidez en el servicio que brinda a los usuarios, siendo su objetivo evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los clientes del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020, luego se plantean los específicos, identificar el proceso de la Gestión administrativa y sus funciones para el usuario; diagnosticar el índice de satisfacción de los usuarios en la calidad del servicio que otorga la institución y elaborar un plan de gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo.

Para alcanzar logros y solucionar los problemas se realizó una investigación descriptiva, analítica, explicativa y de campo, que conllevó a un análisis profundo, crítico y reflexivo sobre el objeto de estudio; así mismo, se aplicó el método deductivo e inductivo que permitieron el análisis de la información, para conocer las variables relacionadas al servicio; además las técnicas de investigación la entrevista, encuesta y observación con preguntas estructuradas que se aplicaron a los usuarios de la institución según la muestra, luego realiza la tabulación respectiva y su análisis en los resultados, lo que permitió determinar los efectos de la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo. Este proyecto de desarrollo contribuirá a solucionar aspectos concernientes en la calidad del servicio y a mejorar la gestión administrativa del objeto de estudio. Como resultados del proyecto se establece que la información permitirá una mejora continua en el servicio personalizado del registro civil, permitiendo generar una cultura y clima organizacional adecuado en la

organización. El estudio parte desde la gestión administrativa de manera integral con los procesos para planificar, organizar, dirigir y controlar un desempeño positivo para satisfacción de los usuarios y servidores de la institución que estén comprometidos y fortalecidos en el ámbito administrativo cumpliendo con la visión y misión planteada por la organización.

Cabezas, H (2015), caracteriza la actual gestión administrativa y determina las estrategias administrativas que aplica la dirección para mejorar el clima laboral, recordando con precisión que, para que la gestión administrativa sea eficiente, el gerente necesita desarrollar habilidades administrativas que lo conduzcan al éxito de la gestión, donde la satisfacción sea un factor fundamental para el logro de los compromisos laborales. El trabajo de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA EP tuvo un proceso metodológico de tipo documental y de campo, con una población muestral de 339 clientes externos, 16 empleados, y 2 directivos, aplicándose, la encuesta y la entrevista a los sujetos involucrados.

En los resultados se demostró la ineficiencia de la gestión, ya que aún persisten rasgos administrativos tradicionales, poco desarrollo de habilidades gerenciales, lo que, incide en la satisfacción y productividad laboral, obviamente con una percepción de insatisfacción por parte del cliente. Por ello propone el desarrollo de un plan de mejoramiento de la gestión administrativa para elevar el nivel de satisfacción y productividad laboral de los involucrados.

Arbeláez, G y Mendoza, P (2017). En su investigación consideró el objetivo de establecer la relación entre la gestión del director y la satisfacción del cliente externo. Diseño. Estudio transversal, de correlación. Lugar. Distrito 17D09 del Ecuador. Participantes. Nueve directores de centros de salud y 652 usuarios externos. Intervención. Muestreo aleatorio simple, juicio de expertos, formularios válidos: SERVQUAL modificado de satisfacción y EVAL O1-MRL de gestión, consentimiento informado, análisis en sistemas SPSS V20, Excel. Principal medida

de resultado. Índice de gestión del director. Resultados. La gestión del director fue 56% de nivel regular y 44% satisfactoria. La insatisfacción del usuario externo fue 89% de nivel moderada y 11% leve. La mala calidad de atención institucional fue 100%. El nivel de correlación dimensional fue variado entre gestión e insatisfacción tipo: negativa débil (-0,28 y -016); positiva débil (0,31) y negativa fuerte (-0,52 y -070). Conclusiones. Existió correlación directa significativa entre una gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario.

Falconi J, Luna K, Sarmiento W y Andrade C (2019). El objetivo del estudio fue indagar acerca de la gestión administrativa como herramienta para gerenciar procesos administrativos en una empresa de Motocicletas y Ensamblajes, cuyas funciones son el ensamble, fabricación, comercialización y distribución de motocicletas. La investigación es descriptiva, de enfoque cualitativo y elementos cuantitativos; usando el método inductivo, analítico sintético, lógico –histórico; se empleó la técnica de la encuesta, entrevista y análisis de documentos, para recabar información, documentar, y corregir los procesos administrativos. Los resultados permiten concluir que se deben mejorar los procesos desarrollados en cada una de las áreas que comprenden la empresa y orientar sus actividades hacia la optimización, un mejor desempeño del personal, mejora en los tiempos de entrega de información entre departamentos de la organización, etc. Concluye el estudio corroborando que existen debilidades en la gestión de los procesos administrativos, lo que limita el desarrollo pleno de las labores diarias y la integración e interconexión de procesos.

Yépez, T (2017). Analizar la influencia en la gestión administrativa en la satisfacción al cliente de la cooperativa de taxi “Divino niño Jesús” del Cantón Baba, de la provincia de Los Ríos. Existe un alto nivel de desconocimiento de la gestión administrativa por parte de los administradores y empleados de la cooperativa de taxis Divino Niño, lo cual provoca malestar en la atención que brindan a sus clientes. Es claro evidenciar que los empleados desconocen en su mayoría la importancia

que tiene satisfacer a sus clientes y los aspectos que en este subyacen al momento de adquirir un servicio satisfactorio.

1.1.2 Nacionales

Chávez, M y Huamán E (2018) en su tesis fijaron como objetivo: determinar la relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la de la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2018.

La investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, diseño transversal y alcance correlacional, como instrumento para recolectar información tuvo la hoja censal, una para cada variable. Dicho instrumento fue validado por un experto y se calculó la confiabilidad según el Alpha Cronbach, aplicado a una muestra piloto conformada por 15 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús María. Para determinar el grado de relación entre las variables de estudio, los datos obtenidos mediante la técnica e instrumento antes indicados, fueron ingresados, agrupados y procesados en un ordenador Ms Excel, para agilizar el resultado y análisis de los mismos, utilizando el software estadístico aplicativo (SPSS). Los resultados encontrados, demostraron un coeficiente R-Pearson = 0.585, lo que indica que presenta una correlación positiva considerable entre las variables gestión administrativa y productividad laboral. Luego, se presenta la prueba de hipótesis, como efecto complementario de la tesis, aunque esta no sea necesaria dado que se ha trabajado con la población en su totalidad.

Villegas, E (2019). En su investigación estableció el objetivo de: Describir la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Anta, en el periodo 2019. Fue un estudio de tipo básico, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo, para la recopilación de datos se encuestó a 39 colaboradores que ocupan cargos gerenciales, directivos y jefaturales en la entidad. Es así que como resultado se obtuvieron los siguientes: respecto a la variable gestión administrativa obtuvo un promedio de 2.66, lo cual indica que es “regular”; en esa línea, se puede observar que la dimensión dirección presenta el promedio más bajo, de 2.48 y se ubica en el nivel malo, constituyéndose como el aspecto con más falencias y

debilidades, seguidamente, se ubica la dimensión control que con el promedio de 2.64 se ubica en el nivel regular, en la cual también se advierten debilidades, sobre todo respecto al establecimiento de estándares. Continúa la dimensión planeación con 2.86 como promedio y se ubica en el nivel regular; finalmente, la dimensión organización se ubica en el nivel regular con un promedio de 2.8; los resultados obtenidos sustentan el hecho de que la gestión administrativa se ubica en un nivel regular, pero con una tendencia negativa. Se concluye que es relevante que la entidad adopte las acciones pertinentes para superar las situaciones identificadas, pues de continuar así se pone en riesgo el correcto funcionamiento de la misma.

Calderón, M (2022). En su tesis planteo el objetivo de Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo que acude a consulta externa del Centro de Salud Bellavista durante el periodo 2017. El estudio es de tipo observacional, transversal, descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 170 trabajadores del centro de Salud y 8,400 pacientes que acudieron a dicha entidad, siendo la muestra resultante de 118 trabajadores y 368 pacientes. Se utilizó como instrumento de evaluación el instrumento SERVQUAL aprobado por el Ministerio de salud (MINSA) para el primer nivel de atención, a fin de evaluar satisfacción del Usuario externo y el instrumento aprobado por el MINSA para evaluar Clima Organizacional.

Casusol, D (2019). En su investigación especifica la meta de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros, 2018. Al efecto ejecuta un estudio cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental. Aplica dos encuestas debidamente validadas, las que cuenta con la confiabilidad debida para su ejecución a una población y muestra aproximada de 77 usuarios de la institución. Concluye que la gestión administrativa presenta relación significativa con la satisfacción del usuario, demostrando que la gestión que realiza la municipalidad frente al servicio que brinda a los usuarios a la hora de realizar sus trámites se considera importante, ya que

benefician al mejorar la satisfacción del cliente y lograr las metas de la municipalidad en relación a su gestión administrativa.

Molero, N (2018). En su estudio señaló como objetivo determinar de qué manera la puntualidad en la Administración Pública se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017. La investigación es de tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional. Considerando el análisis de las variables, “puntualidad en la Administración Pública” con tres indicadores que son el horario de atención, atención del manual de procedimientos administrativos (MAPRO); y, atención del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la variable “satisfacción de los usuarios” la cual cuenta con cinco indicadores que son calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas. La población considerada, estuvo constituida por la población económicamente activa del distrito de Tacna que por datos del INEI asciende aproximadamente a 80 070 ciudadanos. Para tal propósito fue necesario encuestar a 383 usuarios de la entidad; para procesar datos y probar las hipótesis, se usó la estadística descriptiva e inferencial, software SPSS- versión 24 y Ms-Excel. Los resultados demostraron que la variable puntualidad en la Administración Pública, es regular con un 78,59% y la Satisfacción de los usuarios es regular con un 81,72%; asimismo, que “La puntualidad en la Administración Pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017.

1.2 Bases teóricas:

1.2.1 Gestión administrativa

En el artículo de Parrales, J (2022) éste considera una serie de definiciones de esta temática. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”. Por su parte Leonard, W explica que administración es la acción de administrar (del latín Administrativo – ONIS), acción que se realiza para la consecución de algo o la

tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Asimismo, Meigs & Larsen, definen el acto de administrar como planeación, organización, dirección y control. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. Finalmente señala la información de Langrod, que desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

1.2.1.1 Dimensiones de gestión administrativa

En cuanto a sus dimensiones indica Cano, C (2017):

Planeación

Es un acto intencional de ejercer influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una organización; También puede ser considerado como el proceso mediante el cual, los responsables de la dirección de la empresa trazan el rumbo y diseñan la “carga de navegación de acuerdo con la misión y la visión de la organización”. Debe atender a un conocimiento muy claro y riguroso del medio interno y externo de la organización.

Para Cano planificar es “concebir un futuro deseado y los medios reales para conseguirlos”. Se puede concebir la planeación como un gran proyecto, que entiende el empleo adecuado y racional de los recursos disponibles para ponerlos a disposición de operaciones que buscan el desarrollo organizacional (cumplimiento de la misión, propósito, objetivos y metas) dado a través de la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del entorno. (p. 31)

Organización

Cano C. Se refiere a la acción de organizar, como verbo, y no debe confundirse con el término organización que aborda a las empresas y las organizaciones sin ánimo de lucro.

Como función administrativa constituye la etapa que se refiere a la estructuración de la organización y a todas las actividades y tareas, que, de acuerdo con los planes preestablecidos, deban ejecutarse por los miembros de la empresa.

La definición del concepto tradicional la define así: Un número muy reducido de jefes que regulan las actividades de los empleados; en la cima se toman las decisiones, se fijan objetivos y de allí hacia abajo se comunican esas decisiones y objetivos para que les den cumplimiento los órganos de los niveles inferiores. El concepto moderno adiciona el flujo de abajo hacia arriba, permitiendo mayor espontaneidad e información en el trabajo mediante procesos de participación, autogestión, trabajo en equipo y auto - control. (p.54).

Dirección

Tal como las dimensiones anteriores Cano, C (2017) se vale de los enunciados de reconocidos tratadistas, entre ellos George Terry, para quien la jefatura es “El don de inducir a otros a que se esfuercen con agrado para lograr un objetivo común”. Asume también a Harold Koontz, quien enunció que “La dirección es el aspecto interpersonal de la administración por medio del cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la empresa”

Finalmente, respecto a esta dimensión Buchele mencionado por Cano C, refiere que “Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización; mediante la supervisión, la comunicación y la motivación” (p.73)

Control

Cano C. (2017) define es el proceso mediante el cual se garantiza que los propósitos y políticas de una empresa se cumplan y que, los recursos disponibles para ello estén siendo administrados adecuadamente en términos de eficacia y eficiencia (p.103). Siendo su propósito la promoción de la eficiencia y la eficacia en la gestión administrativa (p. 106).

Refiere Vivanco, M (2017), Los controles administrativos implican todas las medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización (parr. 14).

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones". (American Institute of Certified Public Accountants, 2008)

Al efecto se emplea, según Vivanco (2017) entre otros documentos el manual de procedimientos que es "un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa". Por tanto, es un documento de apoyo para los trabajadores de una organización, el cual contiene políticas, controles, un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en un trabajo indicado.

1.2.2 Satisfacción usuarios

Morais (2020), asume lo dicho por diversos tratadistas, entre ellos Falconi quien asume que "un producto o servicio con calidad es aquel que siempre responde perfectamente y fiablemente, de forma accesible, segura y en el momento adecuado a las necesidades del cliente".

De igual modo consideran Giansesi y Correa quienes exponen que la calidad en los servicios se define como el grado en que las experiencias de los clientes se satisfacen por su percepción del servicio prestado, es decir, la calidad debe entenderse desde el punto de vista del cliente, ya que éste evaluará el servicio a través de su percepción. Esta adaptación para los proveedores de servicios es complementada por Kotler, quien afirma que “la calidad está más allá de una simple reducción de defectos: significa, por tanto, satisfacer los deseos y necesidades de los clientes mejor que los competidores.” (p. 56).

Finalmente, considera Rossi: “la satisfacción del cliente se expresa por lo tanto de sus percepciones con respecto al desempeño de un conjunto de factores que, cuando se evalúan, exceden o quedan por debajo de las expectativas”.

Cuando el cliente se da cuenta de que la organización esencialmente aboga por un servicio de calidad, la resolución de problemas se vuelve más fácil y más afable. Barros, H (2020).

1.2.2.1 Dimensiones de satisfacción

Mejías, A y Manrique, S (2011) identificaron cinco dimensiones: Calidad Técnica, Calidad Funcional, Expectativas, Valor percibido y Confianza; las que inicialmente contaron con 50 ítems, que posteriormente fueron reducidos quedando en 21 interrogantes.

Estas dimensiones citadas por Huancollo, J (2018), se definen:

Calidad funcional percibida. Hace referencia a la forma en que se presta el servicio.

Calidad técnica percibida. Se basa en las características inherentes del servicio.

Valor percibido. Relación calidad-precio o calidad-tasas y tarifas que el cliente extrae tras el servicio recibido.

Confianza. Es la variable de rendimiento del índice de satisfacción y mide en función del nivel alcanzado, la percepción del cliente de la capacidad de la empresa

de prestar un buen servicio en el futuro, retener a sus clientes y determina el grado en que sus clientes hablarán bien del servicio prestado; es decir, la intención de los clientes de recomendar el servicio a otras personas.

Expectativas. Nivel de referencia que espera el consumidor del producto o servicio que adquiere, antes de efectuar la compra.

1.3 Definición términos básicos

Gestión administrativa

Actividad que realiza la persona encargada de administrar las labores del personal de una entidad, a fin de alcanzar las metas fijadas. Ramírez, J (2017).

Control

Proceso administrativo correspondiente a la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias. Orellana, D y otros (2019)

Dirección

Proceso que se debe seguir para gestionar los recursos de una compañía para alcanzar las metas y objetivos planteados por los dueños, directivos y gerentes. Westreicher, G (2020).

Organización

Supone una estructura intencional y formal de funciones o puestos. Significa que las personas que trabajan juntas deben desempeñar ciertas funciones; los papeles deben diseñarse intencionalmente para garantizar que quienes los desempeñen realicen las actividades requeridas y coordinen entre sí para trabajar en grupo con armonía, eficiencia, efectividad y, por lo tanto, eficacia. Brume, M (2019).

Planeación

Consiste en seleccionar misiones y objetivos, decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas,

de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados. Koontz y otros (2012).

Satisfacción del usuario

Complacencia que siente una persona que ha efectuado una gestión satisfactoria para el (ella), en una institución, superando la expectativa creada. López, G y Pezo, E (2019).

Calidad funcional percibida

Forma en que el personal ha prestado el servicio. Berdugo, C et.al. (2016).

Calidad técnica percibida

Características inherentes del soporte empleado para brindar el servicio. Berdugo, C et.al. (2016).

Confianza

Percepción, creencia o expectativa de la persona respecto al servicio futuro que seguirá brindando la institución, lo que hace que la considere como una entidad fiable. Sánchez, J (2016).

Expectativas

Nivel de referencia o esperanza que tiene el gestor en obtener lo que necesita de acuerdo al trámite. Barón, L (2015).

Toma de decisiones

Selección de un curso de acción entre varias alternativas. Conexión ESAN (2016).

Autoridad

Es el derecho, inherente a un cargo y persona que lo ocupa, de ejercer toma de decisiones que afectan a otros. Di Pego (2017).

Liderazgo

Proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo. Pérez, J (2021).

Comunicación

Proceso mediante el cual se transmite información, expresan ideas, opiniones, sentimientos, emociones de un emisor con el receptor. José, F (2016).

Valor percibido

Antecedente directo de la decisión de compra, siempre y cuando los productos evaluados se encuentren dentro del espectro que puede permitirse pagar el consumidor. Ruiz, D (sf)

CAPITULO II

PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

2.1 Preguntas

De la elaboración del planteamiento del problema se ha desprendido las siguientes interrogantes:

2.1.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022?

2.1.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la planeación administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022?

¿Cuál es la relación de la organización administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022?

¿Cuál es la relación de la dirección administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022?

¿Cuál es la relación del control administrativo de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022?

2.2 Variables y definición operacional

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Se define a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. Langrod, citado por Mendoza, W et.al (2018, p.225)

Definición operacional

Actividades realizadas a través de la gestión de quien dirige la organización, el cual aplica entre otros los procesos de planificación, organización, dirección, y control. El investigador.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Para Kotler citado por Morais (2020) significa satisfacer los deseos y necesidades de los clientes mejor que los competidores. (p. 56).

Definición operacional

Efectuar las actividades que cubran necesidades del usuario brindándole calidad funcional, técnica, valor en lo que se efectúa, generando su confianza y colmando su expectativa del servicio. El investigador.

Tabla 3

Cuadro de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos. Mendoza y otros (2018).	Actividad del gestor considerando procesos de planeación, organización, dirección y control.		Planificación
			Planeación	Coordinación trabajador
				Recursos
			Organización	Organigrama
				Consultas
				Información adecuada
				Funciones
				Conflictos
				Liderazgo
				Dirección
		Motivación		
		Equipo		
		Control	Rendición	
			Control	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
				Solución de quejas
			Calidad funcional	Servicio esperado
		Llevar a cabo las actividades que cubran		Personal dispuesto a colaborar

Satisfacción de usuarios

	necesidades del usuario brindándole calidad funcional,		Servicio mejorado
Satisfacer los deseos y necesidades de los clientes mejor que los competidores.” Kotler, 1998	los técnicos, valor en lo que se efectúa, generando su confianza y colmando su expectativa del servicio.	Calidad técnica	Mejoras en el servicio Servicios conformes
		Valor percibido	Unidad que transmite confianza Precios adecuados Soluciones de problemas No cometer errores
		Confianza	Preocupación por las necesidades de usuarios.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Diseño metodológico

Tipo es básico, descriptiva, correlacional

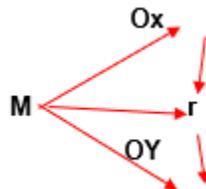
Es básico el estudio que se llevó a cabo mediante la descripción, explicación o predicción. Siendo a su vez descriptiva correlacional, porque buscó especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis; y correlacional porque evaluó dos variables, siendo su fin estudiar el grado de correlación entre ellas; por tanto, trató de descubrir cómo varía una variable al hacerlo la otra, según lo referido por Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2016).

El diseño fue no experimental, de corte transversal.

Es no experimental al ser “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos” de acuerdo a lo dicho por Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2016).

Siendo de corte transversal por cuanto se llevó a cabo en un lapso de tiempo determinado, que en el presente estudio se determinó como el 2022.

Asimismo, se estructuró de la siguiente manera:



Donde:

M = Usuarios Superintendencia Nacional de Migraciones

OX= Gestión administrativa

OY= Satisfacción del usuario

r = Relación de variables.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

“Aglomeración de los componentes (unidad a analizar), en el lugar previamente establecido al efecto”. Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2016).

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y de tiempo”. Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2016).

Teniendo en consideración que se inició la presente investigación durante el primer semestre 2022 es que se considera como población del estudio a 800 personas, habida cuenta que es la cantidad diaria que se apersona ante el Servicio de Migraciones, sede Breña, según información considerada en la Introducción. Asistiendo en base a esta cantidad 4,800 personas en forma semanal y 19,200 mensualmente.

P = 800 usuarios nacionales.

3.2.2 Muestra

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Básicamente categorizamos las muestras en dos grandes ramas, las no probabilísticas y las probabilísticas. En estas últimas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra; en las no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base de fórmula de probabilidad, sino depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo

de éstas, y desde luego las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios.” Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2016).

La muestra con la que se trabajó la presente investigación es no probabilística. El criterio que se utilizó para delimitar la muestra estuvo relacionado con la población objeto de estudio, estando conformada por 126 personas usuarias nacionales mayores de edad que efectuaron sus trámites y recabaron su pasaporte en la sede Breña de Migraciones.

La misma se obtuvo aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde:

<i>n</i> = muestra	
<i>N</i> = población	800
<i>Z</i> = porcentaje de confianza 95%	1.96
<i>P</i> = variabilidad positiva	0.5
<i>Q</i> = variabilidad negativa	0.5
<i>d</i> = porcentaje de error de 8%	0.08

Reemplazando:

$$n: \frac{800 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.08^2 (800-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n: \frac{(800 \times 3.8416) \times (0.25)}{0.0064 \times 799 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n: \frac{3073.28 \times 0.25}{5.1136 + 0.9604}$$

$$n: \frac{768.32}{6.074}$$

$$n: 126.49$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnica

Son medios empleados para obtener información del objeto de estudio en sus diversas modalidades. Sánchez y Reyes (2017). En la presente investigación se empleó la encuesta. La que, de acuerdo a Hernández, R (2018) facilita la recolección informativa y de datos, para que a su vez sean posteriormente tabulados, clasificados, descritos y analizados en el estudio. Siendo eficaz por el lapso temporario en que se puede realizar; considerando ya sea preguntas abiertas o cerradas. No se ha efectuado proyección por cuanto las alternativas de instrumentos son cuantitativas.

Aplicándose como técnica estadística la comprobación de hipótesis y análisis de correlatividad mediante el Rho de Spearman.

3.3.2 Instrumentos

Para la variable gestión administrativa se utilizó la encuesta elaborada por Pérez, G (2019), debidamente validada, cuyas respuestas a sus 14 ítems fueron calificadas con las cinco alternativas: Totalmente en desacuerdo, 2, En desacuerdo, 3 Indiferente, 4. De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo; cuyas interrogantes contuvieron las dimensiones de planeación, organización, dirección y control; habiendo obtenido una confiabilidad de 0,810 y una validez de 86. Lo mismo aconteció para la variable satisfacción del usuario, la cual fue validada por Mejías-Acostal, A. y Manrique-Chirkova, S. (2011), contando con un coeficiente alfa de Cronbach global de 0.935, utilizada por Huancollo, J (2018), modificada por la investigadora, cuyas respuestas a sus 21 ítems fueron calificadas con cinco alternativas: 1. Totalmente en desacuerdo, 2, En desacuerdo, 3 Indiferente, 4. De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo; cuyas interrogantes contuvieron las dimensiones consideradas en el desarrollo del tema. La duración de la aplicación de la prueba fue de 15 minutos en el formato de cuestionario. Las mismas que

fueron aplicadas a los usuarios nacionales que se apersonaron en un día a la Sede Central Breña de Migraciones a recabar sus pasaportes electrónicos.

A fin que los instrumentos no fuesen observados se consideraron aquellos que previamente fueron validados mediante juicio de expertos; sin embargo, se reiteró dicha validación mediante la obtención de criterio favorable de 3 expertos: Mg. Eduardo Cornejo Rodríguez, Mg. Nataly Pastor Silva; y Mg. José A. Daneri Romero; apreciándose que obtuvo 4.6, 4.4 y 5.0 respectivamente. (Anexo 3).

Por otro lado, según Ñaupas-Valdivia-Palacios-Romero (2018) señala la validez de un instrumento en varios tipos: *Validez de Contenido* se refiere al grado como un instrumento refleja un dominio o contenido determinado, *Validez de Criterio* se refiere al grado de validez del instrumento cuando las preguntas están referida a un patrón de medida o criterio externo, *Validez de Constructo* se refiere al grado de correspondencia entre los resultados de una prueba y los conceptos teóricos en los que se basan en temas que se pretende medir, este tipo de validez es pertinente en pruebas de inteligencia, de personalidad y en escalas de actitudes de opinión; y por último la *Validez Predictiva* es la capacidad que tienen las pruebas de predecir acontecimientos futuros o determinar vocaciones de los estudiantes que finalizan la secundaria, solo se permite en test vocacional, test de inteligencia, entre otros. (p. 276-277)

En ese contexto, se sugiere a futuros investigadores se analice y aplique la validación a través del constructo, estableciendo los grupos de ítems por dimensiones, de acuerdo a Hernández citado por López y otros (2019).

En el caso de la confiabilidad se obtuvo mediante la aplicación de una prueba piloto a un reducido grupo poblacional (20), que no pertenecía a la muestra seleccionada pero sí a la población o un grupo con características similares

a la de la muestra de estudio. Obteniéndose para la variable gestión administrativa ,977 y para la variable satisfacción de usuarios ,986 según la aplicación del alfa de cronbach (Anexo 5).

La confiabilidad se refiere a la confianza que se tiene a los datos recolectados, debido a que hay una repetición constante, estable de la medida. La confiabilidad es la exactitud o precisión de un instrumento de medición.

Variable 1: Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	14

El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,977$ y se ubica en el intervalo excelente.

Variable 2: Satisfacción usuarios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0

Total	20	100,0
-------	----	-------

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	21

El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,986$ y se ubica en el intervalo excelente.

3.4 Técnicas estadísticas para procesamiento de información

El análisis de los datos obtenidos se hizo inicialmente mediante el uso del programa Excel para luego emplear el programa SPSS 25, que permitió elaborar las tablas de frecuencias y gráficos que se interpretaron, para en base a ello y la contrastación debida con los antecedentes considerados y la teoría descrita hacer las conclusiones y recomendaciones.

3.5 Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo de manera libre pero su práctica mantuvo los debidos lineamientos éticos, es decir previo a la aplicación del instrumento se explicó a los participantes el objetivo, preguntas que contenían, solicitando su colaboración voluntaria para responder las preguntas dadas. Asimismo, no existió maleficencia ya que con su desarrollo se procuró no hacer daño a todo aquel que participó en el trabajo de investigación. En consecuencia, se aplicó el cuestionario solo a quienes accedieron a participar, sin ningún tipo de distinción. En conclusión, mediante la realización de este estudio se buscó beneficiar a los participantes del servicio.

Además, se ha tenido en cuenta lo establecido en el Reglamento de Ética de nuestra institución.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

En este capítulo presentamos gráficamente los resultados que se han obtenido de las respuestas proporcionadas por cada uno de nuestros 126 encuestados, así como se procede a interpretar y comentar cada uno de ellos. Asimismo, presentamos nuestra propuesta de valor, con la finalidad de contribuir con la mejora institucional.

4.1 Presentación e interpretación de datos.

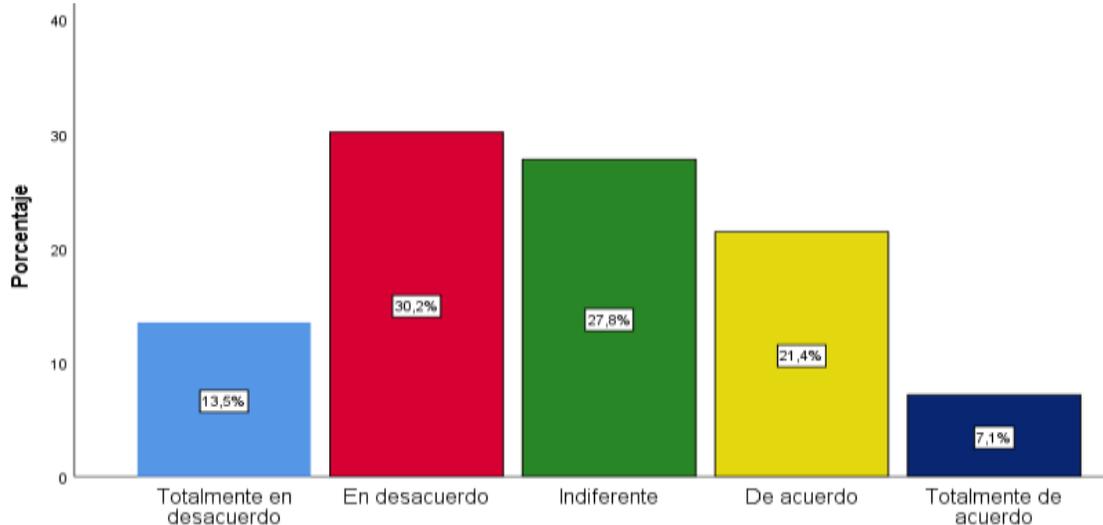
Tabla 4

Considera que se refleja la planificación de la institución a través de la labor del trabajador.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	17	13,5
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	35	27,8
De acuerdo	27	21,4
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 1

Considera que se refleja la planificación de la institución a través de la labor del trabajador



Interpretación: Según los resultados observamos en la lámina 4, imagen 1, 13.5% de sondeos han respondido estar totalmente en desacuerdo en considerar que se refleja la planificación de la institución a través de la labor del trabajador, en tanto el 30.2% se muestra disconforme, al 27.8% le es irrelevante, el 21.4% está aliado; y, el 7.1% absolutamente en concordancia. En consecuencia, mayoritariamente no se cumple la planificación de la organización

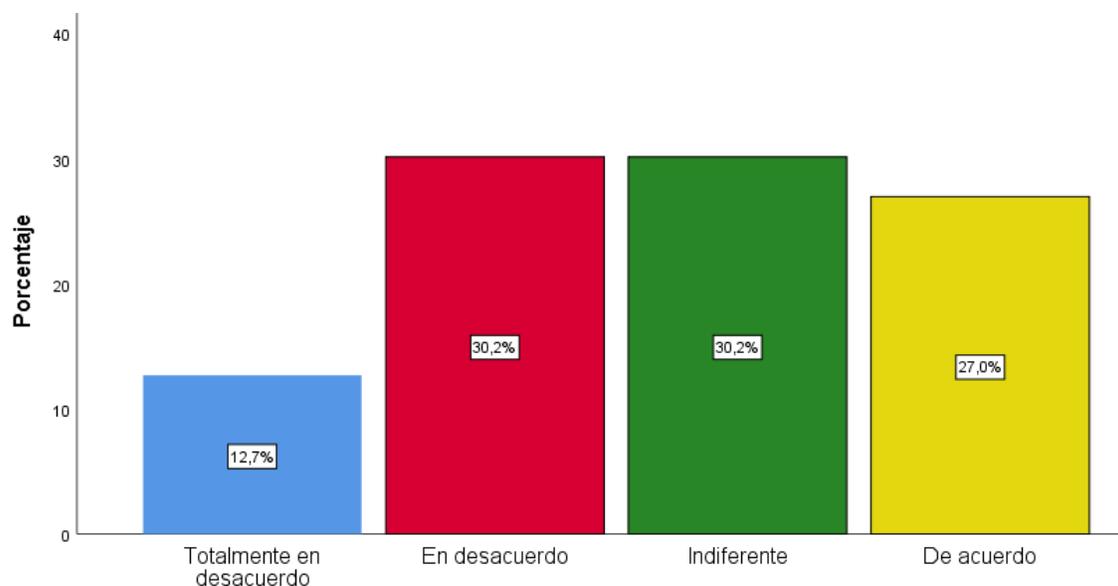
Tabla 5

Considera que los trabajadores coordinan adecuadamente la planificación.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	38	30,2
De acuerdo	34	27,0
Total	126	100,0

Figura 2

Considera que los trabajadores coordinan adecuadamente la planificación.



Interpretación: Luego de realizado el trabajo de campo, se aprecia del cuadro 5, representación 2, el 12.7% de participantes han respondido están totalmente en desacuerdo en la existencia de coordinación entre los trabajadores, mientras que el 30.2% está en desacuerdo, el 30.2% es indiferente y el 27% está de acuerdo. Por tanto, la coordinación para los encuestados no se ve reflejada en el accionar cotidiano del trabajador, salvo para un mínimo porcentual.

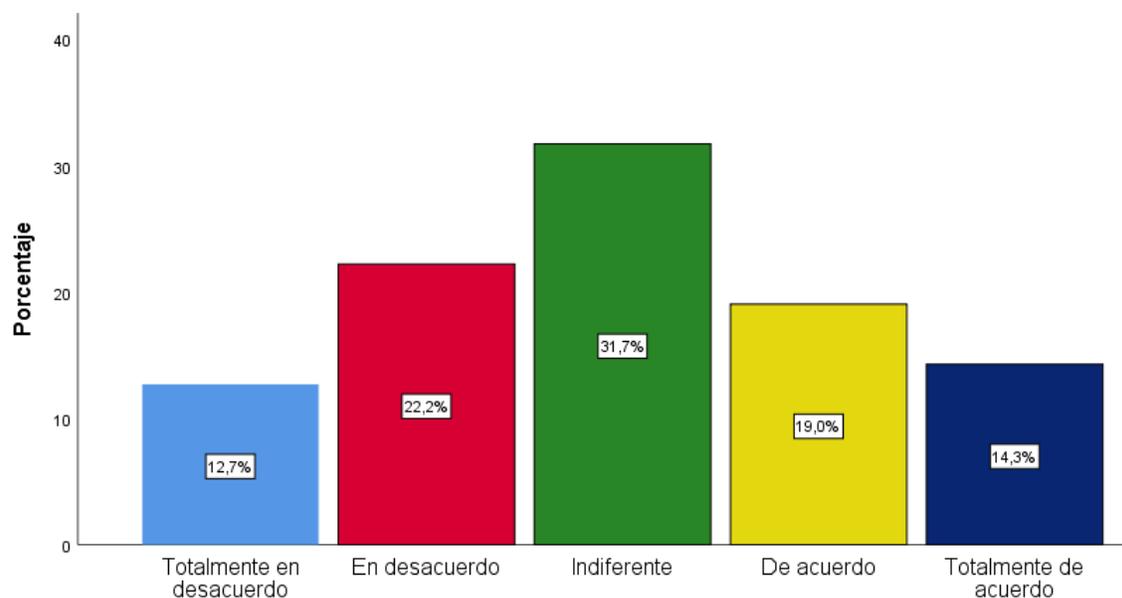
Tabla 6

Considera que trabajadores cuentan con recursos para brindar una buena atención.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	28	22,2
Indiferente	40	31,7
De acuerdo	24	19,0
Totalmente de acuerdo	18	14,3
Total	126	100,0

Figura 3

Idem rotulo tabla precedente.



Interpretación: Apreciamos de la tabla 6 figura 3, el 12.7% de encuestados han respondido que están totalmente en desacuerdo en considerar que los colaboradores cuenten con los recursos para brindar una buena atención, en tanto el 22.2% se manifiesta discordante, al 31.7% le es irrelevante, el 19% por el contrario se muestra concordante, y, el 14.3% íntegramente acepta la propuesta. En consecuencia, se considera que el personal laboral no cuenta con los recursos que debiera para brindar una buena atención.

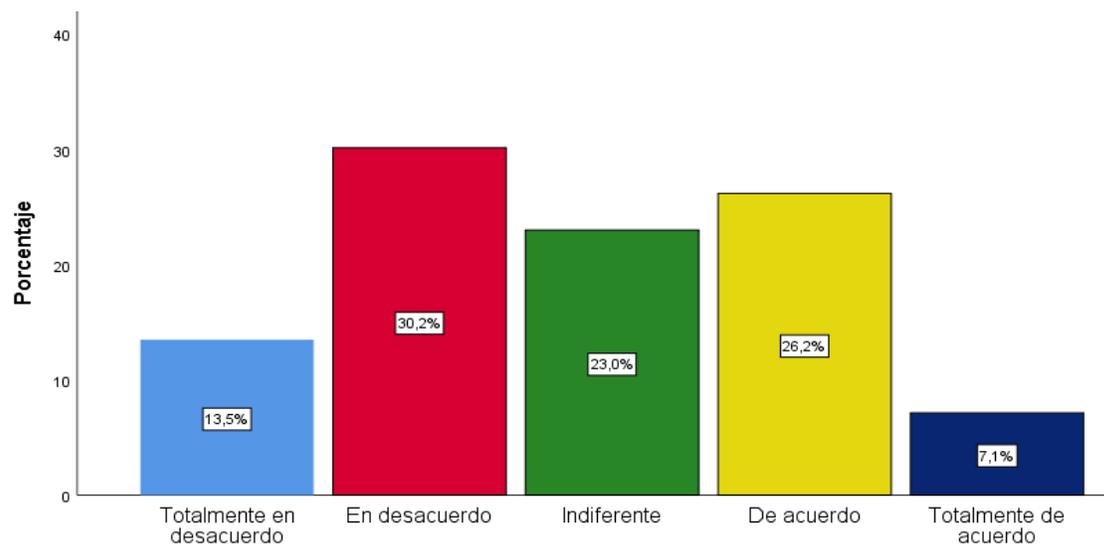
Tabla 7

La institución se encuentra organizada para brindarle una atención adecuada.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	17	13,5
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	29	23,0
De acuerdo	33	26,2
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 4

La institución se encuentra organizada para brindarle una atención adecuada.



Interpretación: Luego de realizado el trabajo de campo, apreciamos del cubículo 7, formas 4 que el 13.5% de usuarios han respondido están totalmente en desacuerdo en que la institución se encuentra organizada para brindarle una atención adecuada, mientras que el 30.2% muestra lo contrario, al 23% le es lo mismo, el 26.2% muestra aceptación y el 7.1% está completamente acorde. Inferimos que mayoritariamente los encuestados considera que la institución no cuenta con una organización que está en capacidad de brindar una atención adecuada.

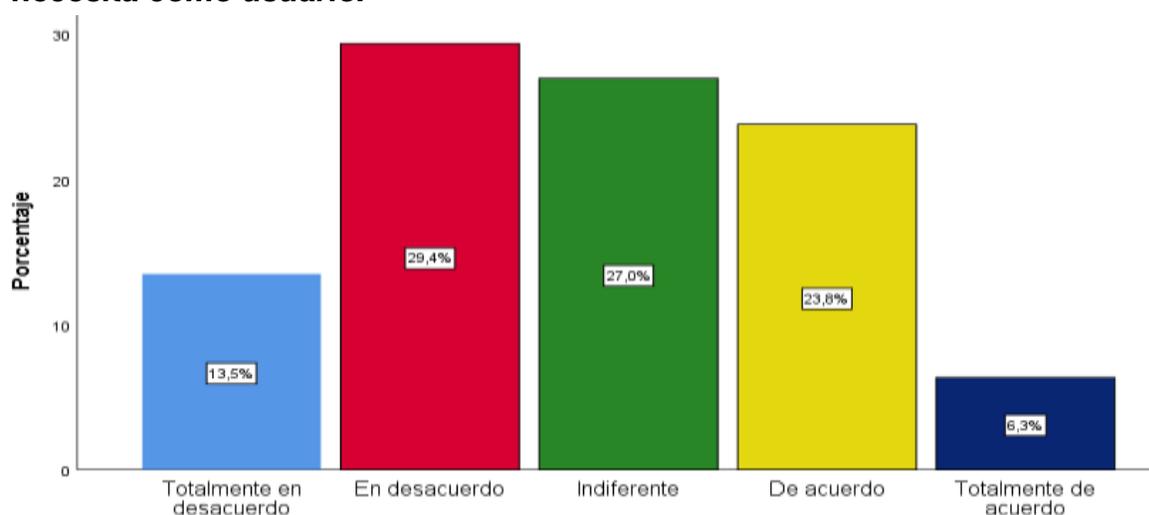
Tabla 8

Los trabajadores realizan con eficacia los trámites administrativos que necesita el usuario.

	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	17	13,5
En desacuerdo	37	29,4
Indiferente	34	27,0
De acuerdo	30	23,8
Totalmente de acuerdo	8	6,3
Total	126	100,0

Figura 5

Los trabajadores realizan con eficacia los trámites administrativos que necesita como usuario.



Interpretación: Observamos de la tabla 8 figura 5, el 13.5% de encuestados han respondido que están íntegramente en desacuerdo respecto que los coparticipes realizan con eficacia los trámites administrativos que necesita el usuario, en tanto el 29.4% es contrario, el 27% es apático a los hechos, el 23.8% está conforme, y el 6.3% acepta íntegramente. Apreciando que la mayoría de encuestados considera que cumplen con los trámites que deben de efectuar en favor de los usuarios; sin embargo, debe considerarse que para estos efectos tomamos en cuenta un alto porcentaje de indiferentes que podrían oscilar hacia una u otra posición.

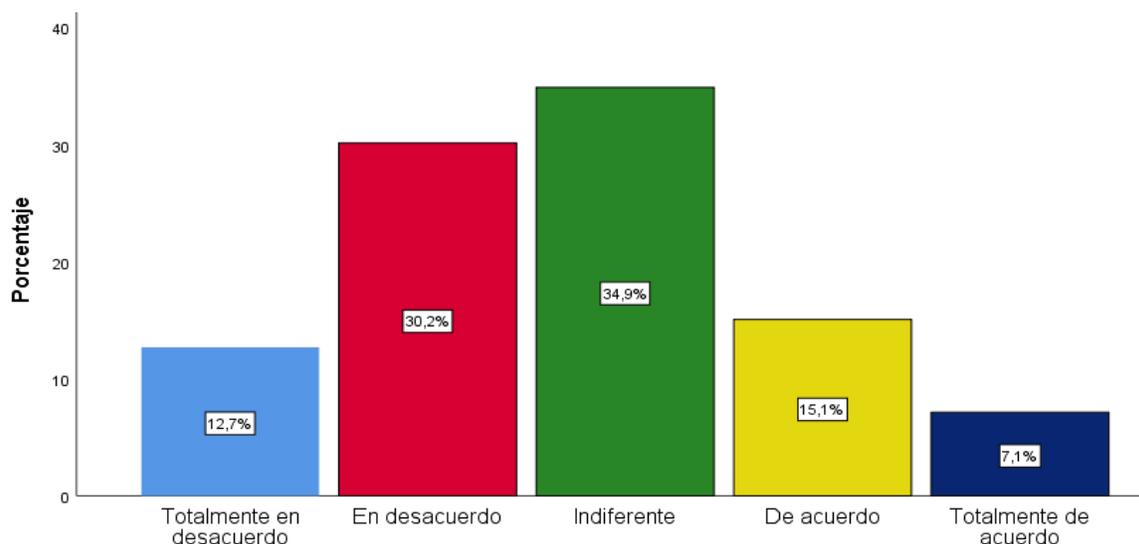
Tabla 9

Los trabajadores le brindan información adecuada cuando lo requiere.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	44	34,9
De acuerdo	19	15,1
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 6

Los trabajadores le brindan información adecuada cuando lo requiere.



Interpretación: Luego de realizada el trabajo de campo, observamos en la lámina 9 figura 6, el 12.7% de personas han respondido que están totalmente en desacuerdo en que los colaboradores de la institución le brindan información adecuada cuando lo requieren, mientras que el 30.2% está disconforme, al 34.9% le es irrelevante, el 15.1% acepta lo propuesto, y el 7.1% está cabalmente conforme. De lo que se estima que mayoritariamente los trabajadores no brindan una información adecuada si es requerido.

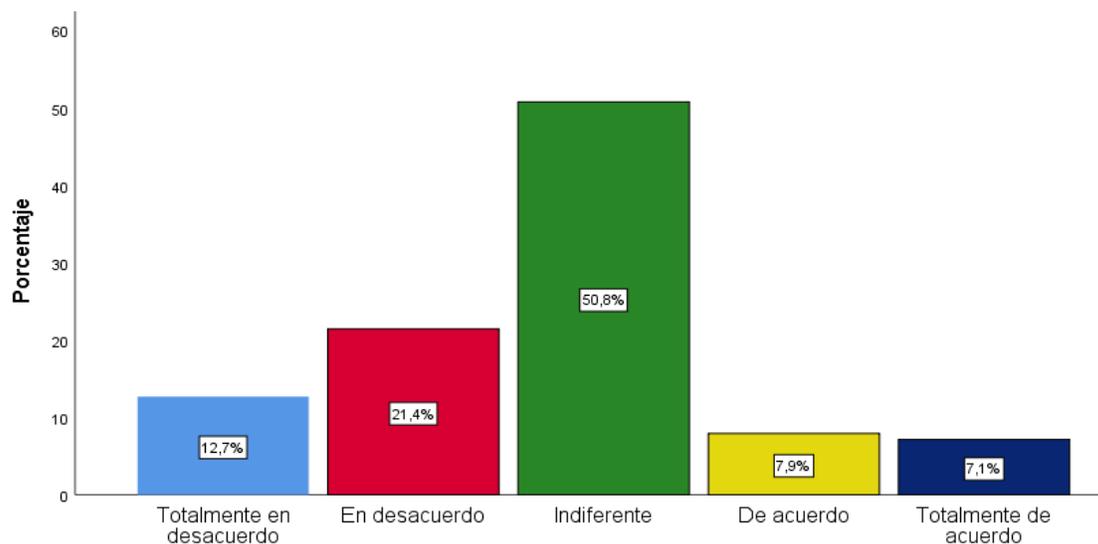
Tabla 10

Considera que los trabajadores ejecutan sus funciones adecuadamente.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	27	21,4
Indiferente	64	50,8
De acuerdo	10	7,9
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 7

Considera que los trabajadores ejecutan sus funciones adecuadamente.



Interpretación: Según las respuestas brindadas, se aprecia que el 12.7% de participantes han respondido estar íntegramente en desavenencia en considerar que los trabajadores ejecutan sus funciones adecuadamente, en tanto el 21.4% también no está conforme, al 50.8% le da lo mismo respecto a lo que acontezca, el 7.9% por el contrario se halla conforme, y el 7.1% íntegramente de acuerdo. Los encuestados mayoritariamente no consideran que efectúan sus funciones de modo adecuado.

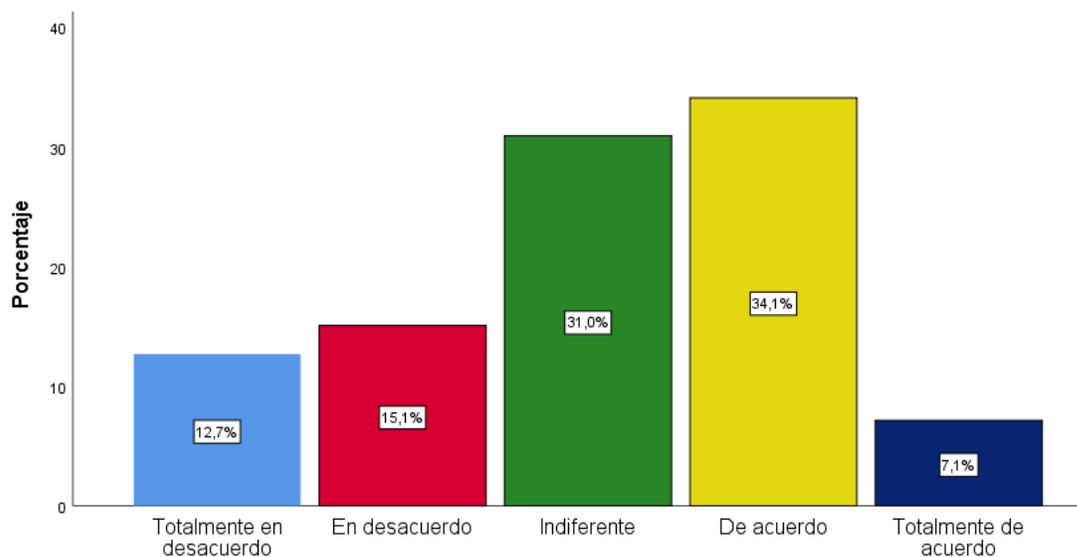
Tabla 11

Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la institución.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	19	15,1
Indiferente	39	31,0
De acuerdo	43	34,1
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 8

Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la institución.



Interpretación: Luego de realizada el trabajo de campo, apreciamos en la cuadrícula 11, lamina 8, el 12.7% han respondido están totalmente en desacuerdo en percibir que hay conflictos entre los colaboradores institucionales, mientras que el 15.1% se muestra contrario, al 31% le da lo mismo, el 34.1% si está conforme, y el 7.1% está íntegramente acorde. Deduciéndose que existen conflictos entre los asalariados, hecho que afecta el clima laboral y en consecuencia las actividades que realizan a los usuarios.

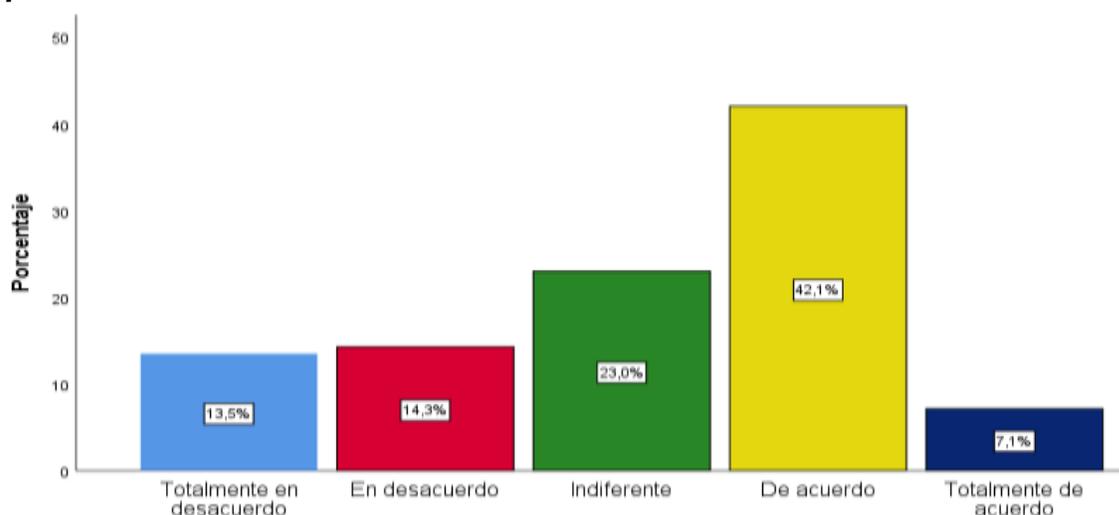
Tabla 12

El jefe máximo de la institución muestra su dirección del personal de manera pública en la sede.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	17	13,5
En desacuerdo	18	14,3
Indiferente	29	23,0
De acuerdo	53	42,1
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 9

El jefe máximo de la institución muestra su dirección del personal de manera pública en la sede.



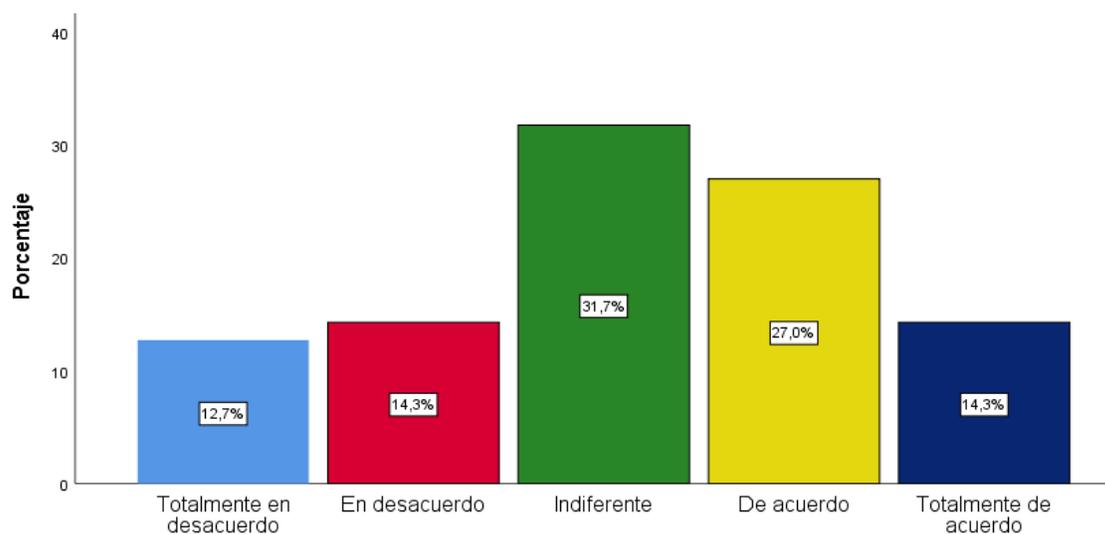
Interpretación: Apreciamos del tablero 12, figura 9 que el 13.5% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en que el jefe máximo de la institución muestra su dirección del personal de manera pública en la sede, en tanto el 14.3% muestra desavenencia, al 23% le es irrelevante, el 42.1% por el contrario se muestra acorde, y 7.1% íntegramente conforme. Resultando entonces que el máximo jefe de la entidad se muestra ante los usuarios de manera directa el cargo y labor que lleva a cabo.

Tabla 13

La Superintendencia de Migraciones, Sede Breña realiza actividades culturales para la ciudadanía.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	18	14,3
Indiferente	40	31,7
De acuerdo	34	27,0
Totalmente de acuerdo	18	14,3
Total	126	100,0

Figura 10 La Superintendencia de Migraciones, Sede Breña realiza actividades culturales para la ciudadanía.



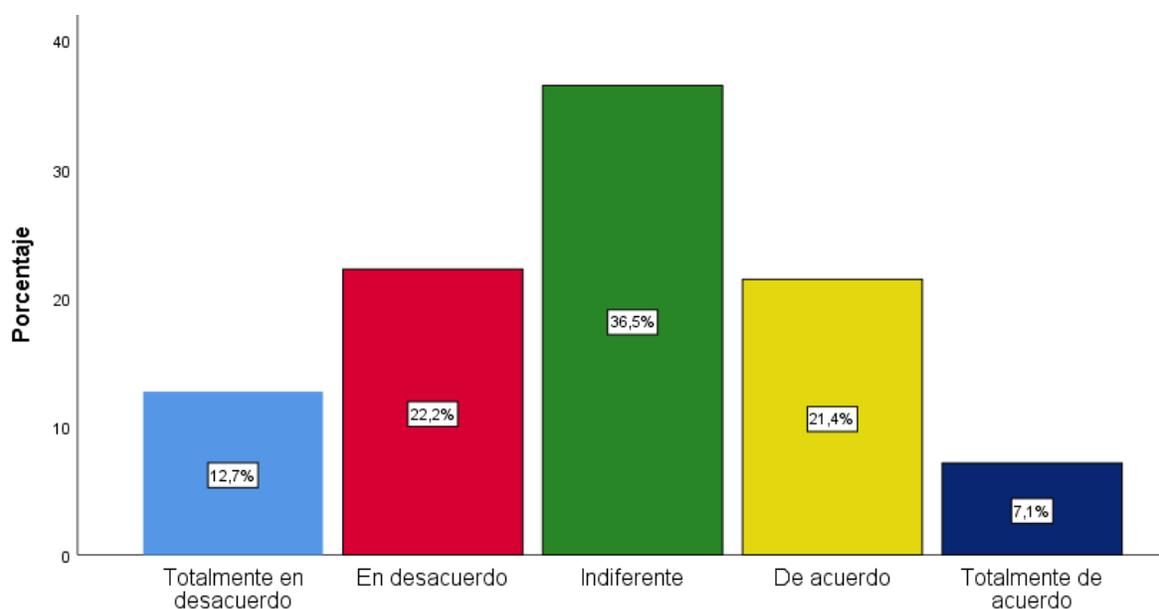
Interpretación: Luego de realizada la labor práctica, observando en la cuadrícula 13 figura 10 el 12.7% de requeridos han respondido están totalmente en desacuerdo en que la Superintendencia de Migraciones, Sede Breña realiza actividades culturales para la ciudadanía, mientras que el 14.3% se muestra disconforme, al 31.7% es impasible, el 27% está acorde y el 14.3% íntegramente concordante. Apreciando entonces que la Sede de Breña lleva a cabo actividades culturales dirigidas a la ciudadanía.

Tabla 14

La institución motiva a la ciudadanía con ciertos beneficios.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	28	22,2
Indiferente	46	36,5
De acuerdo	27	21,4
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 11 La institución motiva a la ciudadanía con ciertos beneficios.



Comentario: Del cuadro 14, configuración 11 se desprende 12.7% de muestreados han respondido estar totalmente en desacuerdo en que la institución motiva a la ciudadanía con ciertos beneficios, en tanto el 22.2% está discrepante, el 36.5% es impasible, 21.4% muestra conformidad y el 7.1% está íntegramente conforme. Por lo que mayoritariamente los usuarios estiman que no reciben motivación de la institución con algún tipo de beneficio.

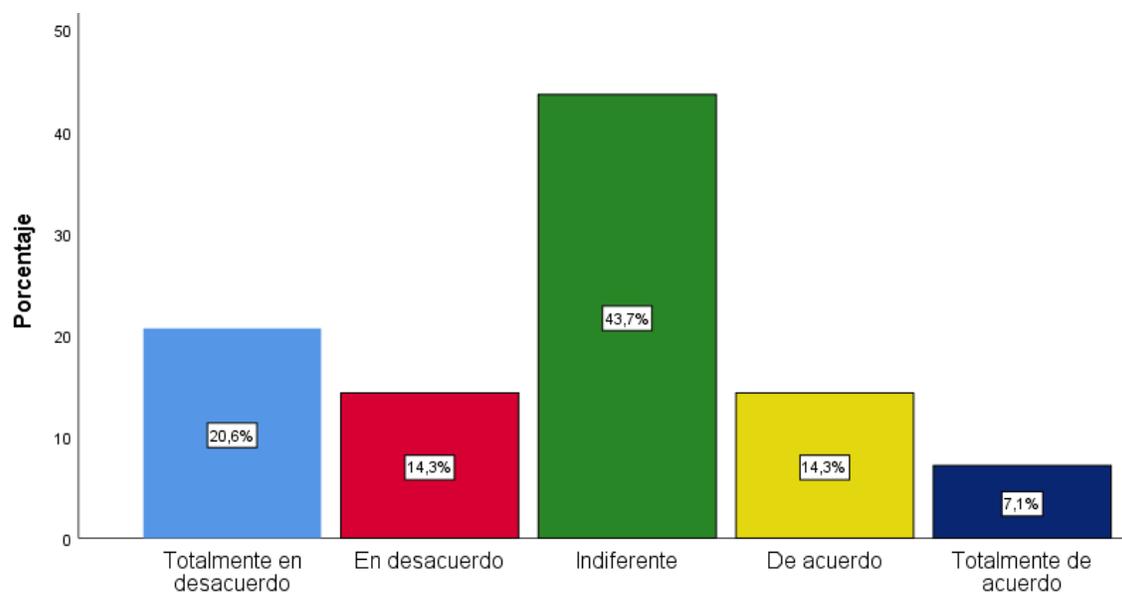
Tabla 15

Considera que existe un trabajo en equipo por parte de los trabajadores.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	26	20,6
En desacuerdo	18	14,3
Indiferente	55	43,7
De acuerdo	18	14,3
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 12

Considera que existe un trabajo en equipo por parte de los trabajadores



Interpretación: Luego de realizado el trabajo de campo, se observa de cuadro y lamina precedentes, el 20.6% de interrogados han respondido están totalmente en desacuerdo en considerar que existe un trabajo en equipo por parte de los trabajadores, mientras que el 14.3% muestra no acuerdo, el 43.7% impasibles, 14.3% muestra conformidad, y 7.1% está íntegramente complacido. Pudiendo considerarse que la mayoría estima que no hay un trabajo en equipo como tal en la Sede de Migraciones.

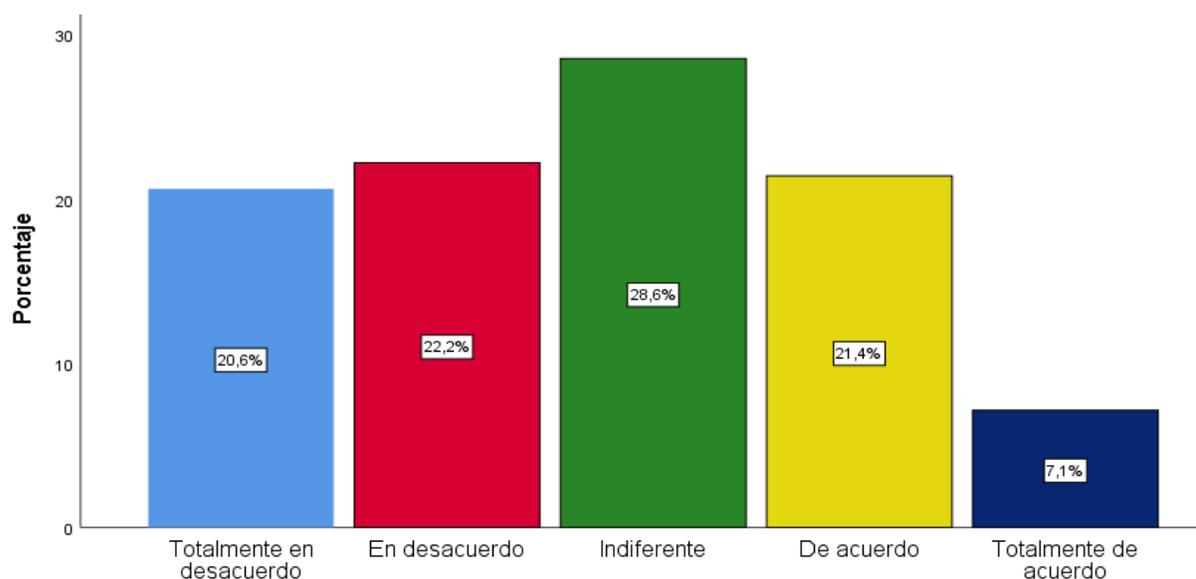
Tabla 16

La institución comunica la labor que realiza en favor de los usuarios.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	26	20,6
En desacuerdo	28	22,2
Indiferente	36	28,6
De acuerdo	27	21,4
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 13

La institución comunica la labor que realiza en favor de los usuarios.



Apreciación: De la cuadrícula 16, laminilla 13, apreciamos 20.6% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en que la institución comunica actividades que ejecutan a favor de usuarios, en tanto el 22.2% no considera que ello se presente, al 28.6% no le interesa, el 21.4% considera que, si se ejecuta, y 7.1% está íntegramente con esta situación. Por tanto, la institución no comunica de modo constante la labor que lleva a cabo, pese a la importancia que tiene para la ciudadanía.

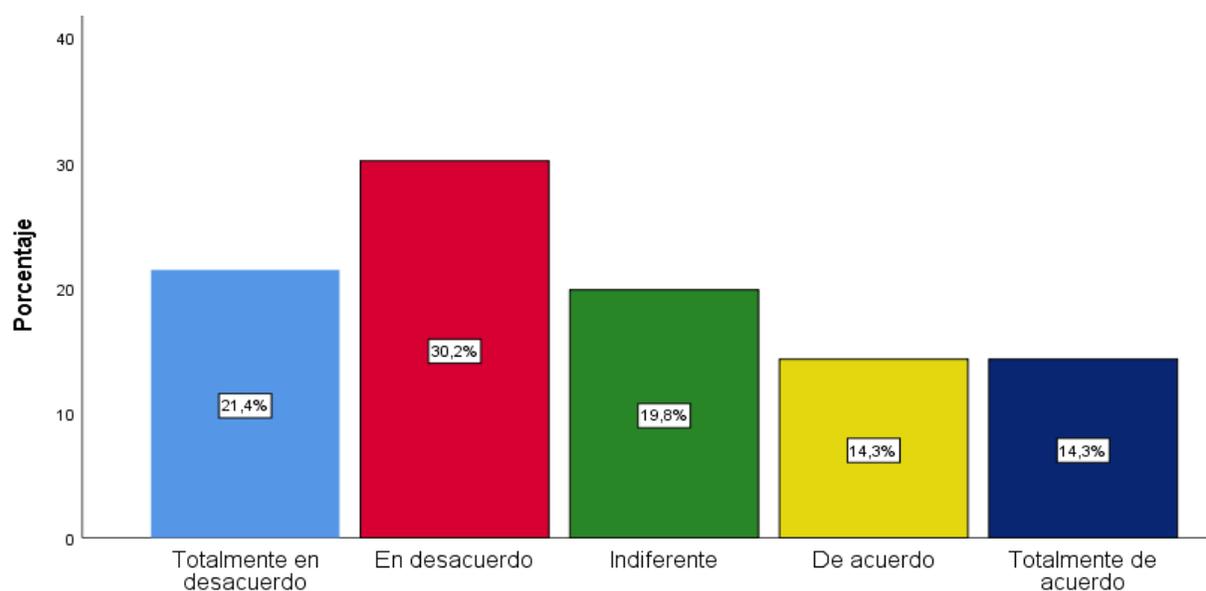
Tabla 17

Percibe que se hace un buen control a trabajadores

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	27	21,4
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	25	19,8
De acuerdo	18	14,3
Totalmente de acuerdo	18	14,3
Total	126	100,0

Figura 14

Percibe que se hace un buen control a los trabajadores



Interpretación: Luego de realizada el trabajo de campo, se ha observado de la tabla 17, figura 14 que el 21.4% han respondido que están totalmente en desacuerdo en percibir que se hace un buen control de colaboradores, mientras 30.2% expresa disconformidad, el 19.8% no presta interés, el 14.3% por el contrario lo considera bueno y el 14.3% sigue dicha tendencia. Los usuarios perciben que no hay un buen control del trabajo que se efectúa en las instalaciones de la Sede de Migraciones.

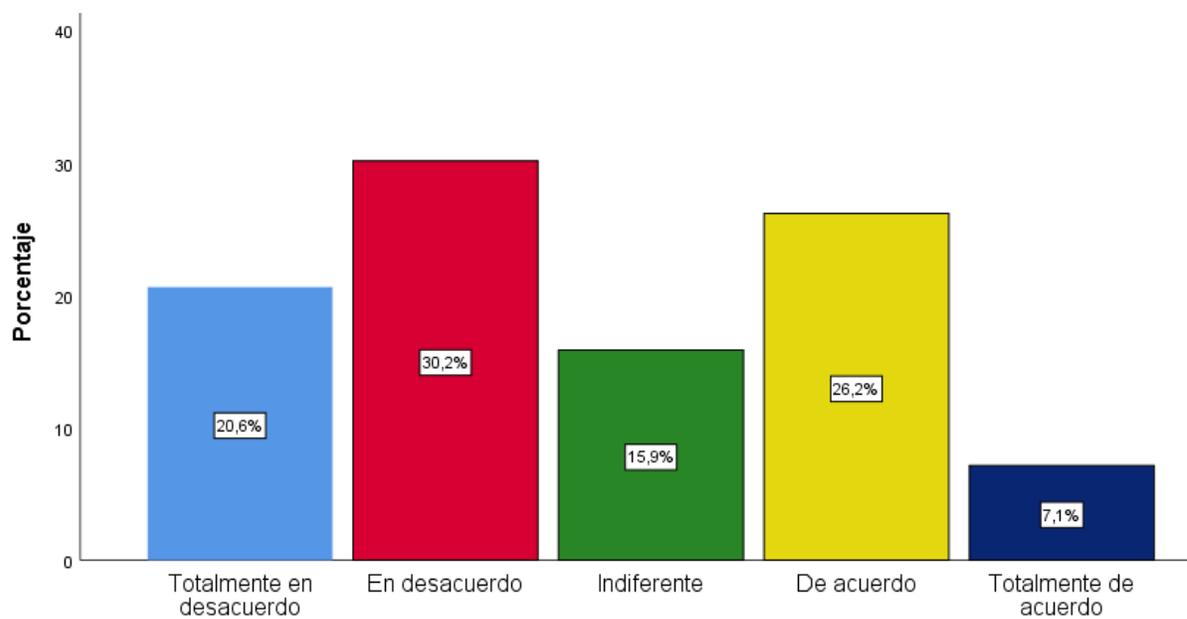
Tabla 18

El personal ha solucionado mis quejas

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	26	20,6
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	20	15,9
De acuerdo	33	26,2
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 15

El personal ha solucionado mis quejas



Apreciación: Conforme tablero 18 lamina 15, el 20.6% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en relación con la solución de quejas, en tanto el 30.2% contrariamente a ello, al 15.9% no muestra interés, el 26.2% por el contrario muestra aceptación, y 7.1% íntegramente lo acepta. Siendo paradójico que, si subdividimos a los indiferentes en favor de los positivos, entonces la mayoría de usuarios estiman que se ha dado solución a sus quejas.

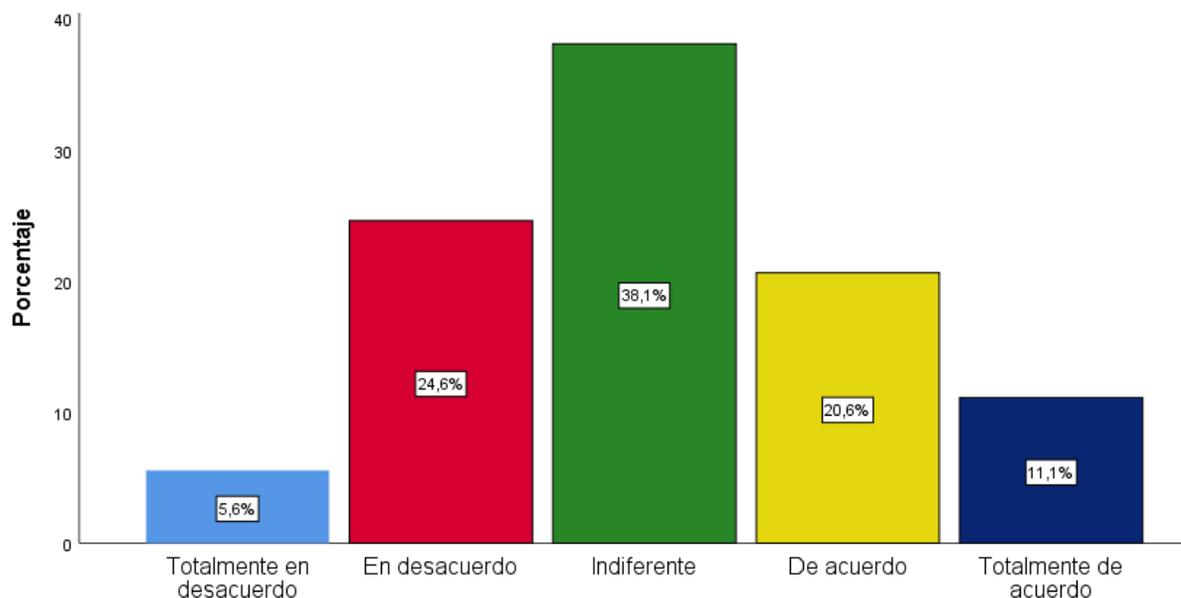
Tabla 19

En la Superintendencia se brinda el servicio esperado

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	7	5,6
En desacuerdo	31	24,6
Indiferente	48	38,1
De acuerdo	26	20,6
Totalmente de acuerdo	14	11,1
Total	126	100,0

Figura 16

En la Superintendencia se brinda el servicio esperado



Interpretación: Luego de realizada el trabajo de campo, apreciamos en el esquema, configuración 16, 5.6% de personas han respondido están totalmente en desacuerdo en cuanto la Superintendencia brinda los servicios esperados, mientras que el 24.6% discrepa con ello, al 38.1% no le interesa, el 20.6% es contrario mostrando conformidad, y 11.1% está íntegramente conforme. Considerando entonces que los usuarios no estiman que se les brinde el servicio esperado, o al menos tal como él lo espera.

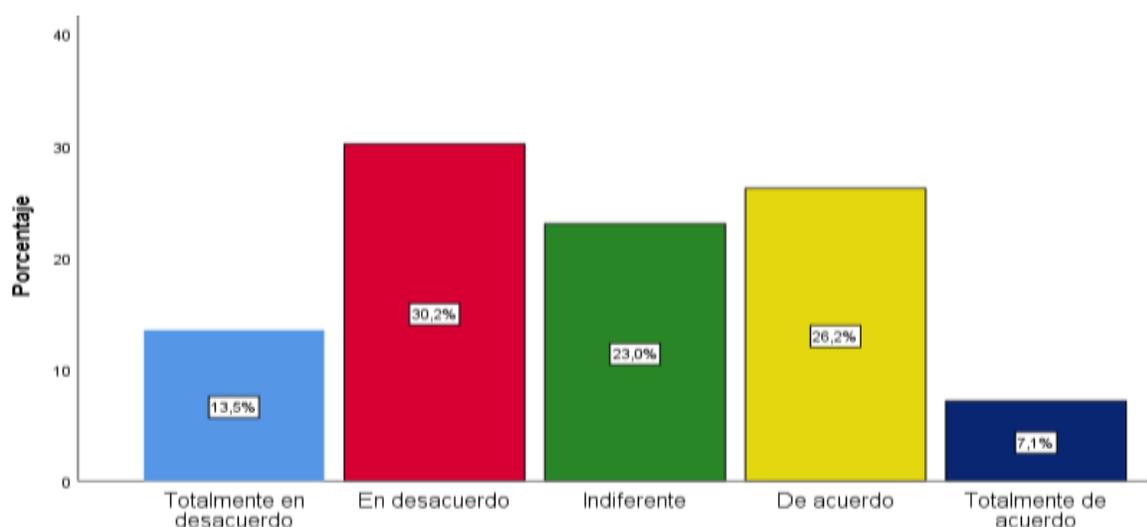
Tabla 20

El personal que le atiende conoce sus intereses y necesidades

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	17	13,5
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	29	23,0
De acuerdo	33	26,2
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 17

Rotulación similar a tablero anterior



Interpretación: Se considera en la tabla 20, figura 17, el 13.5% han respondido que están totalmente en desacuerdo en que el personal que le atiende conoce los requerimientos y beneficios de usuarios, en tanto el 30.2% expresa lo contrario, al 23% este saber le es irrelevante, el 26.2% expresa que si es conocido; y, 7.1% indica que ello es total. Por consiguiente, la mayoría de usuarios estiman que los trabajadores no tienen conocimiento de sus necesidades e intereses.

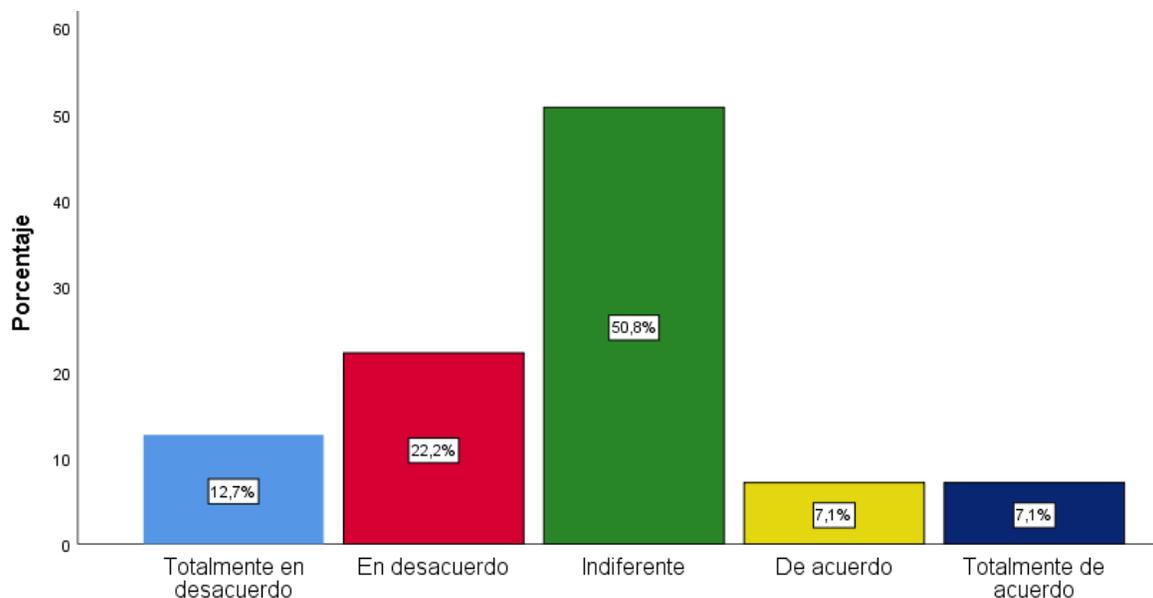
Tabla 21

Siente seguridad al realizar su trámite en la institución.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	28	22,2
Indiferente	64	50,8
De acuerdo	9	7,1
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 18

Siente seguridad al realizar su trámite en la institución.



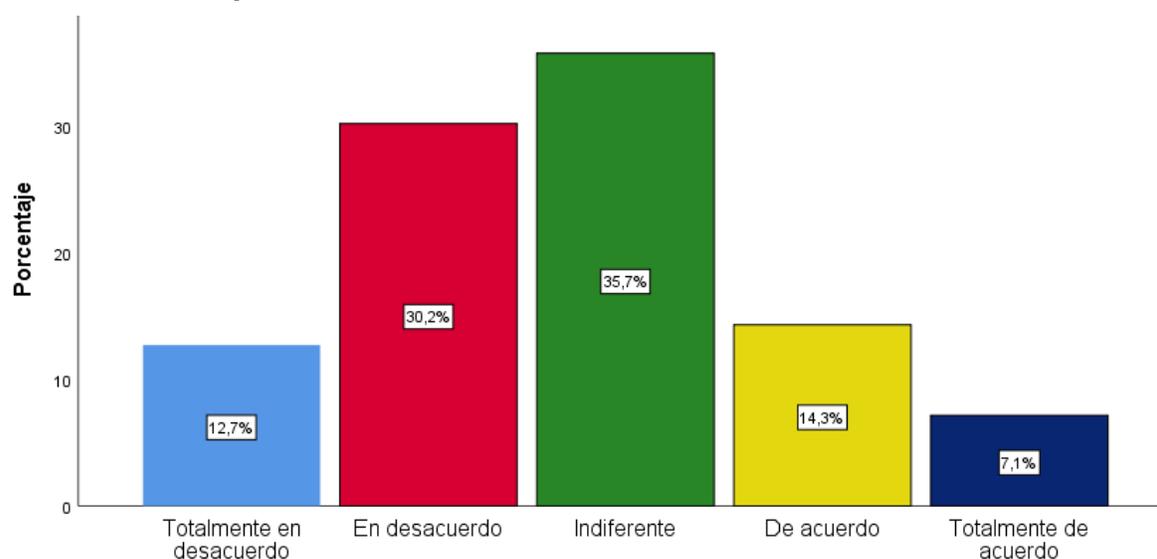
Interpretación: Luego de realizado el trabajo de campo, el 12.7% de entrevistados han respondido están totalmente en desacuerdo en que sienten seguridad al realizar su trámite en la institución, mientras que el 22.2% está en desavenencia, al 50.8% no tiene mayor interés, el 7.1% está conforme y el 7.1% íntegramente conforme. Sintiendo la mayoría de usuarios inseguridad en el trámite que llevan a cabo en la entidad, sobre todo en los últimos años.

Tabla 22

La institución presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	45	35,7
De acuerdo	18	14,3
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 19
Idem rotulación previa



Interpretación: Según los datos apreciamos, el 12.7% de usuarios han respondido están totalmente en desacuerdo en cuanto la institución brinda una atención satisfactoria comparativamente con otras instituciones estatales, en tanto el 30.2% muestra desavenencia, el 35.7% es irrelevante cualquier posición, el 14.3% indica lo contrario, el 7.1% está íntegramente de acuerdo. Encontrándose entonces la organización tal como se aprecia hoy en día a las entidades estatales respecto al servicio que presta.

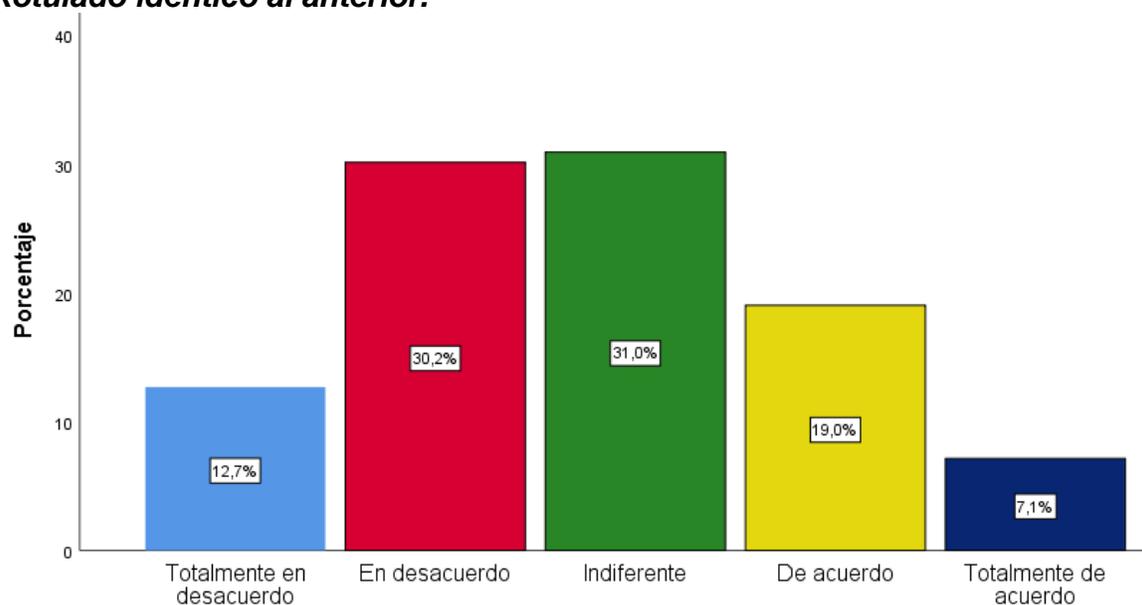
Tabla 23

Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	39	31,0
De acuerdo	24	19,0
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 20

Rotulado idéntico al anterior.



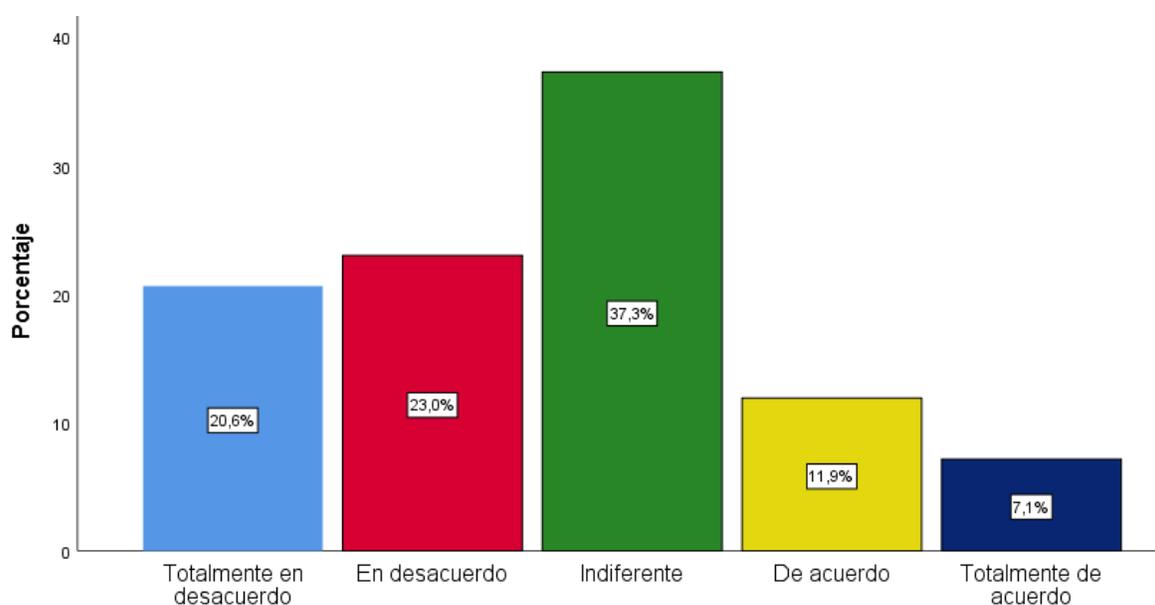
Interpretación: Luego de realizado el trabajo de campo se ha observado: el 12.7% de encuestados han respondido están en su totalidad disconforme en la observación de mejoras en la consideración ofrecida, el 30.2% es contraria con ello, al 31% es irrelevante, el 19% si considera ser bien atendido, el 7.1% también se muestra íntegramente conforme. Pudiendo afirmar en consecuencia que mayoritariamente los encuestados no han observado mejoras en los servicios que ofrece la entidad.

Tabla 24

La calidad de los servicios automáticos es buena

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	26	20,6
En desacuerdo	29	23,0
Indiferente	47	37,3
De acuerdo	15	11,9
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 21
Idem



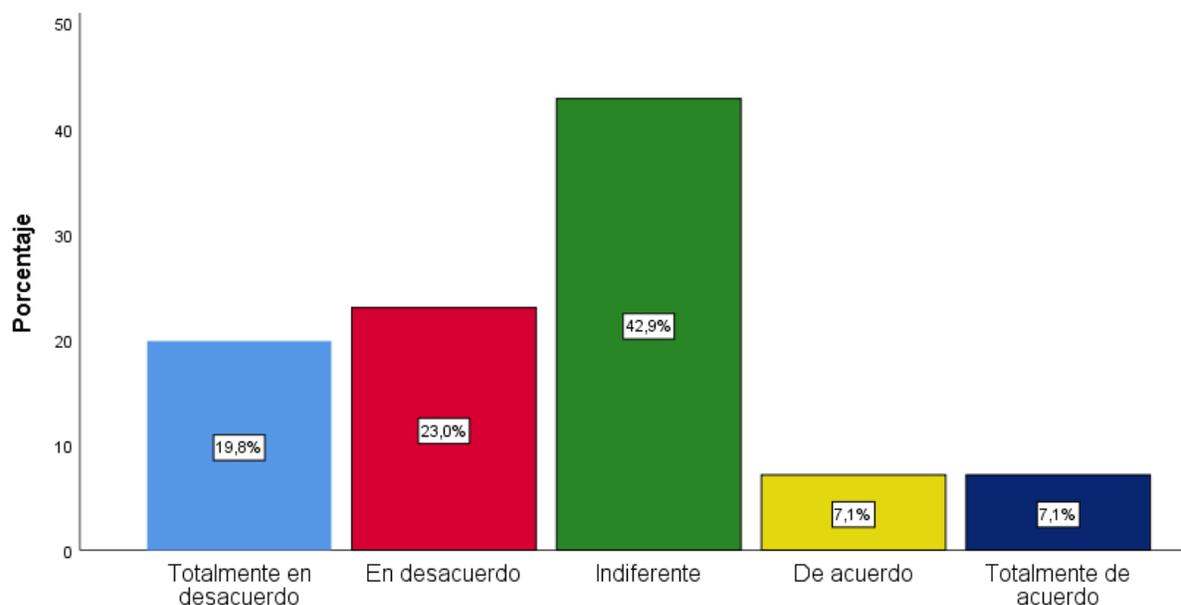
Interpretación: Según datos logrados en el tablero 24, laminilla 21 se observa 20.6% de interrogados han respondido están contrarios en que el servicio automatizado de la entidad es bueno, en tanto el 23% muestra disconformidad, el 37.3% no muestra interés, el 11.9% si indica conformidad, y 7.1% se halla íntegramente acorde. Si asumimos montos globales se puede afirmar que la mayoría estima que los servicios automáticos que tiene la organización son buenos.

Tabla 25

Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	25	19,8
En desacuerdo	29	23,0
Indiferente	54	42,9
De acuerdo	9	7,1
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 22
Similar a previo



Interpretación: Luego de realizada el trabajo de campo, se observa en las gráficas precedentes el 19.8% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en el cubrimiento de sus expectativas con los servicios prestados, mientras el 23% es contrario a dicha posición, el 42.9% no muestra interés, el 7.1% si le place, y el 7.1% íntegramente apoya la posición. En la respuesta a esta pregunta destacamos que el porcentaje mayor de los encuestados es indiferente en relación a la satisfacción de sus expectativas, en cuanto el servicio que le brindan.

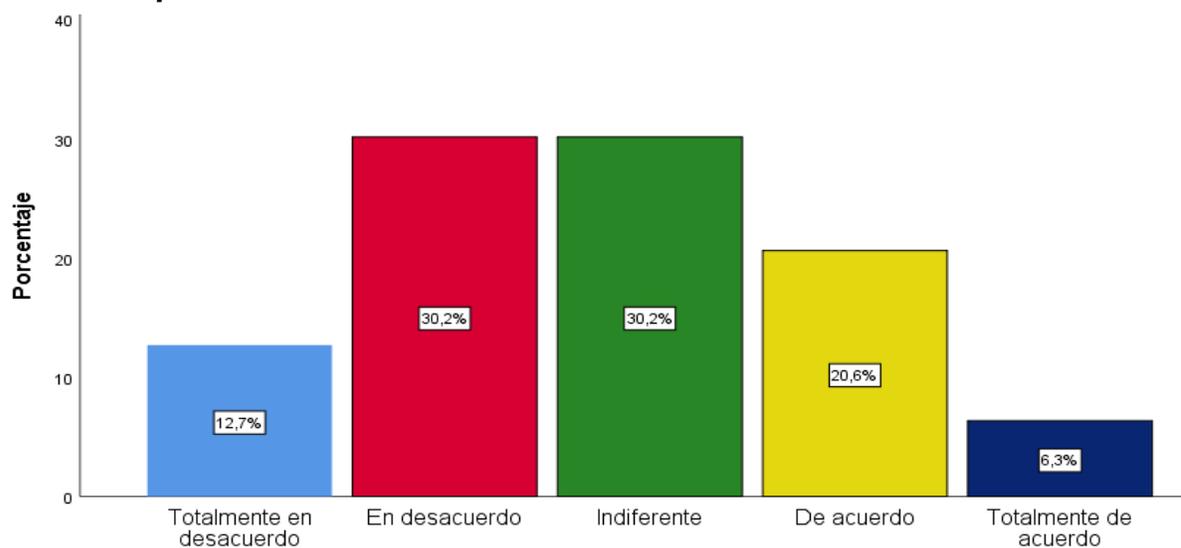
Tabla 26

Usted tiene confianza en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	38	30,2
De acuerdo	26	20,6
Totalmente de acuerdo	8	6,3
Total	126	100,0

Figura 23

Lo mismo que tablero



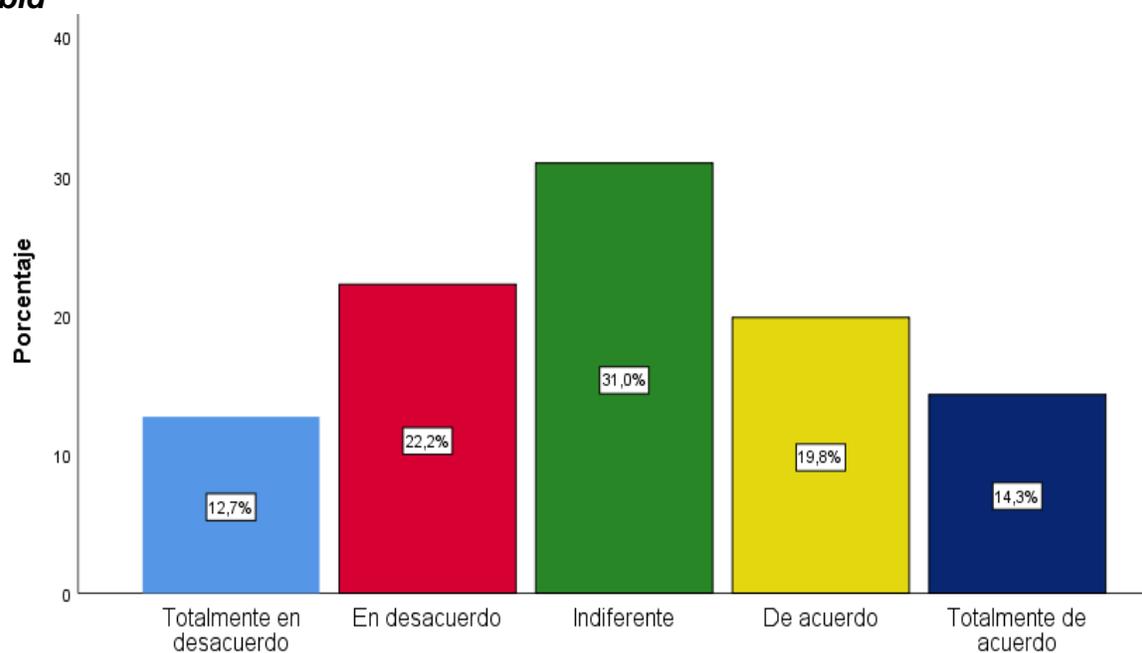
Análisis: Según logros se infiere que el 12.7% de personas han respondido están totalmente en desacuerdo en la confianza en el desempeño institucional, el 30.2% igualmente muestra dicha preferencia, al 30.2% le es irrelevante, el 20.6% muestra conformidad, y 6.3% íntegramente acordes. Observando igualmente a la respuesta anterior que los porcentajes determinantes son en desacuerdo y de indiferencia, ya que la sumatoria de estos determinan la desconfianza en la Superintendencia.

Tabla 27

Las tasas y tarifas de la institución están al alcance de la economía de las mayorías

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	28	22,2
Indiferente	39	31,0
De acuerdo	25	19,8
Totalmente de acuerdo	18	14,3
Total	126	100,0

Figura 24
ibid



Interpretación: Luego de realizada el trabajo de campo, se ha observado en la tabla 27, grafica 24, el 12.7% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en que las tarifas y tasas institucionales son factibles de ser asumidas por la mayoría poblacional, mientras que el 22.2% muestra disconformidad, el 31% no muestra interés, el 19.8% muestra conformidad, y 14.3% está íntegramente conforme. Por tanto, los costos de tasas y tarifas institucionales no están al alcance económico de las mayorías.

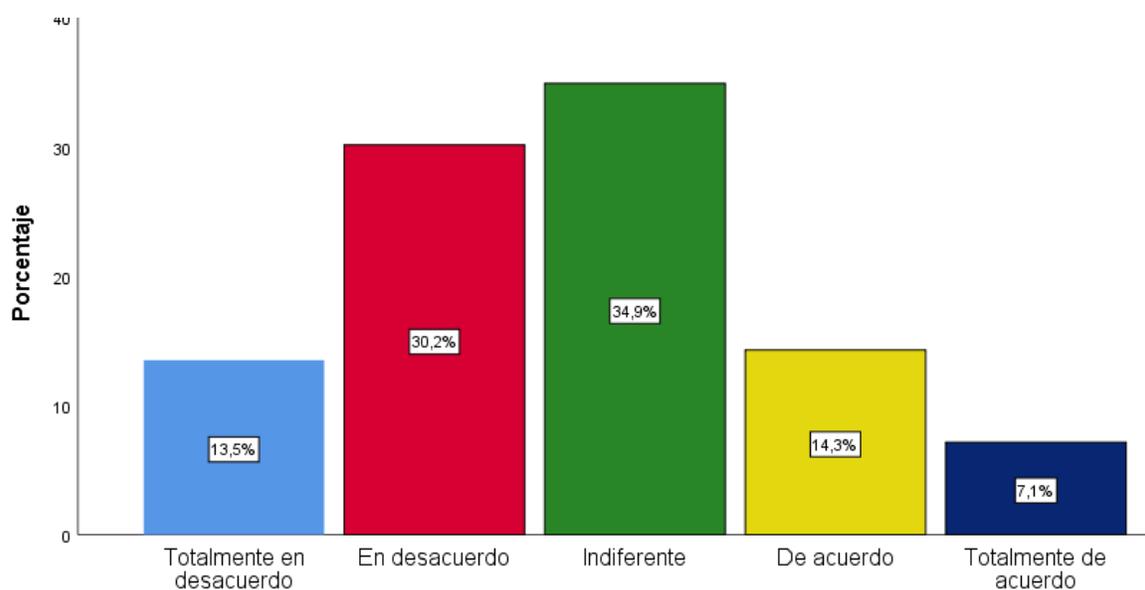
Tabla 28

La calidad de los servicios prestados es bueno, dadas sus tasas y tarifas.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	17	13,5
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	44	34,9
De acuerdo	18	14,3
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 25

Ibid



Interpretación: De acuerdo a datos obtenidos en el tablero 28, figura 25, el 13.5% han respondido que están totalmente en desacuerdo en que los costos de tasas y tarifas cobradas son acordes a la calidad de servicios recibidos, en tanto el 30.2% se halla en desacuerdo, al 34.9% no le inquieta, el 14.3% se muestra de acuerdo y el 7.1% está totalmente de acuerdo. Confirmándose de estos resultados que la los servicios que brinda la organización no tiene relación para los usuarios con los costos de tasas y tarifas que mantiene.

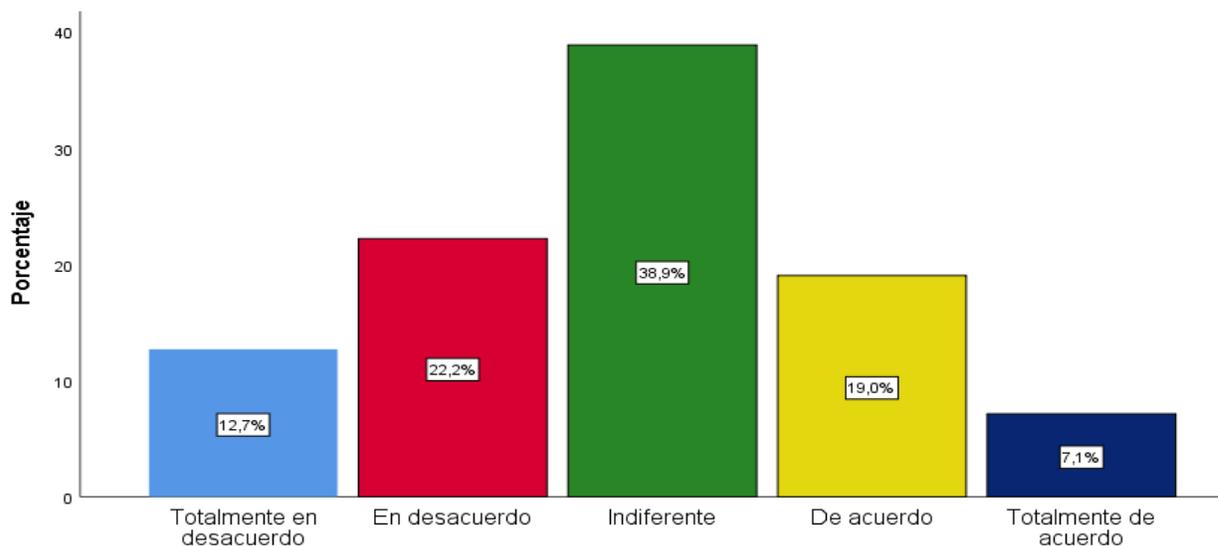
Tabla 29

No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la entidad

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	28	22,2
Indiferente	49	38,9
De acuerdo	24	19,0
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 26

Texto similar al anterior



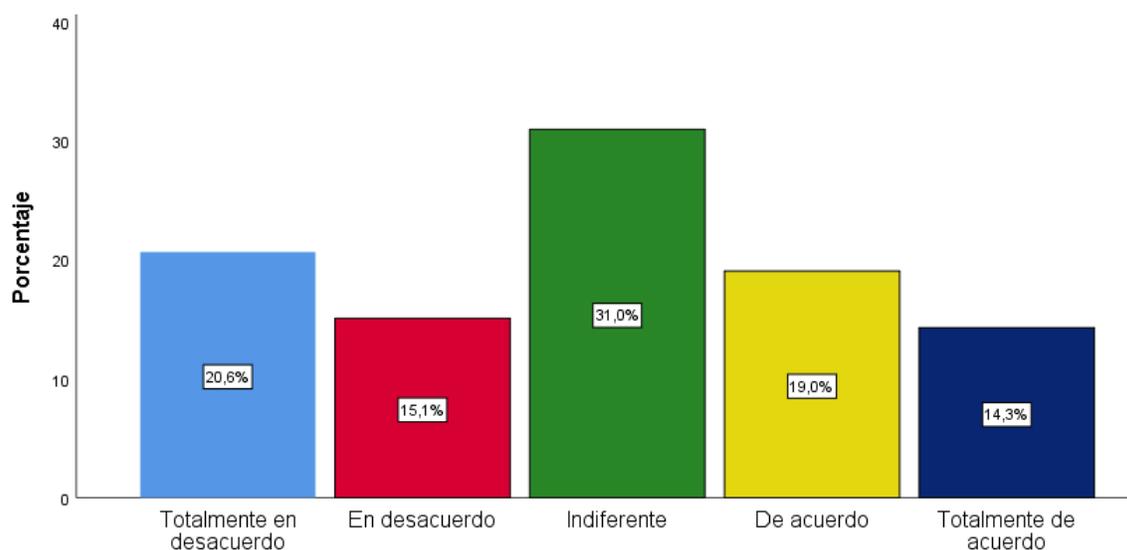
Interpretación: Luego de realizado el trabajo de campo, se ha observado que el 12.7% de encuestados han respondido que están totalmente en desacuerdo en que no han tenido problemas con los servicios brindados por la entidad, mientras que el 22.2% está en desacuerdo, el 38.9% es indiferente, el 19% está de acuerdo y el 7.1% está totalmente de acuerdo. Considerando que esta respuesta desfavorable se debe en gran medida por el periodo en que se ha asumido el estudio, el mismo que se ha visto afectado por factores externos.

Tabla 30

Si la institución me ofrece servicios adicionales, como plus a los trámites realizados, ¿los acepto?

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	26	20,6
En desacuerdo	19	15,1
Indiferente	39	31,0
De acuerdo	24	19,0
Totalmente de acuerdo	18	14,3
Total	126	100,0

Figura 27
Idem



Interpretación: De acuerdo a la obtención apreciada en el tablero 30, figura 27, el 20.6% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en la aceptación que tendrían en relación al plus por tramites efectuados como un servicio adicional, en tanto el 15.1% está en desacuerdo, el 31% es indiferente, el 19% está de acuerdo y el 14.3% está totalmente de acuerdo. Estimando los investigadores que los usuarios no aceptarían mayoritariamente un plus a los tramites que lleva a cabo.

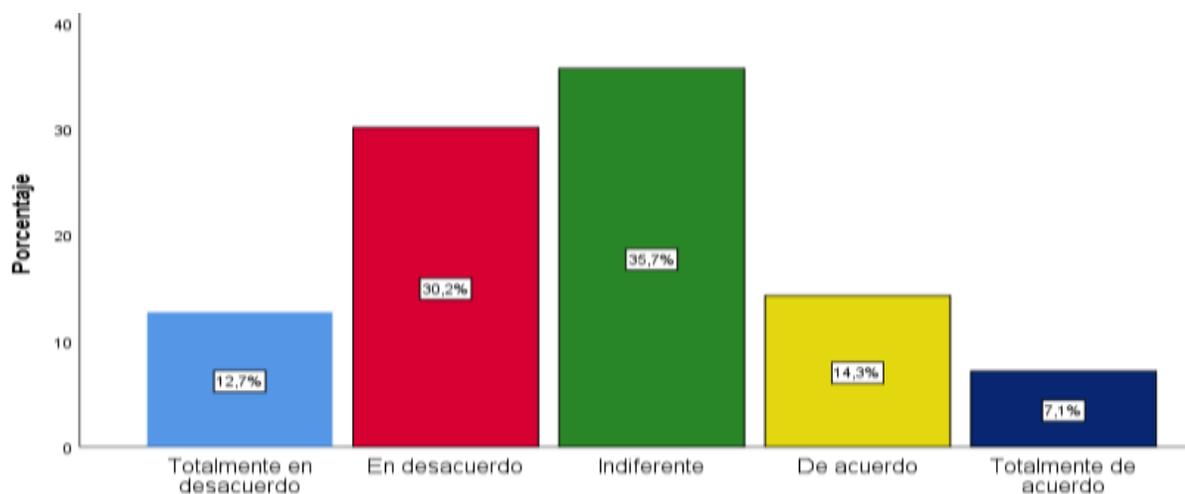
Tabla 31

Al acudir a la sede institucional siento que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios recibidos

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	45	35,7
De acuerdo	18	14,3
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 28

Al asistir a la sede institucional siento no tendré dificultades con las prestaciones recibidas.



Interpretación: Luego de realizado el trabajo de campo, se observa que el 12.7% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en que, al asistir a la sede institucional, siente que no tendrá problemas en los servicios brindados, mientras que el 30.2% está en desacuerdo, el 35.7% es indiferente, el 14.3% está de acuerdo y el 7.1% está totalmente de acuerdo. Es decir, los usuarios perciben que tendrán algún tipo de problema al efectuar sus peticiones.

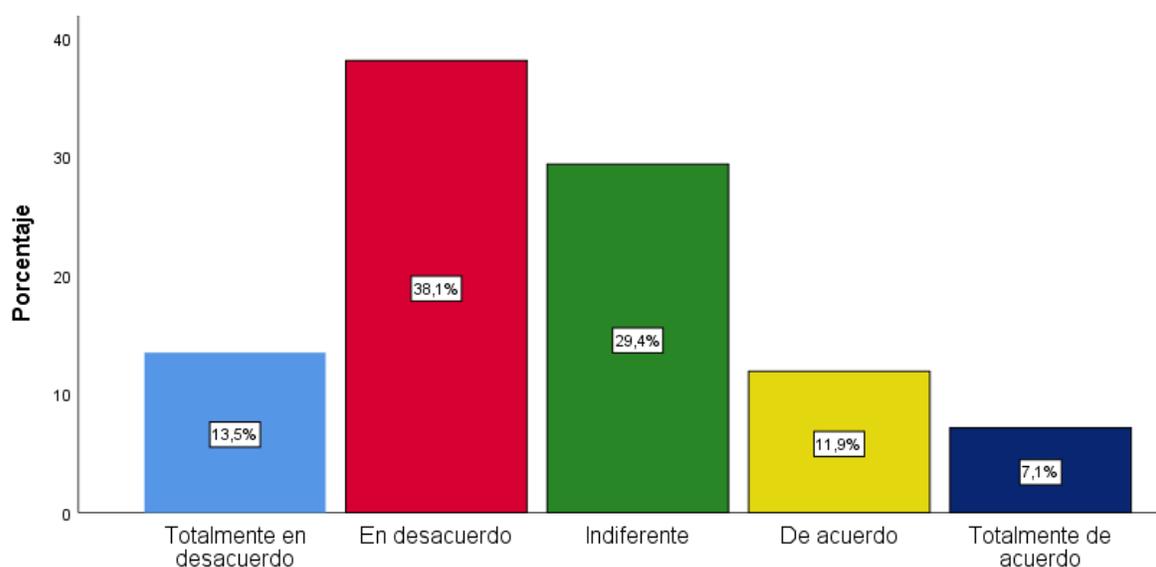
Tabla 32

Usted recomendaría a lo demás usuarios acudir a la institución a realizar sus trámites por el buen trato recibido.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	17	13,5
En desacuerdo	48	38,1
Indiferente	37	29,4
De acuerdo	15	11,9
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 29

Ibid



Interpretación: Según la información recabada el 13.5% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en aconsejar a otras personas asistir a la institución a efectuar la documentación por la buena atención recibida, en tanto el 38.1% está en desacuerdo, el 29.4% es indiferente, el 11.9% está de acuerdo y el 7.1% está totalmente de acuerdo. Con las respuestas brindadas, se puede afirmar que los usuarios deben de acercarse necesariamente a la institución para efectuar sus trámites, si bien no muestran satisfacción por el trato recibido.

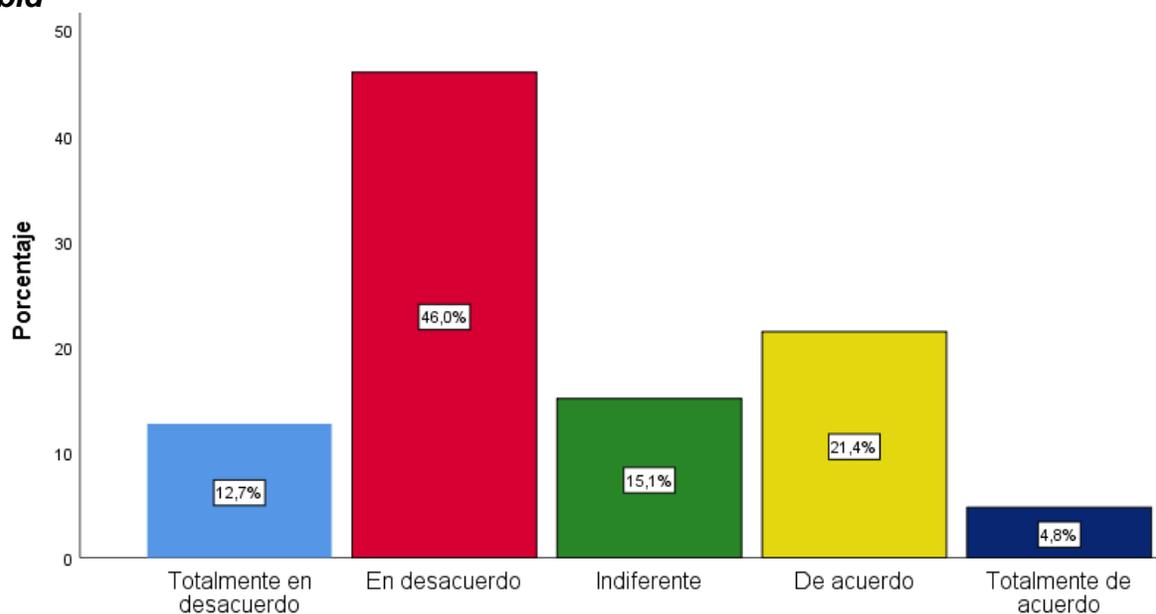
Tabla 33

La entidad es innovadora y con visión de futuro

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	58	46,0
Indiferente	19	15,1
De acuerdo	27	21,4
Totalmente de acuerdo	6	4,8
Total	126	100,0

Figura 30

Ibid



Interpretación: Luego de realizado el trabajo de campo, se ha observado, que el 12.7% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en que, la organización se actualiza en base a una visión futura, mientras que el 46% está en desacuerdo, el 15.1% es indiferente, el 21.4% está de acuerdo y el 4.8% está totalmente de acuerdo. Considerando mayoritariamente que la entidad no es innovadora, siendo carente de una visión futura.

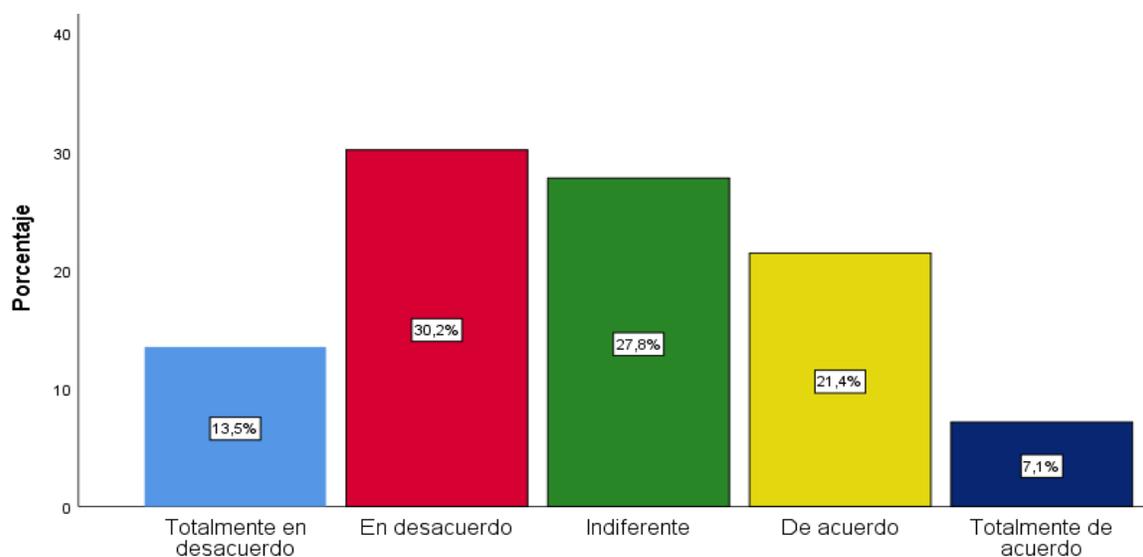
Tabla 34

Los servicios prestados están (...).

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	17	13,5
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	35	27,8
De acuerdo	27	21,4
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 31

Los servicios prestados están cerca de los ideales para una entidad de este tipo.



Interpretación: Según la representación que se observa, el 13.5% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en que los servicios brindados están cerca de los ideales para una entidad de este tipo, en tanto el 30.2% está en desacuerdo, el 27.8% es indiferente, el 21.4% está de acuerdo y el 7.1% está totalmente de acuerdo. Apreciándose que la mayoría considera que los servicios que brinda la entidad no son cercanos a los ideales formados, si bien requeriría efectuar una comparación futura con otras similares.

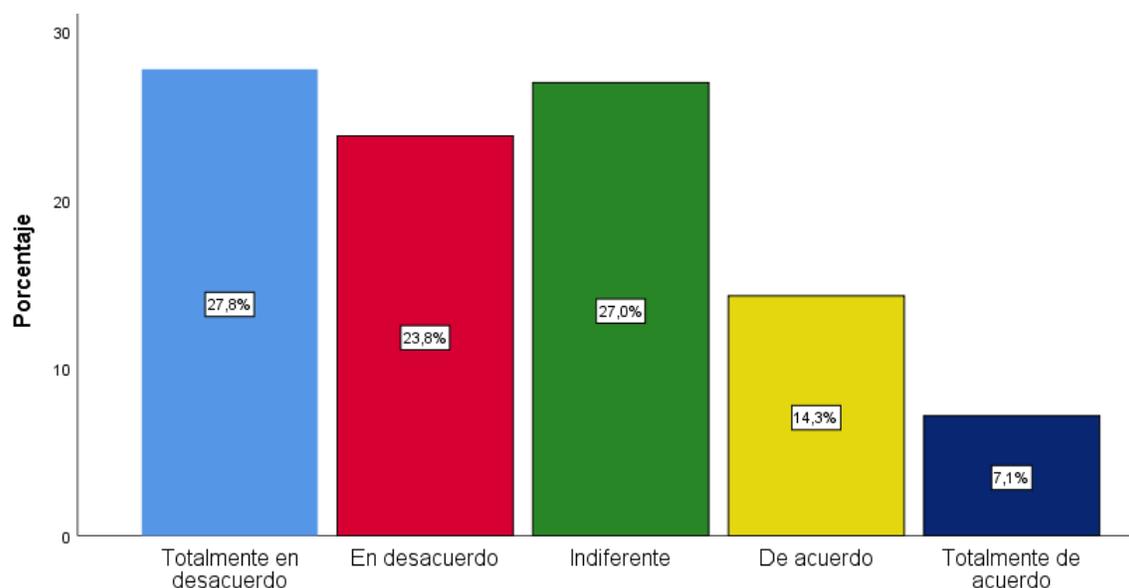
Tabla 35

La entidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	35	27,8
En desacuerdo	30	23,8
Indiferente	34	27,0
De acuerdo	18	14,3
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 32

La entidad se (...).



Interpretación: Realizado el trabajo de campo, se observa que el 27.8% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en que, la entidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios, mientras que el 23.8% está en desacuerdo, el 27% es indiferente, el 14.3% está de acuerdo y el 7.1% está totalmente de acuerdo. Es decir, la mayoría de encuestados estiman que la organización no tiene preocupación por las necesidades que tienen.

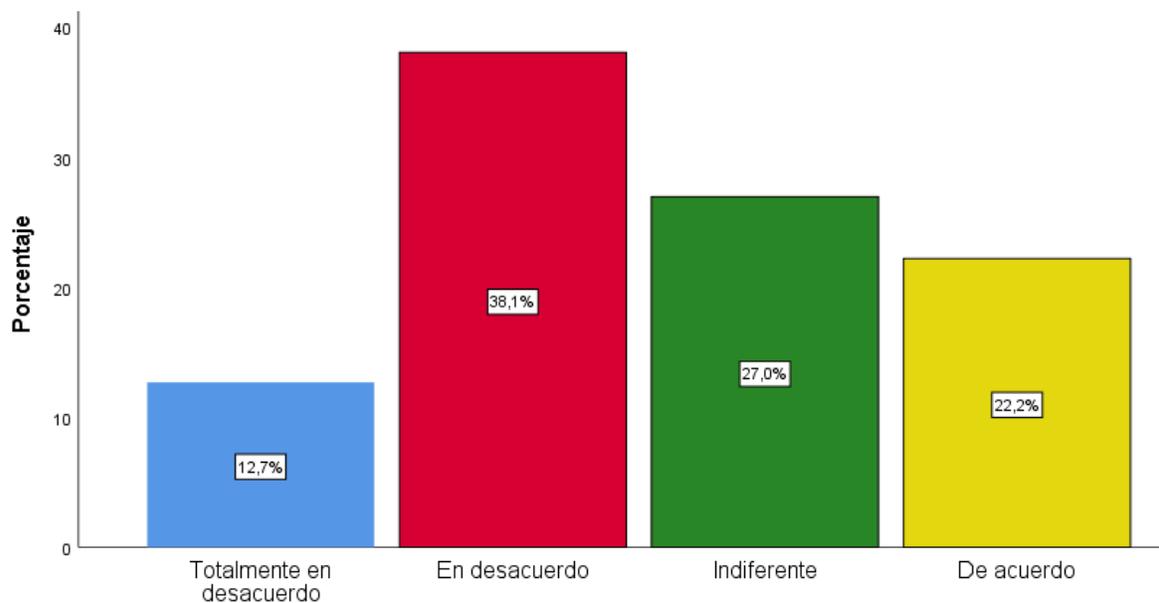
Tabla 36

El servicio que se ofrece se adapta a sus necesidades como usuario

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	16	12,7
En desacuerdo	48	38,1
Indiferente	34	27,0
De acuerdo	28	22,2
Total	126	100,0

Figura 33

El servicio que se ofrece se adapta a sus necesidades como usuario



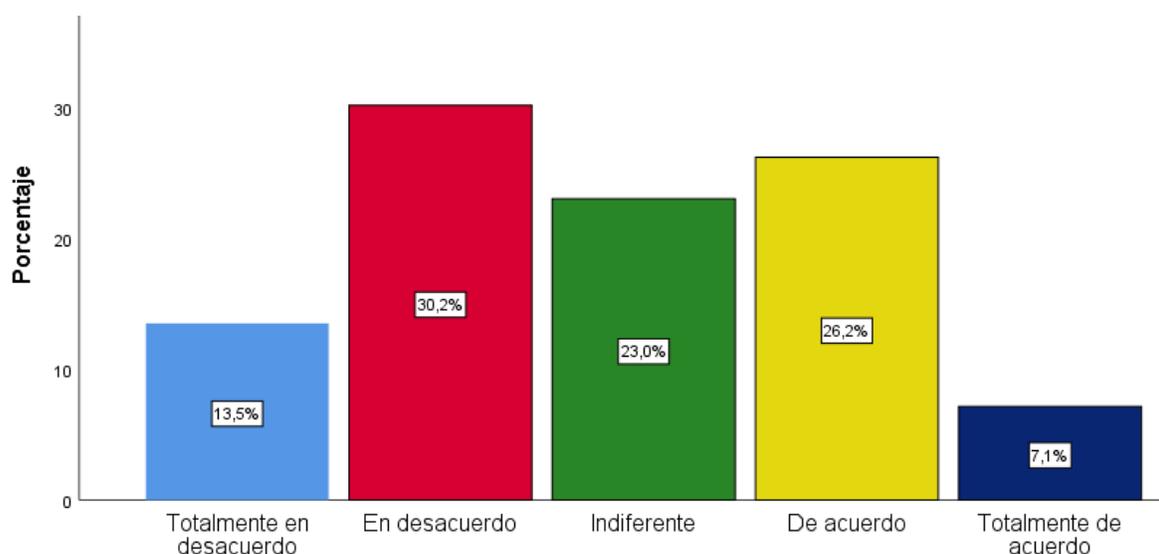
Interpretación: De acuerdo a resultados obtenidos en la tabla 36, figura 33, el 12.7% de entrevistados han respondido están totalmente en desacuerdo en que el servicio que se ofrece se adapta a sus necesidades como usuario, en tanto el 38.1% está en desacuerdo, el 27% es indiferente y el 22.2% está de acuerdo. Ratificando en consecuencia los resultados de la pregunta anterior, al señalar que el servicio no se adapta a sus necesidades.

Tabla 37

El personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	17	13,5
En desacuerdo	38	30,2
Indiferente	29	23,0
De acuerdo	33	26,2
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 34
ibid.



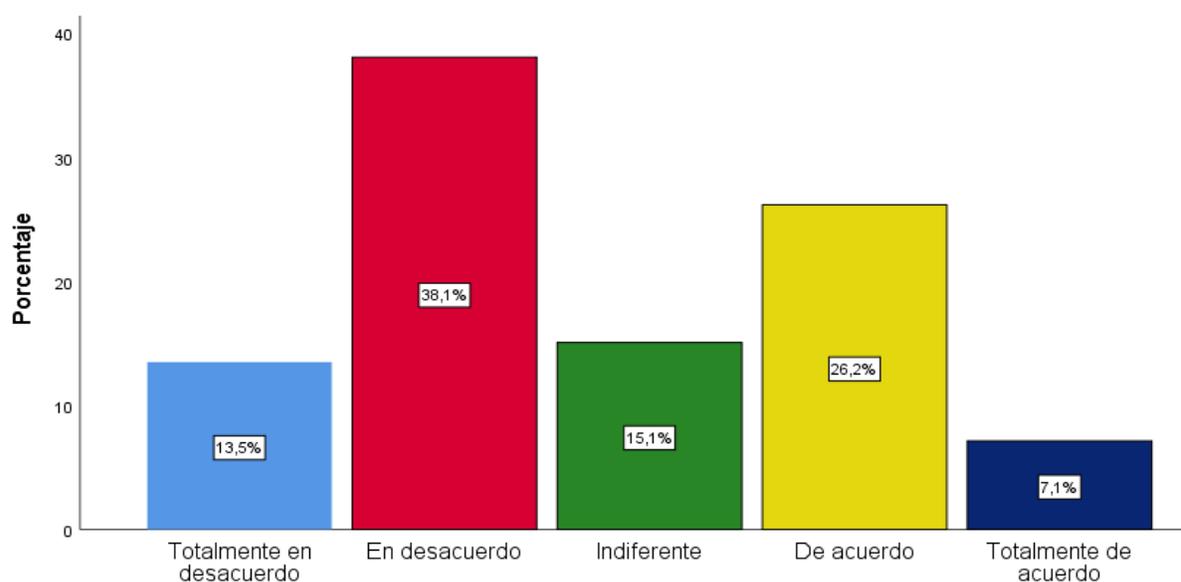
Interpretación: Luego de realizado el trabajo de campo, se ha observado que el 13.5% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en que, los trabajadores son diáfanos en la comunicación o información otorgada, mientras que el 30.2% está en desacuerdo, el 23% es indiferente, el 26.2% está de acuerdo y el 7.1% está totalmente de acuerdo. Apreciándose en consecuencia que las explicaciones o informaciones brindadas no son claras para los usuarios.

Tabla 38

El personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.

	N°	%
Totalmente en desacuerdo	17	13,5
En desacuerdo	48	38,1
Indiferente	19	15,1
De acuerdo	33	26,2
Totalmente de acuerdo	9	7,1
Total	126	100,0

Figura 35
Ibid



Interpretación: De acuerdo a lo apreciado en las figuras precedentes, el 13.5% de encuestados han respondido están totalmente en desacuerdo en que los trabajadores cuentan con saberes respecto los servicios prestados, en tanto el 38.1% está en desacuerdo, el 15.1% es indiferente, el 26.2% está de acuerdo y el 7.1% está totalmente de acuerdo. De lo que se desprende que, los usuarios estiman que el trabajador posee el conocimiento debido, pero que la prestación no es adecuada.

RESULTADOS DE NIVELES DE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN

Tabla 39: Niveles de Gestión en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña

Niveles de Gestión	n	%
Malo	45	35.71
Regular	63	50.00
Bueno	18	14.29
Total	126	100

Los entrevistados que calificaron el nivel de gestión como Malo representa el 35.71% del total. Este grupo de usuarios está asociado con una percepción de calidad del servicio migratorio que puede ser considerada como desfavorable o insatisfactoria. Además, los que la calificaron como Regular constituye el 50.00% del total de entrevistados. Los participantes en esta categoría tienen una percepción neutral o intermedia sobre la calidad del servicio migratorio. Por último, el 14.29% la calificaron como Bueno. Este grupo de usuarios está asociado con una percepción positiva y favorable sobre la calidad del servicio migratorio.

Los resultados sugieren la necesidad de identificar áreas de mejora para elevar la calidad del servicio en los niveles Malo y Regular con el objetivo de mejorar la experiencia general de los usuarios en el Servicio Migratorio.

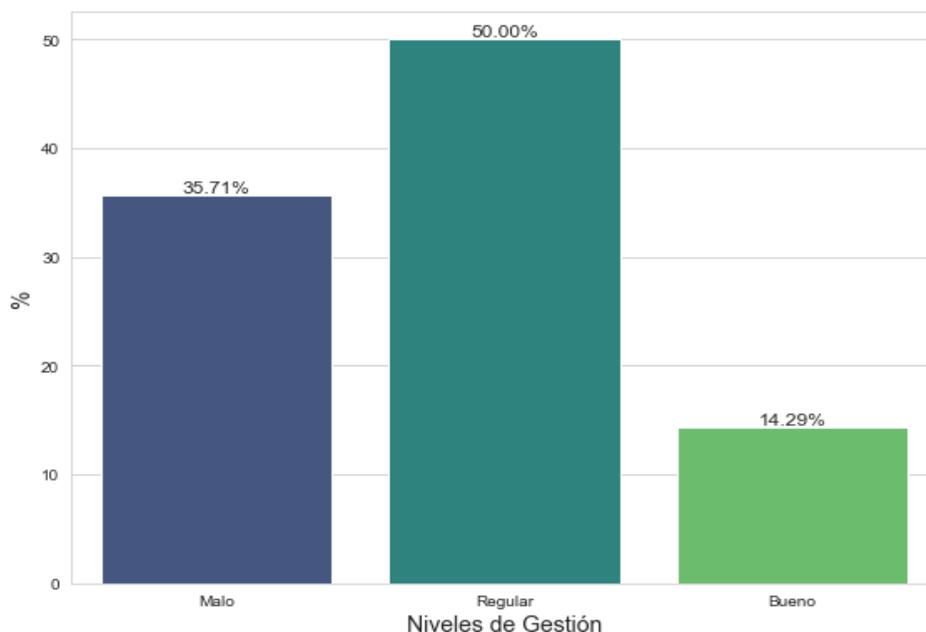


Figura 36: Niveles de Gestión en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña

Tabla 40: Niveles de Satisfacción de Usuarios por el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña

Nivel de Satisfacción	n	%
Insatisfecho	55	43.65
Medianamente Satisfecho	62	49.21
Satisfecho	9	7.14
Total	126	100

Los que calificaron el nivel de satisfacción clasificado como Insatisfecho representa el 43.65% del total de entrevistados. Este grupo de usuarios expresó un nivel de satisfacción negativo o insatisfactorio con el servicio migratorio recibido. Es importante prestar atención a las razones detrás de esta insatisfacción y tomar medidas para abordar las áreas de mejora y elevar la calidad del servicio para estos usuarios.

El 49.21% del total se encontraban Medianamente Satisfechos. Estos entrevistados se encuentran en una posición intermedia, con una percepción ni totalmente insatisfecha ni completamente satisfecha con el servicio migratorio. Esto sugiere que existen aspectos del servicio que podrían mejorarse para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los usuarios en esta categoría de satisfacción.

Por último, el nivel de satisfacción clasificado como Satisfecho representa el 7.14% del total de entrevistados. Este grupo de usuarios está altamente satisfecho con el servicio migratorio recibido, y su percepción es positiva y favorable. Es fundamental analizar y aprender de las prácticas exitosas que han llevado a la satisfacción en este grupo para aplicarlas en otros aspectos del servicio y mejorar la experiencia del usuario en general.

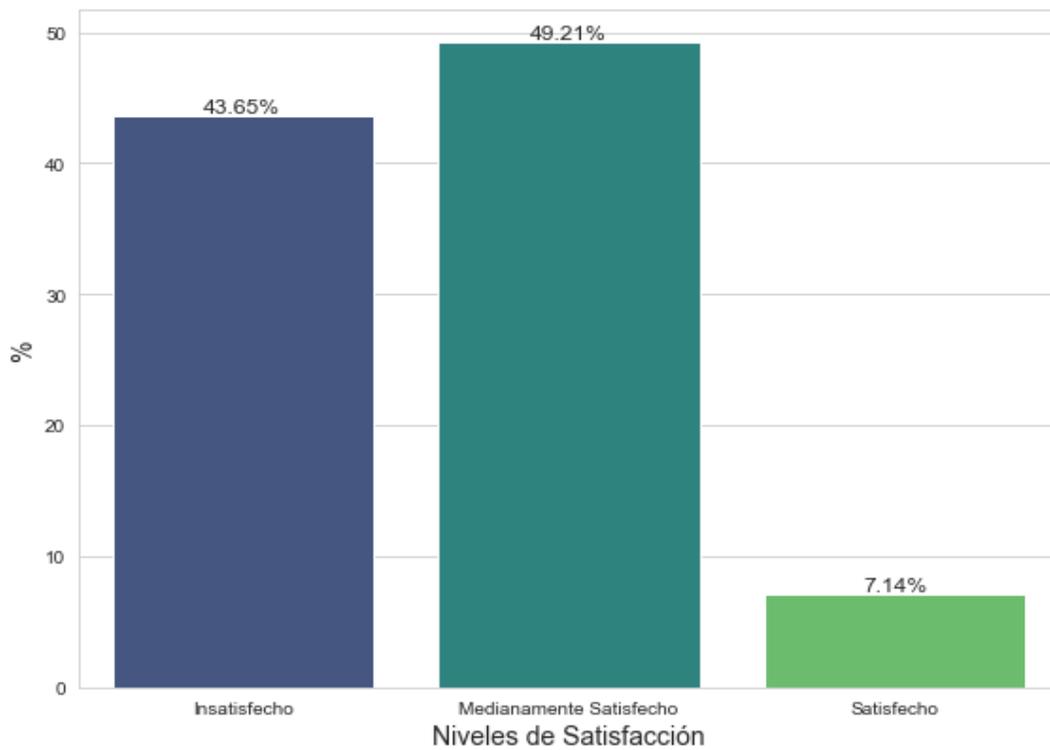


Figura 37: Niveles de Satisfacción de Usuarios por el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña

Tabla 41: Nivel de Satisfacción según los Niveles de Gestión en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña

Nivel de Satisfacción	Nivel de Gestión						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfecho	45	100.00	10	15.87	0	0.00	55	43.65
Medianamente Satisfecho	0	0.00	53	84.13	9	50.00	62	49.21
Satisfecho	0	0.00	0	0.00	9	50.00	9	7.14
Total	45	100.00	63	100.00	18	100.00	126	100.00

$\chi^2 = 143.48$ $gl = 4$ $p < 0.05$

En el análisis de los diferentes grupos de gestión, se pudo observar que de las 45 personas que calificaron la gestión como Mala, la totalidad de los usuarios expresaron insatisfacción con el servicio, sin presentarse ninguna persona que manifestara estar medianamente o totalmente satisfecha. Estos resultados sugieren que para dicho grupo la satisfacción es muy baja y se requiere tomar medidas para mejorar la calidad del servicio y atender las necesidades insatisfechas de los usuarios.

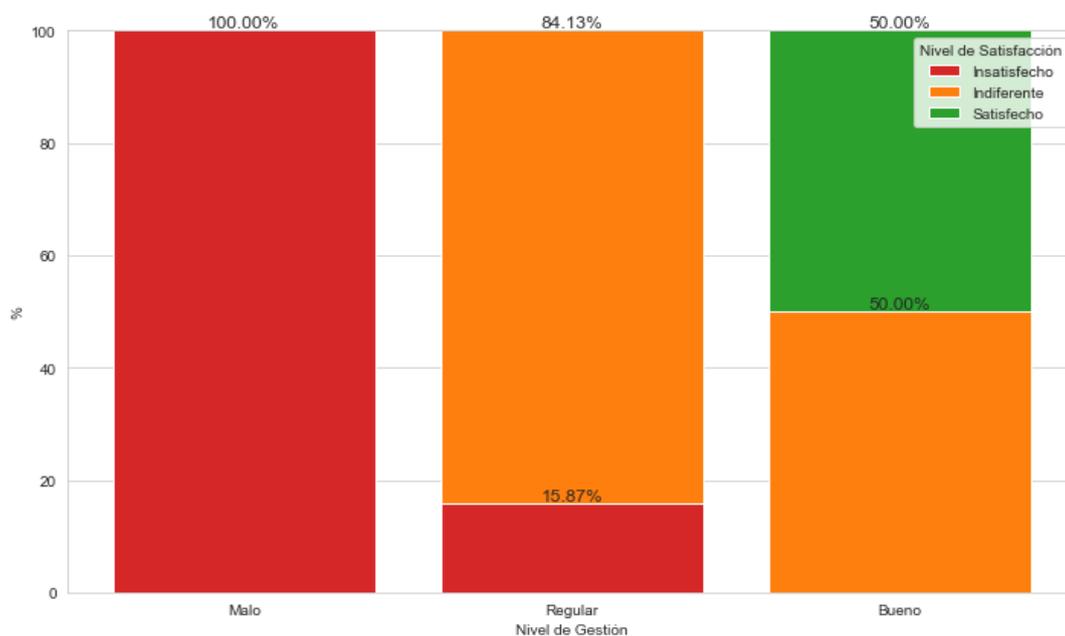


Figura 38: Nivel de Satisfacción según los Niveles de Gestión en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña

Por otro lado, en el grupo que la calificaron Buena, se encontró que el 50% de los usuarios se sienten medianamente satisfechos, mientras que el otro 50% está satisfecho con el servicio. Estos resultados indican que, en esta categoría de gestión, el servicio es satisfactorio para la mitad de los usuarios, lo cual es un aspecto positivo y denota que para ellos se están brindando servicios eficientes y de calidad que satisfacen a una parte significativa de los usuarios.

Por último, entre los 63 que calificaron la gestión como Regular, se constató que el 84.13% de los usuarios se encuentran medianamente satisfechos, mientras que el 15.87% expresa insatisfacción. En este caso, se aprecia un nivel de satisfacción intermedio, aunque todavía existe una proporción significativa de usuarios con aspectos que no han sido completamente satisfechos.

Se encontró relación significativa entre el nivel de gestión y los niveles de satisfacción ($\chi^2 = 143.48, p < 0.05$) (Ver Anexo 7). Esto significa que la satisfacción de los usuarios varía según el nivel de gestión en el que reciben el servicio, y que estas diferencias no se pueden explicar por azar.

Dado que se ha identificado una relación significativa, es fundamental que el Servicio Migratorio preste especial atención a los niveles de gestión que presentan un alto porcentaje de usuarios insatisfechos o con percepciones mixtas. Estos resultados proporcionan información valiosa para identificar áreas de mejora y tomar acciones concretas para elevar la calidad del servicio y, en última instancia, aumentar la satisfacción de los usuarios en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña.

4.2 Análisis de objetivos y estadística inferencial.

Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022.

Tabla 42

Correlación entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los usuarios.

			Gestión administrativa	Satisfacción usuarios
Rho de	Gestión	Cociente	1,000	,955**
Spearman	administrativa	idoneidad		
		Sig. (doble)	.	,000
		N	126	126
	Satisfacción	Coeficiente	,955**	1,000
	usuarios	conveniencia		
		Sig.	,000	.
		(sinalagmático)		
		N	126	126

** . La correlatividad es importante en el numeral 0,01 (doble).

La Tabla 42, muestra un coeficiente de correlación de Spearman positiva alta entre las variables gestión administrativa y la variable satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio de la entidad encargada de dicha función, en su instalación de Breña 2022 ($\rho = ,955$; $p < 0,05$), por lo tanto, se acepta que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central Breña, 2022.

Objetivo Específico 1

Determinar la relación entre planeación administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022

Tabla 43

Correlación entre la dimensión planeación administrativa y satisfacción de los usuarios.

			Planeación	Satisfacción usuarios
Rho de Spearman	Planeación	Factor de correlatividad	1,000	,938**
		Sig. (doble)	.	,000
		N	126	126
	Satisfacción usuarios	Coefficiente de multiplicador	,938**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

** . Se presentó una correlatividad elevada en el estadio 0,01 (bilateral).

La lamina 43, detalla una correlatividad elevada entre las variables planeación administrativa y la variable satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia nacional de Migraciones, Sede Central Breña 2022 ($\rho=,938$; $p<0,05$), por lo tanto, se procede a aceptar que, existe relación significativa entre la planeación administrativa y la satisfacción de usuarios nacionales por el servicio migratorio que presta dicha institución a los beneficiarios.

Objetivo Especifico 2

Determinar la relación entre la organización de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022

Tabla 44

Correlación entre la dimensión organización administrativa y satisfacción de los usuarios.

			Organización	Satisfacción usuarios
Rho de Spearman	Organización	Factor	1,000	,951**
		correlatividad		
		Sig. (doble)	.	,000
		N	126	126
	Satisfacción usuarios	Cociente de	,951**	1,000
		correlación		
		Sig. (doble)	,000	.
		N	126	126

** . De manera similar la correlatividad es trascendente en el nivel 0,01 (bilateral).

El cuadro 44, refleja un cociente correlativo en base a Spearman positivo elevado entre las variantes organización administrativa y la variable satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia nacional de Migraciones, Sede Central Breña 2022 ($\rho=,951$; $p<0,05$), por lo tanto, se procede en aceptar que existe relación significativa entre la organización administrativa y la satisfacción de usuarios nacionales por el servicio migratorio que presta la organización.

Objetivo Especifico 3

Determinar la relación entre la dirección de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022

Tabla 45

Correlación entre la dimensión dirección administrativa y satisfacción de los usuarios.

			Dirección	Satisfacción usuarios
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlatividad	1,000	,928**
		Sig. (doble)	.	,000
		N	126	126
	Satisfacción usuarios	Coeficiente de relación	,928**	1,000
Sig. (doble)		,000	.	
N		126	126	

** . La correlatividad es importante en el ámbito 0,01 (bilateral).

La cuadrícula, prueba el índice correlativo de Spearman positivamente elevado entre las variables dirección administrativa y la variable satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia nacional de Migraciones, Sede Central Breña 2022 ($\rho=,928$; $p<0,05$), por lo tanto, se procede a decir, que existe relación significativa entre la dirección administrativa y la satisfacción de usuarios nacionales por el servicio migratorio en la entidad sita en Breña, 2022.

Objetivo Específico 4

Determinar la relación entre el control administrativo de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022.

Tabla 46**Correlación entre la dimensión control administrativo y satisfacción de los usuarios.**

			Control	Satisfacción usuarios
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,916**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	126	126
	Satisfacción usuarios	Coeficiente de correlación	,916**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	126	126

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

La Tabla 46, muestra un coeficiente de correlación de Spearman positiva alta entre las variables control administrativo y la variable satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia nacional de Migraciones, Sede Central Breña 2022 ($\rho=,916$; $p<0,05$), por lo tanto, se procede a decir, que existe relación significativa entre el control administrativo y la satisfacción de usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, sede central Breña, 2022

4.3 Propuesta de valor

Tomando en cuenta que la gestión de la entidad es considerada por el 50% de los usuarios como regular; y, que el 49.21% se encuentran medianamente satisfechos con su desempeño, se ha elaborado la siguiente propuesta de valor.

4.3.1 Alternativa obtenida

Nuestra propuesta de valor se fundamenta en difundir, respaldar y aplicar el sistema de modernización de la gestión pública, siendo viable por cuanto la política nacional de modernización de la gestión pública viene impulsando que la totalidad de entes bajo su dirección orienten su labor en resultados al servicio del ciudadano; considerando que por ello mantendrá sostenibilidad, ya que la entidad cuenta con

el incremento de su presupuesto organizacional, para el desempeño de su labor ascendentes a S/. 117 362 266 en el año 2022 a S/. 157 931 00 en el año 2023 (Res. de Superintendencia 0000-81-2023-Migraciones).

Además, se tiene en consideración que si bien los procedimientos administrativos de planeación, organización, dirección y control están establecidos; los mismos deben efectuarse de modo tal, que logre la satisfacción del usuario, el mismo que según las teorías se logran a través del proceso cognitivo de los datos o como resultado de la experimentación de emoción en el lapso del procedimiento -en nuestro caso-, de la atención del requerimiento y obtención del pasaporte electrónico.

4.3.2 Alcance de la alternativa

Se pretende que la Gerencia General de la sede Breña de Migraciones y el equipo técnico que lo dirige, cuenten con una relación estrecha con el personal humano interno, con la finalidad que las labores desempeñadas sean óptimas y se refleje en la atención eficiente a los usuarios nacionales.

La propuesta cuenta con los fundamentos de:

Impartir constantemente a los trabajadores la consideración de cumplir las expectativas de los usuarios, en base al cumplimiento de la visión establecida en el régimen del país en cuanto modernizar la dirección de los entes estatales, la cual se ha fijado orientada a la persona, eficiente, unitario, inclusivo y abierto. La que se visualiza mediante la emisión del pasaporte electrónico de los usuarios en un término no mayor a 24 horas, cuyos datos quedan registrados en la base respectiva, bajo los lineamientos de políticas privadas, proteger información individual y no divulgarlas.

Difundir los principios orientadores de la política de modernización de la gestión pública, basados en la orientación al ciudadano, articulación intersectorial, flexibilidad y control, transparencia, novedad y utilización de tecnologías, finalizando con el fundamento sostenible.

Capacitación y motivación constante al personal, a fin que se cumpla con un servicio en base a resultados, incluyendo la atención en línea durante las veinticuatro horas del día, todos los días de la semana. Ello en continuidad con el reciente prototipo de gestión en finanzas y administración de la entidad establecida en el año 2016, generándose planes de desarrollo de personas que han permitido anualmente realizar capacitaciones centradas en procesos de administración especializados en migración, métodos de administración y dirección pública, normas de ejecución de cualidades, cuidado de servicio al público, certidumbre y sanidad en lo laboral, procedimientos de verificación interna, enfrentamiento contra corrupción, valor ético, valor institucional, transparentar y ser integro, política anti soborno, sistemas tecnológicos y habilidad interpersonal.

Todo ello según la Superintendencia Nacional de Migraciones (2021), contando con un control mediante revisiones periódicas que permitan verificar el cumplimiento a normas y calidad de servicio, conservando evidencias de las actividades efectuadas, siendo la prioridad satisfacer las necesidades del usuario, sus expectativas y logrando elevar las tasas de aceptación de la labor institucional. Al mismo tiempo con cumplir las disposiciones de seguro y bienestar laboral en beneficio del trabajador.

4.4 Objetivos de la propuesta de valor

4.4.1 Objetivo general de la propuesta de valor

Implementar una guía de un modelo de gestión de calidad para incrementar la satisfacción del usuario nacional del servicio migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la sede central de Breña.

4.4.2 Objetivos específicos de la propuesta de valor

Enriquecer los conocimientos de habilidades de los trabajadores en relación a la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Fortalecer el servicio que se brinda para superar los índices de entrega de pasaportes electrónicos cubriendo las expectativas de los usuarios.

Elaborar y continuar con las capacitaciones basadas en calidad de servicio y satisfacción del usuario para que los trabajadores logren los objetivos institucionales.

Elaborar programas que ayuden a medir la calidad del servicio y la satisfacción de una manera adecuada.

Fortalecer la metodología de mejora continua para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, basada en calidad, seguridad, legalidad, cuidado del medio ambiente, productividad, confort, incrementando la confianza en el servicio que se brinda.

4.5 Estructura de la propuesta

4.5.1 Título

Prototipo de procesos administrativos que satisfaga a los usuarios nacionales del servicio migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central de Breña.

4.5.1.1 Componentes

Programas de acción para la satisfacción del usuario

- Programa N° 1: Motivación a los trabajadores

La base fundamental es conocer los motivadores internos de los colaboradores; y, hacerles saber que la entidad está dispuesta a brindar incentivos y premios por el desenvolvimiento que efectúen; a fin que eleven su autoestima.

Asimismo, se tendrá en cuenta el establecer un adecuado ambiente laboral de modo que influya en la realización de su labor.

Se les brindará igualmente capacitación y reforzamiento en distintos temas relacionados con sus funciones, impulsando un mejor desempeño y cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Ello con la finalidad que el trabajador cree y mantenga un sentido de pertenencia efectuando sus actividades en mejor forma, obteniendo resultados positivos que contribuyan con el éxito organizacional.

- Programa N° 2: Calidad del servicio

Difundirá y reiterará al trabajador la obligación de cubrir los requerimientos de las personas, en el sentido que se le brinde un idóneo servicio en sus requerimientos; sin apoyarse en que no tiene la facultad de reemplazar o desplazar sus necesidades a otra organización.

Al identificar los niveles de Gestión en el Servicio de deberá identificar las áreas de mejora para elevar la calidad del servicio.

Debiéndose en tal sentido reasumir el logro obtenido tras ardua labor del Comité de Gestión de la Calidad conformada en 2016, que permitió obtener el ansiado ISO 9001-2015 y la mejora del servicio a los usuarios.

- Programa N° 3: Satisfacción del usuario

El taller de habilidades blandas busca fortalecer las actitudes de empatía que poseen los colaboradores; y, el perfeccionamiento de su conocimiento respecto las herramientas informáticas.

Del análisis de los niveles de Satisfacción de Usuarios se podrá determinar las prácticas exitosas que llevaron en algún momento la satisfacción de los usuarios nacionales, para así aplicarlos y mejorar la experiencia del mismo.

Más aun cuando en el 2018 la entidad obtuvo igualmente de AENOR la certificación de la norma UNE-ISO/IED-270012014 Sistema de gestión de seguridad de la información; y, que permite a los usuarios cuenten con las garantías necesarios de emisión y resguardo de información.

- Programa N° 4: Estándares de cultura de servicio

De acuerdo a las exigencias y requerimientos de la diversidad de usuarios, se deberá poner más énfasis en atención especial de quienes conforman los grupos vulnerables y étnicos culturales; mostrando hacia ellos respeto por sus costumbres, prácticas y creencias.

El trabajador deberá dominar todos los canales de atención existentes para estos grupos de usuarios, considerado que nuestro país es multicultural y acoge a todo ciudadano que necesite de los servicios migratorios.

- Programa N° 5: Imagen y protocolo del personal

Se reforzará la importancia de la presentación física que deben mostrar los trabajadores, así como su desempeño en cualquier tipo de actividad institucional y protocolar, considerando que el trabajador constituye la imagen de la institución donde labora, debiendo sentir orgullo de ello.

4.6 Resultados esperados de la propuesta

Se considera alcanzar que el personal tenga una predisposición y cuente con fundamentos sólidos de la gestión que cubra las necesidades internas y externas, ofreciendo a los usuarios una atención de calidad, dado que los trabajadores después de las capacitaciones estarán en condiciones de ofrecer una atención personalizada, que cubra las necesidades de los usuarios.

Asimismo, el personal se encontrará en condiciones de enfrentar los cambios, exigencias y mejorar su labor, al contar con una mejor instrucción en su labor como servidor civil, ello ayudará a desempeñar una elevada calidad de servicio.

Los trabajadores realizarán los procesos en forma correcta, en la temporalidad necesaria, cumpliendo con las responsabilidades que les atañen acordes a la política migratoria; generando la satisfacción de los usuarios al quedar satisfechos con la información, atención y entrega de sus requerimientos.

La relación con el usuario debe ser buena, mostrándole una actitud positiva y dispuesta al cambio e incertidumbre, al tiempo que se crea un ámbito servicial donde el ser trascendental es el usuario y todo el comportamiento organizacional gira en torno a estrategias que logren satisfacer los requerimientos y posibilidades del servicio a brindar.

Asimismo, la obtención de logros servirá para demostrar la posibilidad, necesidad y cumplimiento de la modernización de gestión en los entes institucionales públicos; convirtiéndose en organizaciones que generan satisfacción en sus usuarios, debiendo por tanto replicarse en las otras entidades públicas.

Finalmente, su aplicación y evaluación permitirá que nuestra propuesta sea replicada en otras instituciones estatales, con la finalidad logre la calidad del servicio al usuario, y por tanto su satisfacción.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

La migración es un fenómeno mundial existente desde tiempo inmemorial; que ha ido incrementándose a través de las distintas épocas históricas. Actualmente nos encontramos en la era de globalización y creciente movilidad de las personas en busca de oportunidades laborales, aportando la migración importantes beneficios a los países de origen como de destino, y los propios migrantes, en la medida que ocurra en condiciones aceptables y reguladas. Reconociéndose que han hecho uso de este sistema un total de 244 millones de personas.

De acuerdo a la Unión interparlamentaria los Estados Unidos durante muchos años ha sido el país hacia donde se dirigía la mayor cantidad de migrantes, siendo rebasada últimamente por España e Italia. Los peruanos también optaron por migrar hacia Norteamérica, Europa, Asia y países colindantes de América del Sur, a través de diferentes puestos de verificación migratoria, supervisados por la organización competente. Entidad que cuenta con facultades competenciales de migración interna participando a su vez en la normativa de seguro interno y de frontera; coordinando el control migratorio con las diversas entidades estatales con existencia de locales migratorios o fronterizos nacionales; debiendo sus directivas ser acatadas a nivel nacional.

Si bien su labor estuvo afectada ocasionalmente por la demora en brindar los pasaportes, es con motivo de la pandemia del Covid19 que se ve obligada al igual que otras entidades a suspender sus servicios, los que fueron reanudándose ante la presión de miles de peruanos que pugnaban por salir del país; y, que mostraban su desazón al no estar satisfechos con la gestión que se venía ejecutando; pese a que, desde años atrás viene implementándose la modernización en la gestión pública, con una gestión dinámica y competencial.

Es por ello que, en calidad de trabajadora de la Superintendencia Nacional de Migraciones, sede Breña, consideré vital conocer la satisfacción de los usuarios

nacionales por servicios migratorios que brinda la institución; y, si está se relaciona con su gestión administrativa.

A dicho efecto se planteó Determinar la relación entre la gestión administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022, desarrollándose la temática respectiva en base a investigaciones y doctrina, al tiempo que estadísticamente se empleó la prueba de Rho de Spearman, que obtuvo un coeficiente de ,955 entre las variables propuestas, por lo que existe un nivel significativo positivo alto al ser explicada la variable satisfacción de usuarios por la independiente gestión administrativa, para el objetivo general. Esto tiene similitud con la investigación de Arbeláez, G y Mendoza, P (2017) quien manifestó que hay relación directa e importante entre ambas variantes. Lo mismo acontece con Yépez, T (2017) quien en su investigación referenció que hay elevada nivelación de desconocer la gestión administrativa por parte de la administración y trabajadores de la cooperativa de taxis Divino Niño, provocando inconformidad en el cuidado que prestan a sus clientes. Asimismo, Cabezas, H (2015) referencio que la gestión administrativa será eficiente si el gerente desarrolla habilidades administrativas que lo conduzcan al éxito de la gestión, donde la satisfacción sea un factor fundamental para el logro de los compromisos laborales.

Es decir, se ha constatado que una inadecuada gestión origina desavenencias internas y un clima laboral inadecuado que genera mala atención por parte de los trabajadores e insatisfacción en el usuario final.

Ello, a pesar que la satisfacción significa de acuerdo a Mora, O (2022), un pilar en la capacidad empresarial para sostenerse en el mercado; quien asume las ideas de Robbins y Judge (2017) quienes estimaron es el sentimiento positivo que tiene el trabajador hacia la empresa impactando en la forma en que se comporta dentro de ella. Siendo en consecuencia, de gran importancia en el compromiso del trabajador hacia la empresa y su trabajo.

Respecto a los objetivos específicos Determinar la relación entre la planeación administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022, asumimos el resultado del cociente correlativo, el cual obtuvo para la dimensión planeación un nivel de ,938 y un nivel de significancia de ,000; determinando de acuerdo a los resultados de análisis que existe una correlación alta y positiva en las variables propuestas. Hecho que concuerda con lo expuesto por Cano (2017) quien manifestó que la planeación posee el saber estricto y escrupuloso de los medios internos y externo organizacionales; lo que lleva al cumplimiento de los objetivos institucionales. Incluso para Navarro, A y otros (2020) se hace necesaria la incorporación de planeación y gestión, a fin de lograr “el mejoramiento continuo de la Administración Pública mediante el fortalecimiento de herramientas de gestión y la implementación de políticas a través de la ejecución de planes, programas y proyectos.

En cuanto al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la organización de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022, obtuvo un nivel de ,951 siendo el nivel de significancia de ,000; determinando de acuerdo a los resultados de análisis que existe entre dichas variantes un nivel positivo alto. Siendo este aspecto de importancia dado que, según Cano C (2017), ratificado por Rodríguez, P (2016) refieren que dentro de una organización la administración es responsabilidad de una persona con la capacidad de poder dirigir tanto recursos financieros como humanos, logrando el control de gastos y ganancias. Lo que constituye el elemento de un adecuado manejo.

En cuanto al tercer objetivo específico Determinar la relación entre la dirección de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022; mediante los resultados estadísticos se obtuvo como coeficiente ,928, lo que denota una relación positiva alta entre las variables consideradas. Todo lo cual se corrobora igualmente con la aplicación de la rho de Spearman. Hecho que Koontz, enunció como el aspecto interpersonal de la administración por el cual los subordinados comprenden

y contribuyen con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la empresa”. Por su parte Buchele mencionado por Cano C, refirió que el administrador influencia con su relación logrando que los subalternos alcancen las metas institucionales, supervisándolos, comunicándose con ellos y motivándolos. Del mismo modo García, J y otros (2017) refirieron que el proceso de dirección es realizado con el fin de motivar a los empleados, creando canales comunicativos y coordinando trabajo en equipo; es decir el responsable de la gestión se constituye en un líder que dirige la organización, verificando el desempeño respecto las metas planificadas a fin de evitar desviaciones o hacer las debidas correcciones a tiempo.

Finalmente, en cuanto al último objetivo específico Determinar la relación entre el control administrativo de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022 se obtuvo como coeficiente estadístico 916, verificándose que existe una correlación positiva alta. Debido a lo referido por Vivanco, M (2017) para quien el control administrativo integra la totalidad de disposiciones relativas a la eficiencia operacional y la exploración de políticas fijadas en el integro de los departamentos organizacionales. Ampliado por Cano, C (2017) en el sentido que su propósito es la promoción de la eficiencia y la eficacia en la gestión administrativa.

Es interesante anotar la información de Hitt citado por Schmidt, M (2018) quien señalo que juega un papel importante desde la elaboración estratégica organizacional, planificar hasta evaluar el éxito.

A efecto de la realización de este estudio se utilizó como instrumento la encuesta, que permitió recolectar la información, siendo necesario previamente efectuar la prueba de confiabilidad del instrumento en mérito al cuestionario de 35 interrogantes, el mismo que fue validado por juicio de expertos.

Finalmente debemos indicar que este estudio ha logrado verificar que la gestión administrativa de la Sede Central de Breña se relaciona con la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de

Migraciones, 2022, estimando el 50% de usuarios que lleva a cabo la gestión de manera Regular, por lo que el 49.21% se siente Medianamente Satisfecho con el desempeño de sus funciones.

Conclusiones

Habiéndose efectuado el proceso correspondiente a este tipo de investigación, es que arribamos a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que la gestión administrativa de la Sede Central de Breña se relaciona de modo significativo con la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022, al obtener una correlación de .955. Teniendo en consideración que su función es integrar todos los procesos que deben efectuar los trabajadores, para el cumplimiento debido de sus labores. Cumpliendo de este modo con la modernización de la gestión pública.
2. La planeación administrativa de la Sede Central de Breña se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022, al obtener una correlación de .938. Siendo la etapa inicial en que la gestión establece la misión, visión y objetivos institucionales, estableciendo los planes para su ejecución. Al tiempo que se encarga de la coordinación del personal y los recursos materiales que se requieren para cumplir las metas; primordialmente en cuanto la atención del requerimiento y entrega del pasaporte electrónico.
3. La organización administrativa de la Sede Central de Breña se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022, obteniendo una correlación de .951. Ya que el cumplimiento de su labor es importante al determinar la estructura adecuada, la carga de personal, distribución del trabajo, asignación de recursos y responsabilidades. Ello apoyado principalmente en la capacitación y motivación establecido en los fundamentos de la alternativa propuesta.
4. La dirección administrativa de la Sede Central de Breña se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio

migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022, obteniendo una correlación de .928. Al tener en consideración el alineamiento de los esfuerzos en conjunto para el logro de los objetivos; y, aplicando de modo permanente el control respectivo.

5. El control administrativo de la Sede Central de Breña se relaciona directa y positivamente con la satisfacción de los usuarios nacionales, ya que su verificación permite corroborar si los planes ejecutados han sido exitosos y el cumplimiento de los objetivos; obteniendo una correlación de .916. Velando por la realización íntegra de cada uno de los componentes de la propuesta de valor.
6. Se encontró una relación significativa entre el nivel de gestión y los niveles de satisfacción ($\chi^2 = 143.48, p < 0.05$). Concluyendo que la satisfacción de los usuarios varía según el nivel de gestión en el que reciben el servicio.
7. Dado que se ha identificado una relación significativa entre nivel de gestión y los niveles de satisfacción, es fundamental que el Servicio Migratorio preste especial atención a los niveles de gestión que presentan un alto porcentaje de usuarios insatisfechos o con percepciones mixtas.

Recomendaciones

Lo que permitió emitir a la Superintendencia Nacional de Migraciones, sede Central de Breña, las siguientes recomendaciones:

1. Que el responsable de la gestión administrativa evalúe la labor que viene ejecutando al tener relación significativa con la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio que reciben, y que viene siendo motivo de reclamos, demostrándose la existencia de fallas no detectadas. En mérito a ello que evalúe y determine llevar a cabo la Propuesta de Valor que se ha planteado, por beneficiar el desempeño de su gestión.
2. Que, la gestión de la institución tenga en cuenta que la planeación administrativa tiene componentes a cumplir, siendo la primera el establecimiento de misión, visión, objetivo y planes; los mismos que pueden estar bien establecidos; sin embargo, no se cuenta con la debida coordinación con los trabajadores y recursos necesarios; situación que debe ser subsanada.
3. Que, la gestión evalúe y efectúe las modificaciones pertinentes en la organización, ya que la carga de personal, distribución del trabajo, asignación de recursos y responsabilidades han sido rebasadas por factores externos a la institución; incidiendo en la no satisfacción de los usuarios nacionales.
4. La gestión institucional debe considerar que su dirección administrativa no viene logrando el alineamiento del personal, debido a la falta de motivación del personal. Situación que debe mejorar para que se logren los objetivos y la satisfacción de los usuarios nacionales.
5. El control administrativo es necesario para el conocimiento incluso del trabajador en cuanto su desempeño; sin embargo, el mismo no debe ser considerado como un atosigamiento por parte de este. Considerando en tal sentido que debe haber una mejor comunicación de la gestión con el personal

que los lleve en conjunto a brindar una mejor atención al usuario; y, al cumplimiento de los objetivos de la organización.

6. Respecto a la situación evidenciada del incumplimiento de funciones establecidas para los funcionarios de la OAF y UA, sugerimos realizar un seguimiento personalizado por la unidad competente, en este caso por la Oficina de Integridad Institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en lo relacionado a la Ley N° 27815 “Ley del Código de Ética de la Función Pública”, así como también de lo establecido en el Reglamento Interno de Servidores Civiles de la Superintendencia Nacional de Migraciones; a efecto que todo servidor y funcionario cumpla con sus deberes y obligaciones; para así posteriormente evitar responsabilidades administrativas funcionales que se encuentren sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría General de la Republica.
7. Sugerimos para futuras investigaciones se evalúe la validez de constructo del instrumento de medición usado, considerando que en esta investigación se utilizó el criterio de expertos y estadístico (Alpha de Cronbach).
8. De acuerdo a los resultados señalados respecto al Nivel de Satisfacción según los Niveles de Gestión en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña; éstos nos proporcionan información valiosa para identificar áreas de mejora y tomar acciones concretas para elevar la calidad del servicio y, en última instancia, aumentar la satisfacción de los usuarios en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña.

Fuentes de Información

- Arbeláez, G y Mendoza, P (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Relationship between director management and the external user satisfaction in health centers in a district of Ecuador. An Fac med. 2017;78 (2): 154-160. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n2/a07v78n2>.
- Amaya, S (2021). ¿De dónde vienen y hacia dónde van los migrantes en América Latina?. CNN Latinoamericana.
- Barros, H (2020). Calidad y satisfacción en la atención al cliente: retos de la administración pública. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/calidad-y-satisfaccion>
- Brume, M. (2019). Estructura organizacional. Barraquilla: Sello Editorial: Institución Universitaria Itsa.
- Berdugo, C (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. Universidad Nacional de Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v83n197/v83n197a28.pdf>
- Barón, L (2015). Necesidades y expectativas de los clientes reales y potenciales, de la caja de compensación familiar de Boyacá Comfaboy. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1453/2/TGT-202.pdf>
- Calderón, M (2022). Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao (Tesis). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%C3%B3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Cano, C (2017). La administración y el proceso administrativo. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Casusol, D (2019). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Olleros – Huaraz, 2018 (Tesis). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38578/Mayta_FHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas, H (2015). Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo – Emsaba E.P. (Tesis). Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1827/T-UTB-CEPOS-MAE-000027.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conexión ESAN. El proceso de la toma de decisiones en la organización. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-proceso-de-la-toma-de-decisiones-en-la-organizacion>
- Chávez, M y Huamán E (2018). Relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús, 2018. (Tesis). Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15098/Ch%C3%A1vez%20Torres%20Miriam%20%C3%81ngela%20-%20Huaman%20Portal%20Eliana%20del%20Rocio%20%281%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Di Pego, A. (2017). Autoridad. EN: C. Pereda (Ed.); M.T. Muñoz, S. Ortiz Leroux, y J. Marcón (Coords.). Diccionario de justicia. México: Siglo XXI. . Disponible en: <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.589/pm.589.pdf>
- Falconi J, Luna K, Sarmiento W y Andrade C (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y

ensamblajes. Administrative management: Study from the administration of the processes in a motorcycle and assembly company. Vol. 3, N°2, p. 155-169, abril -junio, 2019. Visionario digital. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406/922>

García, J y otros (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. Revista Espacios. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>

Huancollo, J (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017 (Tesis). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1>

Hernández, P (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463/35311>

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2016). Metodología de la investigación científica. Editorial McGraw Hill, México.

Hernández, R (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. México. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Humberto Ñaupas Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela, Hugo Eusebio Romero Delgado—5ta. Edición, Bogotá: Ediciones de la U, 2018 - Metodología de la Investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis

INEI (2021). Perú: estadísticas de la emigración internacional de peruanos e inmigración de extranjeros, 1990- 2019. Instituto nacional de estadística e informática-ONU Migración. https://www.inei.gob.pe/media/Menu Recursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1812/libro.pdf

José, F (2016). La comunicación. *Salus*, vol. 20, núm. 3, septiembre-diciembre, 2016, pp. 5-6. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Koontz H, Weihrich, H y Cannice M (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Editorial McGraw Hill, México.
https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

López, G y Pezo, E (2019). *Calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente en la tienda 762 del Banco Interbank, Distrito de Tarapoto, 2018*. Fondo Editorial Universidad Nacional de San Martín.
<https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3627/1/ECONOMIA%20-%20Guadalupe%20L%c3%b3pez%20Torres%20%26%20Segundo%20Geiter%20Pezo%20Vargas.pdf>

La Contraloría General de la República (2021)
<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/654583-funcionarios-de-migraciones-dilataron-sin-justificacion-compra-de-700-mil-pasaportes-electronicos-ocasionando-desabastecimiento>

Molero, N (2018). *La puntualidad en la administración pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017*. (Tesis). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna.
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3487/167_2018_molero_yanez_nh_esp_g_maestria_gerencia_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mendoza W, Delgado M, García T y Barreiro I (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Internal control and its influence on the administrative management of the public sector. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 4, núm. 4., oct, 2018, pp. 206-240. https://www.researchgate.net/publication/336003622_El_control_interno__s_u_influencia_en_la_gestion_administrativa_del_sector_publico
- Morais, H (2020). Calidad y satisfacción en la atención al cliente: retos de la administración pública. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Año 05, Ed. 11, Vol. 24, págs. 42-57. Noviembre de 2020. ISSN: 2448-0959. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administración-de-empresas/calidad-y-satisfacción>
- Mejías, A y Manrique, S (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Navarro, A y otros (2020). Los sistemas de gestión y su contribución al modelo integrado de planeación y gestión, una revisión de literatura. Universidad Santo Tomás. Bogotá, Colombia. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28065/2020ameliana-varro.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., & Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. Visionario digital, 3(2.2), 238–260. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Pérez, G (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región san Martín (Tesis). Universidad Nacional Agraria de la selva.

https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J (2021). Liderazgo y ética en la dirección de empresas: la nueva empresa del siglo XXI. Ediciones Deusto S.A.

Plataforma del Estado Peruano (2020). Superintendencia Nacional de Migraciones. Reglamento de Organización y Funciones –ROF-. <https://www.gob.pe/institucion/migraciones/informes-publicaciones/2766387-reglamento-de-organizacion-y-funciones-rof>

Parrales, J (2022). Sistemas de Control Administrativo en el Entorno Micro Empresarial. Revista multidisciplinar de innovación y estudios aplicados. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3610/html>

Ramírez, J (2017). Gestión Administrativa y su Influencia con el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo del Área de Operaciones de la Caja Financiera CrediScotia S.A. Ferreñafe 2017 (Tesis). Universidad Cesar Vallejo.

Ruiz, D (sf). El valor percibido de un servicio. Revista española de investigación de marketing. https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/060306_139576_E.pdf

Rodríguez P. (2016). Gestión Financiera en PyMES. Rev. dialnet <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833410>

Rizabal E (2023). Respuesta a solicitud de Acceso a la Información Pública. Carta 000069-2023-AIP-MIGRACIONES.SuperintendenciaNacionalde Migracione

Saravia, J (2017). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX – XXI). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

*file:///C:/Users/SuperCh/Downloads/2674-
Texto%20del%20art%C3%ADculo-11150-1-10-20181204.pdf*

Sánchez, J (2016). Factores que afectan la confianza de los consumidores por las compras a través de medios electrónicos. Universidad nacional de Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a07.pdf>

Sánchez y Reyes (2017). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanista. Universidad Ricardo Palma.

Schmidt M, Tennina, N y Obiol, L (2018). La función de control en las organizaciones. Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina *file:///C:/Users/Compu/Downloads/admin,+Libro+CEA+VOL+II+N%C2%B02+ARTICULO+4.pdf*

Superintendencia Nacional de Migraciones (2021). Ruta de excelencia en gestión pública. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2223462/RUTA%20DE%20EXELENIA%20EN%20LA%20GESTI%C3%93N%202021.pdf>

Unión interparlamentaria (2015). Migración, derechos humanos y gobernanza Manual para Parlamentarios N° 24. OIT y ONU. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/MigrationHR_and_Governance_HR_PUB_15_3_SP.pdf

Vargas, G (2021). La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa (Tesis). Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151>

Villegas, E (2019). Gestión administrativa de la municipalidad provincial de anta departamento de cusco, 2019. (Tesis). Universidad Andina del Cusco. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vivanco, M (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad* vol.9 no.3 Cienfuegos jul.-set. 2017. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

Westreicher, G (2020). *Gestión*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Yépez, T (2017). *Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi “divino niño Jesús” del cantón baba, provincia de los ríos. (Tesis)*. Universidad de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3377/P-UTB-FCJSE-ADEJE-000010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO Nº 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general			
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022.	Variable 1 Gestión administrativa	Planeación	Tipo Básico, descriptivo, correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos		Organización	
¿Cuál es la relación entre la planeación administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022?	Determinar la relación entre la planeación administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022		Dirección	Diseño No experimental,
			Control	Corte transversal.
¿Cuál es la relación de la organización administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022?	Determinar la relación entre la organización de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022		Calidad funcional	Población 800 usuarios

<p>¿Cuál es la relación de la dirección administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la dirección de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022</p>	<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción usuarios</p>	<p>Calidad técnica</p>	<p>Muestra</p> <p>126 usuarios</p>
<p>¿Cuál es la relación del control administrativo de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre el control administrativo de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022.</p>		<p>Confianza de usuarios</p> <p>Expectativa de usuarios</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionarios</p>

**ANEXO 02: CUESTIONARIO A LOS USUARIOS NACIONALES DE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, SEDE BREÑA**

El cuestionario tiene la finalidad de Determinar la relación entre la gestión administrativa de la Sede Central de Breña y la satisfacción de los usuarios nacionales por el servicio migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, 2022.

Instrucciones: Debe elegir con (x) una alternativa de respuesta por cada ítem planteado, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

La escala que se va usar es:

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3 = Indiferente

4 = De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

ITEMS		Escala				
V1: Gestión administrativa		1	2	3	4	5
Dimensión: Planeación						
1	Considera que se refleja la planificación de la institución a través de la labor del trabajador.					
2	Considera que los trabajadores coordinan adecuadamente para brindar una buena atención.					
3	Considera que los trabajadores cuentan con los recursos para brindar una buena atención.					
Dimensión: Organización						
4	La institución se encuentra organizada para brindarle una atención adecuada.					

5	Los trabajadores realizan con eficacia los trámites administrativos que necesita como usuario.					
6	Los trabajadores de la institución le brindan información adecuada cuando lo requiere.					
7	Considera que los trabajadores ejecutan sus funciones adecuadamente.					
8	Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la institución.					
Dirección						
9	El jefe máximo de la institución muestra su dirección del personal de manera pública en la sede.					
10	La Superintendencia de Migraciones, Sede Breña realiza actividades culturales para la ciudadanía.					
11	La institución motiva a la ciudadanía con ciertos beneficios.					
12	Considera que existe un trabajo en equipo por parte de los trabajadores.					
Control						
13	La institución comunica la labor que realiza en favor de los usuarios.					
	Percibe que se hace un buen control a los trabajadores					

14						
V2: Satisfacción de los Usuarios Nacionales		1	2	3	4	5
Calidad funcional percibida						
15	El personal ha solucionado mis quejas					
16	En la Superintendencia se brinda el servicio esperado					
17	El personal que le atiende conoce los intereses y necesidades de los usuarios					
18	Siente seguridad al realizar su trámite en la institución.					
19	La institución presta un servicio satisfactorio en comparación con otras instituciones estatales					
Calidad técnica percibida						
20	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido.					
21	La calidad de los servicios automáticos es buena					
22	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados.					
Valor percibido						
23	Usted tiene confianza en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña					
24	Las tasas y tarifas de la institución están al alcance de la economía de las mayorías					

25	La calidad de los servicios prestados es bueno, dadas sus tasas y tarifas.					
26	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por la entidad					
27	Si la institución me ofrece servicios adicionales, como plus a los trámites realizados, ¿los acepto?					
3Confianza						
28	Al acudir a la sede institución siento que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios recibidos					
29	Usted recomendaría a lo demás usuarios acudir a la institución a realizar sus trámites por el buen trato recibido					
30	La entidad es innovadora y con visión de futuro					
31	Los servicios prestados están cerca de los ideales para una entidad de este tipo.					
32	La entidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios					
33	El servicio que se ofrece se adapta a sus necesidades como usuario					
34	El personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas.					
35	El personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					

ANEXO Nº 3 VALIDACIONES

VALIDACION Nº 01

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- Título de la investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS NACIONALES POR EL SERVICIO MIGRATORIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES EN LA SEDE CENTRAL BREÑA, 2022".
- Apellidos y nombres del experto: **Cornejo Rodriguez Eduardo Martin**
- Grado Académico: **Magister en Gestión Pública**
- Institución en la que trabaja el experto: **Superintendencia Nacional de Migraciones**
- Cargo que desempeña: **Subdirector**
- Instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- Autores del instrumento:
Variable gestión administrativa: Pérez, G (2019).
Variable satisfacción usuario: Huancollo, J (2018).
- Aspectos de validación

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					5
Objetividad	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					5
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				4	
Organización	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				4	
Suficiencia	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					5
Intencionalidad	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					5
Consistencia	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					5
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					5
Metodología	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				4	
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				4	
	SUB TOTAL				16	30
	TOTAL				46	

II. OPINION DE APLICACIÓN: El instrumento es aplicable

III. PROMEDIO DE VALIDACION: 4.6

Lima, 18 de noviembre del 2022

.....
Eduardo Martin Cornejo Rodriguez
DNI Nº 08461764

VALIDACION N° 02

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- Título de la investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS NACIONALES POR EL SERVICIO MIGRATORIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES EN LA SEDE CENTRAL BREÑA, 2022".
- Apellidos y nombres del experto: **Pastor Silva Nataly Milagros Isabel**
- Grado Académico: **Magister en Gestión y Comunicación de entidades sociales y solidarias**
- Institución en la que trabaja el experto: **Superintendencia Nacional de Migraciones**
- Cargo que desempeña: **Asistente de Registro**
- Instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- Autores del instrumento:
Variable gestión administrativa: Pérez. G (2019).
Variable satisfacción usuario: Huancollo. J (2018).
- Aspectos de validación

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					5
Objetividad	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				4	
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.			3		
Organización	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.			3		
Suficiencia	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					5
Intencionalidad	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					5
Consistencia	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					5
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					5
Metodología	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					5
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				4	
	SUB TOTAL			6	8	30
	TOTAL					44

II. OPINION DE APLICACIÓN: El instrumentó es **Aplicable**

III. PROMEDIO DE VALIDACION: **4.4**

Lima, 18 de noviembre del 2022



Nataly Milagros Isabel Pastor Silva
 DNI N° 45878442

VALIDACION N° 03

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- Título de la investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS NACIONALES POR EL SERVICIO MIGRATORIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES EN LA SEDE CENTRAL BREÑA, 2022".
- Apellidos y nombres del experto: **Daneri Romero José Antonio Feliciano**
- Grado Académico: **Magíster en Gestión Pública**
- Institución en la que trabaja el experto: **Superintendencia Nacional de Migraciones**
- Cargo que desempeña: **Coordinador en Organización y Métodos**
- Instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario**
- Autores del instrumento:
Variable gestión administrativa: **Pérez, G (2019).**
Variable satisfacción usuario: **Huancollo, J (2018).**
- Aspectos de validación

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					5
Objetividad	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					5
Actualidad	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					5
Organización	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					5
Suficiencia	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					5
Intencionalidad	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					5
Consistencia	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					5
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					5
Metodología	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					5
Pertinencia	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					5
	SUB TOTAL					50
	TOTAL					50

II. OPINION DE APLICACIÓN: **El instrumento es Aplicable**

III. PROMEDIO DE VALIDACION: **5**


 José Antonio Feliciano Daneri Romero
 DNI N° 25726451

Lima, 18 de noviembre del 2022

ANEXO N° 04: BASE DE DATOS DE PRUEBA DE CONFIABILIDAD

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	2	1	5	2	2	4	3	5	2	5	5	4	4	2	2	5	1	5	2	1	4	1	4	1	1	1	5	4	3	2	2	3	4	4	4	4	
6	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
10	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
11	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	1	5	2	2	4	3	5	2	5	5	4	4	2	2	5	1	5	2	1	4	1	4	1	1	1	5	4	3	2	2	3	4	4	4	4	
17	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	
21																																					

ANEXO Nº 06: EL ESTADISTICO CHI CUDRADO

1. Planteamiento de Hipótesis

Ho: No Existe relación significativa entre los niveles de gestión y los niveles de satisfacción en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña

H1: Existe relación significativa entre los niveles de gestión y los niveles de satisfacción en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña

2. Nivel de Significancia: $\alpha = 0.05$

3. Función de Prueba

$$\text{Pearson } \chi^2(4) = 143.4853 \quad \text{Pr} = 0.000$$

4. Decisión

Dado que el valor p de la prueba es menor a 0.05 la Hipótesis Nula se rechaza.

5. Conclusión

Existe relación significativa entre los niveles de gestión y los niveles de satisfacción en el Servicio Migratorio de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la Sede Central Breña