

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“EL USO DE LOS MEDIOS DIGITALES Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES-
JEFATURA ZONAL DE PUCALLPA, AÑO 2020”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

NORA LINA ESQUIVES RUIZ

PUCALLPA – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 pm del día Viernes 08 de Enero del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**, y **Dr. Edgar Guizado Moscoso (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"EL USO DE LOS MEDIOS DIGITALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES JEFATURA ZONAL DE PUCALLPA, AÑO 2020"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Nora Lina Esquivas Ruiz**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

UNANIMIDAD

Siendo las 13:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Miembro

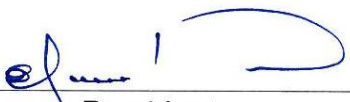


Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura


Presidente

Dr. Edgar Guizado Moscoso


Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes


Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz


Asesor

Bach. Nora Lina Esquives Ruiz


Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA
ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0357-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis) Titulado:**

"EL USO DE LOS MEDIOS DIGITALES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES JEFATURA ZONAL DE PUCALLPA, AÑO 2020"

Cuyo autor (es) : **ESQUIVES RUIZ, NORA LINA**
Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela Profesional : **ADMINISTRACIÓN.**
Asesor (a) : **Mg. Lozano Ruiz, Roger**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 08%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 21/12/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, NORA LINA ESQUIVES RUIZ
Autor de la TESIS titulada:
"EL USO DE LOS MEDIOS DIGITALES Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE MIGRACIONES - JEFATURA ZONAL DE
PUCALLPA, AÑO 2020"
Sustentada el año: 2021
Con la asesoría de: MG. ROGER LOZANO RUIZ
En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

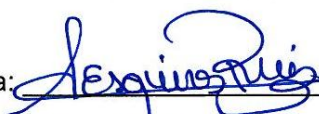
Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 19 / 01 / 2021

Email: NORALINAER@GMAIL.COM

Firma: 

Teléfono: 961655381

DNI: 40192279

DEDICATORIA

Con todo mi amor a mis amados padres por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro y por creer en mi capacidad, aunque he pasado por momentos difíciles, siempre han estado brindándome su comprensión.

A mis hijas Celeste, Clarissa y Martina por ser mis fuentes de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser, gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

No ha sido sencillo el camino hasta hoy, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

Agradezco también a todos mis docentes y en forma muy especial mi asesor el Mg. Roger Lozano Ruiz, quien con sus valiosos aportes ha permitido que este modesto trabajo se pueda desarrollar adecuadamente.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	3
ÍNDICE DE CUADROS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	
1.1. Antecedente del problema.....	20
1.2. Bases teóricas.....	26
1.3. Definición de términos básicos.....	30
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Método y diseño de la investigación.....	32
2.2. Población y muestra.....	33
2.3. Procedimiento de recolección de datos.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
2.5. Procesamiento de datos recolectados.....	36
2.6. Tratamiento de datos.....	37
2.7. Presentación de datos.....	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
3.1. Resultados de la investigación.....	39

3.2. Prueba de hipótesis.....	72
3.3. Discusión de resultados.....	88
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1 Conclusiones.....	91
4.2 Recomendaciones.....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS.....	99
Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....	100
Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos.....	101
Anexo N° 3: Matriz de operacionalización de variables.....	103
Anexo N° 4: Confiabilidad del cuestionario.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa orienta adecuadamente a través de su página web?.....	36
Tabla 2: ¿Encontró y entendió el catálogo de trámites sobre Migraciones cuando se conectó a la página web?.....	38
Tabla 3: ¿Realizó los pagos de sus trámites a través de la página web?.....	40
Tabla 4: ¿En la página de Facebook de la Superintendencia Nacional de Migraciones encontró la información que usted buscaba?.....	42
Tabla 5: ¿Ha podido ponerse en contacto con Migraciones mediante Twitter?.....	44
Tabla 6: ¿Utilizó el Whatsapp para comunicarse con la Jefatura Zonal Pucallpa de Migraciones?.....	46
Tabla 7: ¿Accedió a la agencia digital de Migraciones a través de su teléfono celular?.....	48
Tabla 8: ¿Realizó algún trámite desde su celular a través de la mesa de partes virtual de la Superintendencia Nacional de Migraciones?.....	50
Tabla 9: ¿Pudo obtener su certificado de movimiento migratorio íntegramente a través de su celular?.....	52
Tabla 10: ¿Considera que la página web, redes sociales o aplicaciones móviles de Migraciones son de fácil acceso?.....	54

Tabla 11: ¿Cree usted que la información brindada por la plataforma de Migraciones está actualizada?.....	56
Tabla 12: ¿El servicio que recibió a través de internet, fue rápido?.....	58
Tabla 13: ¿Considera usted que los medios digitales de Migraciones brindan una orientación oportuna de acuerdo al trámite que piensa realizar?.....	60
Tabla 14: ¿Las consultas o reclamos que usted formuló a través de internet fueron respondidos en forma inmediata y comprensible?.....	62
Tabla 15: ¿Se cumplieron con los plazos ofrecidos para sus trámites?.....	64
Tabla 16: ¿Se sintió satisfecho con el servicio recibido al no presentarse errores en todo el proceso?.....	66
Tabla 17: ¿Recibió una comunicación amable a través de internet?.....	68
Tabla 18: ¿Aceptaron su equivocación o se mostraron deseosos de mejorar cuando hizo algún comentario o reclamo?.....	70
Tabla 19. Frecuencias observadas (Fo) de la 1ra hipótesis específica.....	75
Tabla 20. Frecuencias esperadas (Fe) de la 1ra hipótesis específica.....	75
Tabla 21. Chi cuadrado de la 1ra hipótesis.....	76
Tabla 22. Frecuencias observadas (Fo) de la 2da hipótesis específica.....	78
Tabla 23. Frecuencias esperadas (Fe) de la 2da hipótesis específica.....	78
Tabla 24. Chi cuadrada de la 2da hipótesis específica.....	79
Tabla 25. Frecuencias observadas (Fo) de la 3ra hipótesis específica.....	81

Tabla 26. Frecuencias esperadas (F_e) de la 3ra hipótesis específica.....	81
Tabla 27. Chi cuadrada de la 3ra hipótesis específica.....	82
Tabla 28. Frecuencias observadas de la hipótesis general.....	84
Tabla 29. Frecuencias esperadas de la hipótesis general.....	84
Tabla 30. Chi cuadrada de la hipótesis general.....	85

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1: Resumen del procedimiento de recolección de datos.....	35
Cuadro 2: Valores ordinales de las categorías de las respuestas.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Clasificación de los medios sociales.....	25
Figura 2. Esquema de los tipos de diseños no experimentales.....	30
Figura 3: ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Pucallpa orienta adecuadamente a través de su página web?.....	37
Figura 4: ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones- Jefatura Zonal Pucallpa orienta adecuadamente a través de su página web?.....	38
Figura 5: ¿Encontró y entendió el catálogo de trámites sobre Migraciones cuando se conectó a la página web?.....	39
Figura 6: ¿Encontró y entendió el catálogo de trámites sobre Migraciones cuando se conectó a la página web?.....	40
Figura 7: ¿Realizó los pagos de sus trámites a través de la página web?.....	41
Figura 8: ¿Realizó los pagos de sus trámites a través de la página web?.....	42
Figura 9: ¿En la página de Facebook de la Superintendencia Nacional de Migraciones encontró la información que usted buscaba?.....	43
Figura 10: ¿En la página de Facebook de la Superintendencia Nacional de Migraciones encontró la información que usted buscaba?.....	44
Figura 11: ¿Ha podido ponerse en contacto con Migraciones mediante Twitter?.....	45

Figura 12: ¿Ha podido ponerse en contacto con Migraciones mediante Twitter?...	46
Figura 13: ¿Utilizó el Whatsapp para comunicarse con la Jefatura Zonal Pucallpa de Migracione.....	47
Figura 14: ¿Utilizó el Whatsapp para comunicarse con la Jefatura Zonal Pucallpa de Migraciones?.....	48
Figura 15: ¿Accedió a la agencia digital de Migraciones a través de su teléfono celular?.....	49
Figura 16: ¿Accedió a la agencia digital de Migraciones a través de su teléfono celular?.....	50
Figura 17: ¿Realizó algún trámite desde su celular a través de la mesa de partes virtual de la Superintendencia Nacional de Migraciones?...	51
Figura 18: ¿Realizó algún trámite desde su celular a través de la mesa de partes virtual de la Superintendencia Nacional de Migraciones?...	52
Figura 19: ¿Pudo obtener su certificado de movimiento migratorio íntegramente a través de su celular?.....	53
Figura 20: ¿Pudo obtener su certificado de movimiento migratorio íntegramente a través de su celular?.....	54
Figura 21: ¿Considera que la página web, redes sociales o aplicaciones móviles de Migraciones son de fácil acceso?.....	55
Figura 22: ¿Considera que la página web, redes sociales o aplicaciones móviles de Migraciones son de fácil acceso?.....	56

Figura 23: ¿Cree usted que la información brindada por la plataforma de Migraciones está actualizada?.....	57
Figura 24: ¿Cree usted que la información brindada por la plataforma de Migraciones está actualizada?.....	58
Figura 25: ¿El servicio que recibió a través de internet, fue rápido?.....	59
Figura 26: ¿El servicio que recibió a través de internet, fue rápido?.....	60
Figura 27: ¿Considera usted que los medios digitales de Migraciones brindan una orientación oportuna de acuerdo al trámite que piensa realizar?.....	61
Figura 28: ¿Considera usted que los medios digitales de Migraciones brindan una orientación oportuna de acuerdo al trámite que piensa realizar?.....	62
Figura 29: ¿Las consultas o reclamos que usted formuló a través de internet fueron respondidos en forma inmediata y comprensible?.....	63
Figura 30: ¿Las consultas o reclamos que usted formuló a través de internet fueron respondidos en forma inmediata y comprensible?..	64
Figura 31: ¿Se cumplieron con los plazos ofrecidos para sus trámites?.....	65
Figura 32: ¿Se cumplieron con los plazos ofrecidos para sus trámites?.....	66
Figura 33: ¿Se sintió satisfecho con el servicio recibido al no presentarse errores en todo el proceso?.....	67
Figura 34: ¿Se sintió satisfecho con el servicio recibido al no presentarse errores en todo el proceso?.....	68

Figura 35: ¿Recibió una comunicación amable a través de internet?.....	69
Figura 36: ¿Recibió una comunicación amable a través de internet?.....	70
Figura 37: ¿Aceptaron su equivocación o se mostraron deseosos de mejorar cuando hizo algún comentario o reclamo?.....	71
Figura 38: ¿Aceptaron su equivocación o se mostraron deseosos de mejorar cuando hizo algún comentario o reclamo?.....	72
Figura 39: Región de aceptación y región de rechazo de la hipótesis nula H0.....	75
Figura 40: Ubicación grafica del Chi cuadrado empírico de la 1ra hipótesis especifica.....	78
Figura 41: Ubicación grafica del Chi cuadrado empírico de la 2da hipótesis especifica.....	81
Figura 42: Ubicación grafica de Chi cuadrado empírico de la 3ra hipótesis especifica.....	84
Figura 43: Ubicación grafica de Chi cuadrado empírico de la hipótesis general.....	87

RESUMEN

La presente investigación surgió a raíz de la curiosidad sobre si los medios digitales están ejerciendo una importante influencia sobre la percepción del público acerca de la calidad de los servicios brindados por la Superintendencia Nacional de Migraciones, más aún en un contexto tan particular como el que se viene dando a raíz de las restricciones para evitar contagios masivos de Covid-19. El objetivo general del presente estudio es determinar de qué manera el uso de los medios digitales se relaciona con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020; para lo cual se ha realizado una investigación de tipo aplicada con nivel correlacional de corte transversal, empleando un diseño no experimental y aplicando el método hipotético deductivo. La población empleada para nuestro análisis estuvo formada por todos los usuarios que completaron diversos trámites durante el intervalo de enero a agosto del 2020, habiéndose realizado un muestreo aleatorio simple para obtener la muestra la que estuvo conformada por un total de 203 usuarios a los cuales se les encuestó haciendo uso de un cuestionario el cual contenía preguntas de apreciación cuyas posibles respuestas tenían una escala ordinal del 1 al 5, de tal forma que cuanto mayor sea el valor de su respuesta más conforme está con el servicio recibido. Entre los resultados obtenidos se pudo apreciar que un importante 63% manifiesta preferir medios digitales para poder realizar sus trámites y además un 59% de aquellos que fueron atendidos a través del internet lo califican como bueno. En base a estos hallazgos se ha concluido que el uso de los medios digitales tiene una relación significativa con la calidad del servicio.

Palabras Clave: Migraciones, medios digitales, calidad del servicio.

ABSTRACT

The present investigation arose as a result of the curiosity about whether digital media are exerting an important influence on the public's perception about the quality of the services provided by the National Superintendency of Migrations, even more so in a context as particular as the one that it has been giving as a result of the restrictions to avoid massive contagions of Covid-19. The general objective of this study is to determine how the use of digital media is related to the quality of service in the National Superintendency of Migration - Pucallpa Zonal Headquarters, during the year 2020; for which an applied research has been carried out with a cross-sectional correlational level, using a non-experimental design and applying the hypothetical deductive method. The population used for our analysis consisted of all users who completed various procedures during the interval from January to August 2020, having carried out a simple random sampling to obtain the sample, which was made up of a total of 203 users who were surveyed using a questionnaire which contained assessment questions whose possible answers had an ordinal scale from 1 to 5, in such a way that the higher the value of their answer, the more in accordance with the service received. Among the results obtained, it could be seen that a significant 63% say they prefer digital media to carry out their procedures and also 59% of those who were attended through the internet rate it as good. Based on these findings, it has been concluded that the use of digital media has a significant relationship with the quality of the service.

Keywords: Migrations, digital media, quality of service.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva por título “EL USO DE LOS MEDIOS DIGITALES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES-JEFATURA ZONAL DE PUCALLPA, AÑO 2020”

PROBLEMÁTICA DEL TEMA EN ESTUDIO

La migración es un fenómeno social que se viene incrementando debido a factores tales como las crisis económicas, violencia política, cambios climáticos y por la búsqueda de una mejor calidad de vida; todo lo cual viene generando que millones de personas se movilicen de un país a otro sin que las normas restrictivas o barreras físicas puedan impedirlo. Este fenómeno internacional fue interpretado originalmente como un caso de severo impacto social, principalmente en los aspectos laboral y económico, de allí que la Organización Internacional del Trabajo estableciera un marco jurídico para cautelar en forma especial a los trabajadores migrantes, consagrando entre otros el principio de igualdad de trato entre el trabajador nacional y los no nacionales siempre que estén sujetos a una relación laboral regular, para lo cual se hace indispensable tramitar los documentos necesarios para obtener una condición migratoria totalmente legal, por lo que es obligación del Estado que los acoge brindar las facilidades y condiciones adecuadas para el acceso a dichos documentos.

En el Perú se produjo un masivo ingreso de ciudadanos de nacionalidad venezolana a partir del año 2016, luego que el gobierno de turno flexibilizara los requisitos para que personas extranjeras puedan trabajar dentro del país; esto produjo que hasta la fecha (agosto del 2020) tengamos más de 830 000 de tales

ciudadanos, habiéndose propagado en los primeros años de su venida a nuestro país la creencia que provocarían una crisis laboral ya que se habría de producir la pérdida de miles de puestos de trabajo de empleados peruanos que serían sustituidos por mano de obra más barata, además de existir serios riesgos para la seguridad de los pobladores locales, motivo por el cual las autoridades migratorias han endurecido sus sanciones e incluso han sobrepasado sus atribuciones vulnerando derechos fundamentales con el afán de frenar el desborde social provocado por este fenómeno. Para regular el flujo migratorio y sus respectivas implicancias, en nuestro país se cuenta con la Ley de Extranjería, Decreto Legislativo N° 703, una de las principales normas que regula el ingreso, control, salida y reingreso de las personas extranjeras como el movimiento de los nacionales, pero no cuenta con un reglamento desde su vigencia, razón por la cual, muchos aspectos de la misma son abordados a través de directivas internas o, su interpretación queda a criterio de los funcionarios. En esa medida, se vienen presentando situaciones que muestran la necesidad de un cambio normativo, así como la mejora en la atención de los servicios que se brindan en las oficinas de Migraciones. Una vez pasada la conmoción se ha ido tomando conciencia que existen derechos específicos para quienes se ven forzados a desplazarse de su lugar de origen, se les ha venido dando cabida en la sociedad para lo cual dichas personas han tenido y tienen que regularizar su condición de residencia temporal en forma periódica por lo que las oficinas de atención se vieron saturadas de usuarios que diariamente formaban largas colas para poder obtener los documentos que les permita continuar residiendo en territorio peruano. A esto hay que sumar el hecho de que existen gran cantidad de compatriotas deseosos de salir del país, por lo que los

sistemas de apoyo para las atenciones diarias han colapsado en diversas oportunidades.

La institución encargada de todos los asuntos referidos viene a ser la Superintendencia Nacional de Migraciones la que tuvo que realizar importantes esfuerzos para poder disminuir los plazos en la tramitación de las solicitudes, agilizar la expedición de pasaportes, entre otros, aunque en este afán se ha encontrado que estos procesos deben acompañarse de permanente capacitación al personal de tal manera que pueda garantizarse mejor información y la puesta en operatividad de canales adecuados para la orientación de los usuarios. En el presente año se sumó a toda la problemática descrita, el aislamiento forzado de todas las personas, con el propósito de frenar el avance del COVID-19, lo que provocó la suspensión de muchos servicios brindados por las entidades estatales haciendo que se muchos trámites que ya se habían iniciado se dilaten exageradamente debido a la imposibilidad de que los trabajadores de la entidad puedan realizar adecuadamente sus funciones, ante ello la Superintendencia Nacional de Migraciones a partir del 03 de junio inició un intensivo sistema de atención virtual dando la posibilidad de iniciar y/o continuar los trámites y procedimientos a través de su página web y redes sociales. Se tuvo que sensibilizar a los interesados sobre la conveniencia de utilizar los servicios en línea de tal forma que puedan acceder desde una computadora o cualquier dispositivo móvil sin la necesidad de acudir a las oficinas; entre los servicios más requeridos se encontró que para los ciudadanos extranjeros viene a ser el cambio de calidad migratoria especial residente y la prórroga del mismo, por lo que se vio por conveniente desarrollar aplicaciones

móviles que ayuden a descongestionar la página web y que además amplíen el acceso remoto.

Toda la coyuntura antes mencionada no fue ajena a la Jefatura Zonal Pucallpa, añadiendo particularidades propias del contexto geográfico local que dificultaron el desplazamiento de equipos y materiales de cómputo que regularmente eran enviados desde la capital, a ello habría que añadir la escasa cobertura del servicio de internet en los distritos de la periferia, el alto índice de desconocimiento en el uso y manejo de tecnologías de información y comunicación y la poca predisposición a los cambios por parte de la población local. Pese a todo, los servicios requeridos se han venido brindando satisfactoriamente tanto en la ciudad de Pucallpa como en las provincias contiguas, pero se ha podido observar a través de comentarios vertidos directamente que existen importantes cambios en la percepción de los pobladores sobre la calidad de la atención y la seguridad que sienten de que su problema se ha resuelto, así como también se han percibido variaciones en los usos y costumbres de los trabajadores de la entidad, por lo que estos hechos han motivado la curiosidad sobre en grado de influencia que están protagonizando los medios digitales en la percepción de la calidad del servicio, partiendo del análisis de si existe o no una relación importante entre estos dos fenómenos en el contexto particular de la coyuntura actual.

IMPORTANCIA, PROPÓSITOS Y OBJETIVOS

La importancia de la presente investigación se llevó a cabo con la finalidad de generar reflexión y debate sobre los conceptos y teorías relacionadas tanto a los medios digitales como de la calidad del servicio, permitiendo clarificar ciertas

definiciones y analizar su compatibilidad con los temas específicos de la presente investigación.

La investigación determinó si los medios digitales ejercen una importante influencia sobre la percepción del público acerca de la calidad del servicio con lo cual se puede hacer los correctivos y/o mejoras respectivas en los protocolos de atención con line; además se planteó una propuesta metodológica para el monitoreo remoto de la calidad de los servicios brindados, permitiendo cuantificarlos en forma permanente y en tiempo real.

Al término del presente estudio se pretendió tener un parámetro de evaluación del uso de los medios digitales orientados a mejorar el acceso a los servicios públicos. Los resultados de tal medición ayudaron a una adecuada implementación de diversos servicios con line que finalmente se pueden traducir en una mejor percepción por parte de los usuarios acerca de la calidad de dichos servicios.

El propósito de la presente investigación es determinar si los medios digitales ejercen una importante influencia acerca de la percepción del público sobre la calidad del servicio con lo cual se puede realizar las mejoras respectivas en los protocolos de atención online. Asimismo, los resultados generados aportan a la adecuada implementación de diversos servicios online que finalmente se pueden traducir en una mejor percepción por parte de los usuarios en cuanto a la calidad de dichos servicios.

Este propósito ha permitido plantear los siguientes objetivos de la investigación:

Objetivo General

Determinar de qué manera el uso de los medios digitales se relaciona con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

Objetivos Específicos

- 1) Establecer cómo se relaciona el uso de la página web con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.
- 2) Precisar en qué forma el uso de las redes sociales se relaciona con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.
- 3) Especificar el tipo de relación que existe entre el uso de aplicaciones móviles con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

La presente investigación se encuentra compuesta por cuatro capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I: Marco Teórico, se hace referencia a los antecedentes de la investigación, además se detallan las bases teóricas y se definen los términos básicos del estudio.

Capítulo II: Marco Metodológico, se determina el método, tipo y nivel de la investigación, así como la población y muestra, del estudio, además el procedimiento, las técnicas e instrumentos que se emplearon para la recolección de datos, y el procesamiento y tratamiento de datos.

Capítulo III: Resultados Y Discusión, se especifica el análisis y estudio estadístico de los resultados, así como la comparación con resultados obtenidos en investigaciones pasadas.

Capítulo IV: Conclusiones Y Recomendaciones, de manera precisa y específica se describen lo encontrado por la investigadora y lo que se recomienda realizar con la finalidad de mejorar la situación actual.

Finalmente se listan las referencias bibliográficas en orden alfabético y se añaden los anexos del presente documento.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Variable Uso de medios digitales

Carrasco (2017). En su tesis titulada *La influencia de los medios sociales digitales en el consumo. La función prescriptiva de los medios sociales en la decisión de compra de bebidas refrescantes en España*. Planteó como objetivo principal investigar la prescripción de los medios sociales a la hora de influir sobre el consumo de las bebidas refrescantes en España. Concluyó que a más edad menos influencia y dependiendo del sector el grado se eleva o disminuye, particularmente, el sector de gran consumo no se presenta como uno de los más activo o mayor influencia, si bien, si ejerce un papel destacado cuando se refiere a acciones promocionales puntuales. Además, el 90% de los Internautas pertenece a una red social y 1 de cada 3 declaró haber tomado una decisión de compra en función de los comentarios vertidos en los medios sociales, especialmente potenciado, si los comunicadores son perfiles de personas conocidas. El nivel de pertenencia se eleva en el caso de los jóvenes (18-25) al 97%.

Rápido (2017). En su tesis titulada *Medios Digitales, periodismo ciudadano y migración: un análisis de la cobertura mediática y Twitter de la deportación de cubanos de julio de 2016 en Quito*. Tuvo como objetivo general analizar cómo los medios digitales ecuatorianos y

las redes sociales cubrieron la deportación de cubanos en Ecuador, ocurrida en julio de 2016, desde un enfoque de derechos. Concluyó su investigación indicando que pudo establecer que el flujo de migrantes aumenta en medida que el país se utiliza como puente para llegar a los Estados Unidos. Este proceso migratorio es de interés de los medios de comunicación, quienes cubren de manera constante hechos migratorios, entre ellos la última deportación de cubanos en el país. Además, evidenció el crecimiento exponencial de los medios de comunicación digital, por su capacidad de inmediatez y de agregar distintos elementos multimedia, sumando el nacimiento de redes sociales, que ha logrado democratizar la comunicación y generación de información.

García (2018). En su tesis *Medios de comunicación digitales en el internet y su influencia en el comportamiento de los habitantes del recinto Pijullo del Cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos*. Planteó como objetivo principal analizar la influencia de los medios de comunicación digitales en el internet, en el comportamiento de los habitantes del recinto Pijullo del cantón Urdaneta, provincia de Los Ríos. La importancia de su investigación tuvo como finalidad mostrar un esquema de comportamientos de los habitantes del recinto Pijullo cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos, frente a las nuevas tendencias tecnológicas como son los medios digitales en el internet. Concluyó que los medios de comunicación digitales en el internet, influyen en el comportamiento de los habitantes del recinto Pijullo del cantón Urdaneta, provincia de Los Ríos. Además, las redes sociales influyen

positivamente en la población del recinto Pijullo. La población del recinto Pijullo considera que las plataformas digitales son muy buenas.

Variable Calidad del servicio

López (2018). En su tesis titulada *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Tuvo como objetivo general determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. Concluyó su investigación indicando que evidenció que el servicio al cliente es importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Además, identificó los factores importantes en la calidad del servicio: respuesta inmediata, trato personalizado, maquinarias y equipos modernos, instalaciones. Aquello que permitió demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, la confiabilidad de parte del personal y los equipos.

Del Cid (2018). En su tesis titulada *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del Departamento de Zacapa*. Planteó como objetivo general determinar la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el restaurante de comida rápida Pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del Departamento de Zacapa. Concluyó que la mayoría de sus clientes calificaron de regular y malo la temperatura ambiente, servicio de baños, área de juegos, la disponibilidad y condiciones del parqueo, encontrando insatisfacción en estos servicios. Asimismo,

comprobó que no contaban con mecanismos que permitan al cliente poder expresar sus reclamos, sugerencias o felicitaciones.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Variable Uso De Medios Digitales

Manrique y Hernández (2015). En su tesis titulada *Influencia de medios digitales periodísticos en la identidad cultural de los jóvenes residentes en la urbanización San Andrés – Trujillo*. Plantearon como objetivo general determinar cuál es la influencia de los medios digitales periodísticos en la identidad cultural de los jóvenes de la urbanización San Andrés, en Trujillo. Concluyeron que los medios digitales periodísticos no influyen en la identidad cultural de los jóvenes. No encontraron relación estadística significativa entre las variables. La identidad cultural de la mayoría (69%) de familias tuvo un nivel medio de alienación cultural. Es decir, no se identifican con los valores y costumbres de su nación.

Álvarez (2018). En su tesis titulada *Influencia de los medios sociales en la formación de conciencia ambiental en Arequipa Metropolitana*. Tuvo como objetivo principal precisar la relación de los medios sociales en la formación de conciencia ambiental en las personas que residen en Arequipa Metropolitana. Concluyó su estudio indicando que el nivel de conocimiento sobre conciencia ambiental en sus encuestados tuvo relación estadísticamente significativa con aquellos que se han informado por medios sociales de noticias ambientales, ya que tienden a tener mejor conocimiento que los que no se informan a través de medios sociales. Además, afirmó que los

medios sociales influían de alguna manera en la formación de la conciencia ambiental de las personas de Arequipa, siendo más preponderante su vínculo con las actitudes que en los conocimientos que se puedan adquirir.

Variable Calidad De Servicio

Montalvo (2016). En su tesis *Calidad de servicio desde la perspectiva del turista extranjero en el Puesto de Control Fronterizo KASANI –Yunguyo Puno 2015*. Planteó como objetivo principal determinar el índice de calidad de servicio en el Puesto de Control Fronterizo de KASANI. Concluyó su investigación indicando que el índice de calidad de servicio en el puesto de control fronterizo KASANI Yunguyo – Puno fue satisfactorio alcanzando un promedio de -0.65, sabiendo que mientras más cercano a cero, hay mayor calidad de servicio y de acuerdo a la ponderación de la escala de Likert este promedio equivale a 69.10 % de una ponderación de muy satisfactorio que equivale a 100% como ponderación más alta, con lo cual pudo decir que tuvo un resultado muy favorable para alcanzar la calidad de servicio esperado.

Uribe (2018). En su tesis *Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018*. Planteó como objetivo general describir cual es el nivel de la calidad de servicio electrónico de un Puesto de Control Migratorio de Lima, año 2018. Concluye su investigación indicando que el 11.67%, de su muestra evaluada en el Puesto de Control Migratorio de Lima en el año 2018, refiere a que posee una mala calidad de servicio electrónico, un 53.33%

consideraron que se posee un nivel regular en la calidad de servicio electrónico y un 35.00% sostuvo que es de buena calidad el servicio electrónico brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Asimismo, un 40.67% consideraron el nivel de la seguridad y fiabilidad del servicio es regular, y un 38.33% sostuvo que existe un buen nivel de seguridad y fiabilidad del servicio brindado por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Dávila (2017). En su tesis titulada *Gestión por Procesos y Calidad del Servicio, del Área de Emisión de pasaportes, Migraciones – Breña*. Planteó como objetivo principal analizar y determinar cómo influye la gestión por procesos, en la calidad del servicio, en el área de emisión de pasaportes de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima sede Breña- 2017. Concluyó que mediante su estudio demostró que el 85.1% estaban de acuerdo y totalmente de acuerdo con la atención brindada por la Superintendencia Nacional de Migraciones. Además, sus datos recopilados mostraron a la Entidad como generadora de calidad, ya que la calidad es el juicio que hace el usuario a través de lo que observa y percibe de la atención que se le brinda y de las facilidades que se le otorga, respetando las normas legales. Asimismo, determinó que la gestión por procesos influye significativamente, en la calidad del servicio; en el área de emisión de pasaportes de la superintendencia nacional de migraciones sede Breña.

1.2. BASES TEÓRICAS

1.2.1. Variable Uso de medios digitales

“Los medios digitales son espacios en los que se genera la comunicación y el intercambio de información entre usuarios y productores de contenidos digitales, ya sean empresas, bloggers o sitios de noticias” (Rost, 2006, p. 8).

“En el mundo de los medios digitales, tener definida una estrategia, objetivos y los canales ideales para gestionar los diferentes procesos de comunicación con los usuarios potenciales y atraerlos efectivamente, puede ser la diferencia entre triunfar o fracasar” (Camacho, 2004, p. 40).

“Es un grupo de aplicaciones de Internet construidas sobre fundamentos y filosofía de la Web 2.0, que permiten estar presente en millones de dispositivos. Todas las empresas que se preocupan de la relación entre su marca y el público, saben que la autoridad de marca en los medios digitales es un requisito elemental” (Kaplan y Haenlein, 2010, p. 32).

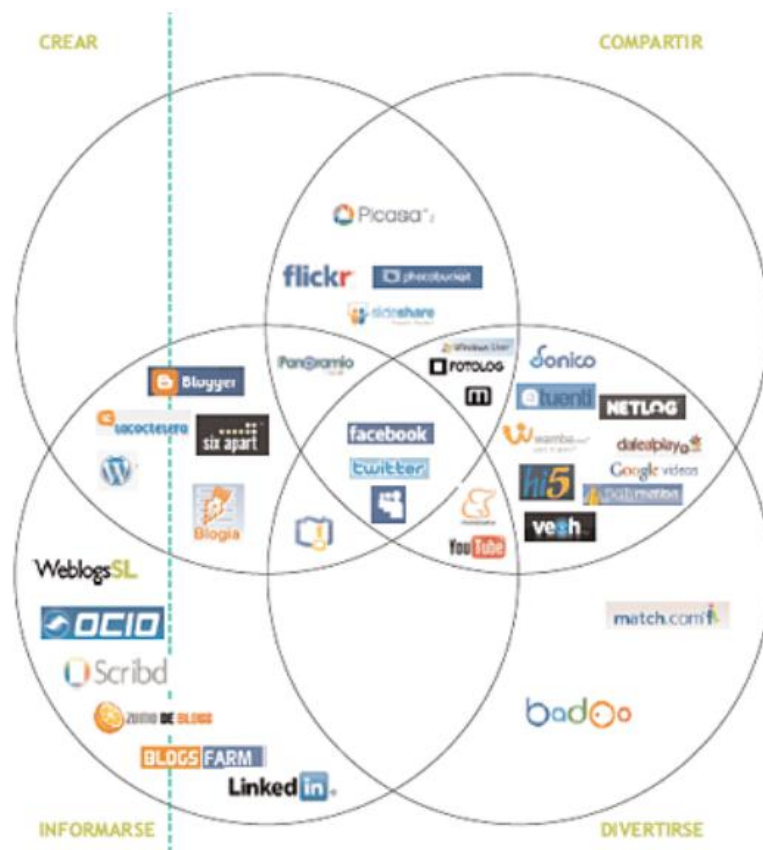


Figura 1. Clasificación de los medios sociales

Fuente: Interactive Advertising Bureau, 2009

A. Dimensión Página web

“Es un documento electrónico que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentra conectado a la red mundial de información denominada Internet” (Informática Milenium, 2018)

“La Web tiene una estructura Cliente-Servidor de forma que los proveedores de información (servidores) atienden a las peticiones de los programas cliente (normalmente denominados navegadores o browsers) que son manejados por el usuario final” (Escuela Técnica Superior de Edificación, 2016).

“Se denomina páginas web a documentos que contienen elementos multimedia (imágenes, texto, audio, vídeo, etc.) además de enlaces de hipertexto que pueden estar localizadas en el mismo servidor o en cualquier otro servidor de Internet y que permiten navegar por toda la red” (Barba, 2014, p. 14).

B. Dimensión Redes Sociales

“Comunidades online donde las personas se congregan, socializan e intercambian puntos de vista e información”. (Kotler y Armstrong, 2012, p. 610).

“Las redes sociales son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos” (Celaya, 2008, p. 32).

“Son sistemas que permiten establecer relaciones con otros usuarios, a los que puede conocer o no en la realidad. Cada una de estas relaciones da acceso a todas las personas que tienen vínculo con algún usuario”. (Rojas, 2007, p. 48).

“Son plataformas digitales de comunicación que dan el poder al usuario para generar contenidos y compartir información a través de perfiles privados o públicos”. (Interactive Advertising Bureau, 2009, p.29).

C. Dimensión Aplicaciones móviles

Respecto a la definición de aplicación móvil, encontramos que Gutiérrez (2019) refiere lo siguiente:

El término app es una abreviatura de la palabra en inglés application. Es decir, una app es un programa, pero con ciertas características especiales tales como que están destinadas a tablets (como el iPad o equipos Android) o a teléfonos del tipo smartphone.

Suelen ser más dinámicas que los programas tradicionales, algunas dependen de Internet para funcionar, por ejemplo, las asociadas a Facebook o Twitter o las de noticias o el estado del tiempo. Hasta cierto punto son una (buena) combinación entre un programa de siempre y un gadget de escritorio.

La instalación es instantánea. Basta hacer un par de clics para que se descarguen y empezar a usarlas. Son más pequeñas y específicas. Es raro que ocupen más de unos pocos MB. Su uso suele limitarse a algo muy concreto, no tienen decenas de opciones distintas como muchos programas normales; pueden ser juegos, herramientas para redes sociales o recogida de noticias e información de todo tipo, utilidades para fotos, vídeos o música, etc. (www.aboutespanol.com).

“Es un programa de software que está diseñado para realizar una función determinada directamente para el usuario, programa generalmente pequeño y específico que se usa particularmente en dispositivos móviles” (Informática Milenium, 2019).

1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Big Data: “Indica una gran cantidad de datos complejos reunidos en un determinado local. Esas informaciones necesitan ser pulidas y organizadas para que luego puedan ser analizadas con alguna precisión” (Barba, 2014, p. 85).

Calidad: “Es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para cumplir con su misión y satisfacer a sus clientes” (Duque, 2005, p. 18).

Comentario: “Este concepto es usado en prácticamente todas las redes sociales para indicar un mensaje, generalmente público, enviado por un usuario de forma direccionada para cualquier publicación” (Celaya, 2008, p. 54).

Control de frontera: “Regulación por un Estado del ingreso de personas a su territorio, en ejercicio de su soberanía” (Organización Internacional para las Migraciones, 2020, p. 34).

Corriente migratoria: “Cantidad de migrantes que se mueve o está autorizada a moverse desde o hacia un país para tener acceso al empleo o establecerse por un periodo de tiempo determinado” (Organización Internacional para las Migraciones, 2020, p. 35).

Cuarentena: “Restricción de las actividades y/o separación de los demás de personas que no están enfermas, pero respecto de las cuales se tienen sospechas, medios de transporte, de forma tal que se prevenga la posible propagación de una infección o contaminación” (Organización Internacional para las Migraciones, 2020, p. 44).

Derechos humanos: “Garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las

libertades y los derechos fundamentales y con la dignidad humana” (Organización Internacional para las Migraciones, 2020, p. 56).

Migración: “Movimiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea a través de una frontera internacional o dentro de un país” (Organización Internacional para las Migraciones, 2020, p. 124).

Migrante: “Toda persona que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de un país o a través de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversas razones” (Organización Internacional para las Migraciones, 2020, p.132)

Servicio al usuario: “Implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva que permita la interacción con los usuarios en persona, es el establecimiento de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el usuario y la organización” (Peiró, Ramos y Martínez, 2001, p. 104).

CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1.MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El método de la investigación es hipotético deductivo, lo cual consiste en iniciar de un supuesto por demostrar para posteriormente descomponer la variable en dimensiones e indicadores que permitan recoger información que al procesarla nos guíe a ciertas conclusiones. (Bernal, 2010)

2.1.1. Diseño de la Investigación

Se empleó un diseño no experimental, puesto que no se alteró deliberadamente las variables de nuestro estudio y lo que se llevó a cabo fue observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural en un tiempo determinado para después poder realizar el análisis respectivo.

Al respecto Gómez (2012) refiere: “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular intencionalmente las variables, sólo las observamos tal y como se dan en su contexto natural” (p. 37).

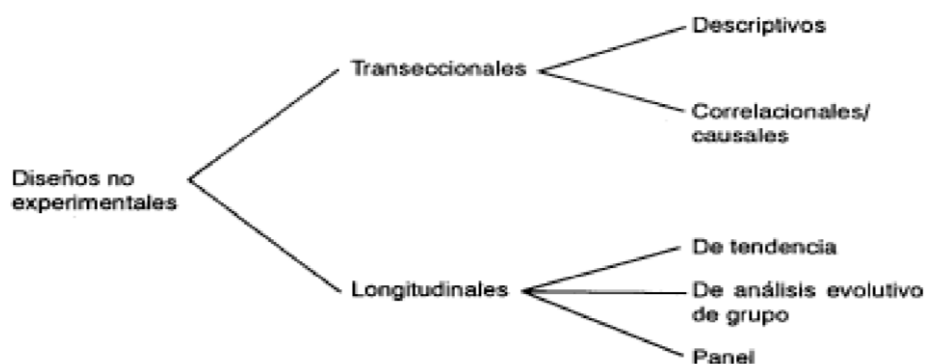


Figura 2. Esquema de los tipos de diseños no experimentales.

Fuente: Gómez, 2012.

2.1.2. Tipo y Nivel de la Investigación

El tipo de investigación que se utilizó en el estudio es aplicada porque el interés de la investigadora se enfoca en la solución práctica a un problema ya existente, sin la intención de generar nuevas teorías o conceptos.

Según Sánchez y Reyes (2015) refieren: “La investigación aplicada es un tipo de investigación pragmática o utilitaria que aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos” (p. 79).

Conforme a los objetivos de la presente investigación, el nivel de investigación es correlacional, debido a que se pretende examinar la posible relación existente entre el uso de los medios digitales y la calidad del servicio.

La determinación del nivel del estudio se hizo conforme a lo afirmado por Arias (2012): “Los estudios correlacionales tienen como finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables” (p. 25).

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.2.1. Población

En base a lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) “...una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 65).

La población del presente estudio estuvo conformada por un total de 427 usuarios que completaron diversos trámites ante la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa entre los meses de enero y agosto del año 2020, dato que fue obtenido en base a los registros institucionales. (N=427)

2.2.2. Muestra

Para constituir nuestra muestra primero determinamos el tipo de muestreo correspondiente al presente estudio; por ello de acuerdo a lo referido por Sánchez, Reyes y Mejía (2018): “Es un método de selección de muestra en el cual las unidades se eligen individual y directamente por medio de un proceso aleatorio” (p. 93).

El muestreo del presente estudio será aleatorio simple y para determinar el tamaño de la muestra, se empleará la siguiente fórmula para las poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{(N - 1) * d^2 + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

N: Población : 427

Z_a: Valor crítico asociado al nivel de confianza (95%) = 1.96

p: Probabilidad de aceptación a responder el cuestionario (en caso no se conozca se acostumbra utilizar 50%) = 0.5

q: Probabilidad de rechazo (50%) = 0.5

d: Error de estimación tolerable por la investigadora (5%) = 0.05

n: Tamaño de la muestra

$$n = \frac{427 * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{426 * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{427 * 3.8416 * 0.25}{426 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25} = 203$$

Este resultado indica que el instrumento de recolección se aplicará a 203 usuarios atendidos en el periodo enero – agosto del 2020.

2.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos del presente estudio se procedió a consultar la fuente primaria, mediante una encuesta dirigida a usuarios atendidos en el periodo enero – agosto del 2020 por la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, para luego clasificar y ordenar los resultados obtenidos en tablas y gráficos.

Cuadro 1: Resumen del procedimiento de recolección de datos

Fuente	Técnica	Instrumento	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a la muestra del estudio

Fuente: Elaboración propia

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1. Técnicas

Encuesta:

“Es un procedimiento que se realiza por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada” (Sánchez et al., 2018, p. 59).

En el presente estudio, la investigadora conjuntamente con sus colaboradores, recopilaron información primaria encuestando a un conjunto de usuarios seleccionados aleatoriamente, formulando

preguntas que indagan sobre las variables del estudio sin modificar el contexto ni haber realizado manipulación alguna que influya en las respuestas o que pueda generar algún tipo de sesgo.

2.4.2. Instrumento

Cuestionario

“Un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir; debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández et al., 2014, p. 217).

Para el presente estudio el cuestionario estuvo constituido por un formulario estructurado con preguntas dirigidas a los usuarios que fueron atendidos en el periodo enero – agosto del 2020, a fin de que se obtuviera respuestas acerca del problema en estudio y que los encuestados respondan de manera libre. Además, contiene preguntas positivas cuyas alternativas de respuesta se encuentran en una escala ordinal desde Nunca (1) hasta Siempre (5), similar a la escala de Likert.

2.5. PROCESAMIENTO DE DATOS RECOLECTADOS

Los posibles valores de ambas variables serán extraídos de fuente primaria a través de una encuesta y para poder ordenar los datos recogidos se han de clasificar en tablas de MS Excel por dimensiones. Los indicadores de cada dimensión asumen valores cualitativos ordinales; a los datos recolectados para cada uno de ellos se les asignará una escala cuantitativa ordinal para de esa manera facilitar el análisis estadístico y el respectivo contraste de hipótesis.

Cuantificaremos los datos recolectados teniendo en cuenta que las posibles respuestas que den los encuestados guardan un orden jerárquico según la percepción tanto de la conveniencia y facilidad de ser atendidos por medios digitales como de la calidad del servicio recibido, y al contar con cinco posibles respuestas correctamente ordenadas, estas respuestas se pueden cuantificar utilizando valores discretos del 1 al 5, como en la escala de Likert.

Cuadro 2: Valores ordinales de las categorías de las respuestas

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	A veces	Varias veces	Siempre

Fuente: Elaboración propia

2.6. TRATAMIENTO DE DATOS

En cuanto a los instrumentos que se emplearon en la investigación, se procedió en primer lugar por agrupar las respuestas conforme a las variables y dimensiones de la investigación, correspondiendo las nueve primeras respuestas a la primera variable y las nueve últimas a la segunda variable.

Para determinar si existe o no una relación significativa entre las dos variables, se han planteado hipótesis correlacionales y, considerando además el hecho de que ambas son cualitativas ordinales, se procederá a utilizar la prueba chi cuadrada (χ^2).

En el proceso de contraste de hipótesis ha de efectuarse el cruce de las respuestas de la pregunta 1 con la 10, la 2 con la 11 y así sucesivamente hasta culminar con el cruce de la 9 con la 18. Resultado de este cruce será la tabla de valores calculados y otra de valores esperados o teóricos, con los que podremos obtener el valor de χ^2 calculado a partir de los datos de la muestra y lo confrontaremos con el χ^2 teórico o valor crítico obtenido de la

tabla según su nivel de significancia y sus grados de libertad. Todos los cálculos referidos serán realizados con el apoyo del software SPSS v. 25.

La hipótesis general propone que existe una relación significativa entre las variables, por lo que las hipótesis estadísticas nula y alterna tendrían la siguiente forma:

$$H_0 : \chi^2_{calculado} \leq \chi^2_{crítico}$$

$$H_a : \chi^2_{calculado} > \chi^2_{crítico}$$

2.7. PRESENTACIÓN DE DATOS

En cuanto a la presentación de datos recopilados mediante el cuestionario de la encuesta se ha procedido a ordenar y clasificar utilizando tablas de una sola realizadas en MS Excel. Para su entendimiento y presentación estas tablas se encuentran acompañadas de diagramas circulares y gráficos de barras, que permiten una mejor visualización de los resultados. Todas las tablas y gráficos incluidos en el estudio están debidamente interpretadas y explicadas.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1.RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Dimensión Página web

Indicador Orientación al usuario

Tabla 1: ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones- Jefatura Zonal Pucallpa orienta adecuadamente a través de su página web?

Escala	Número	%
Nunca	11	5%
Rara vez	50	25%
A veces	69	34%
Varias veces	65	32%
Siempre	8	4%
Total	203	100%

Elaboración propia

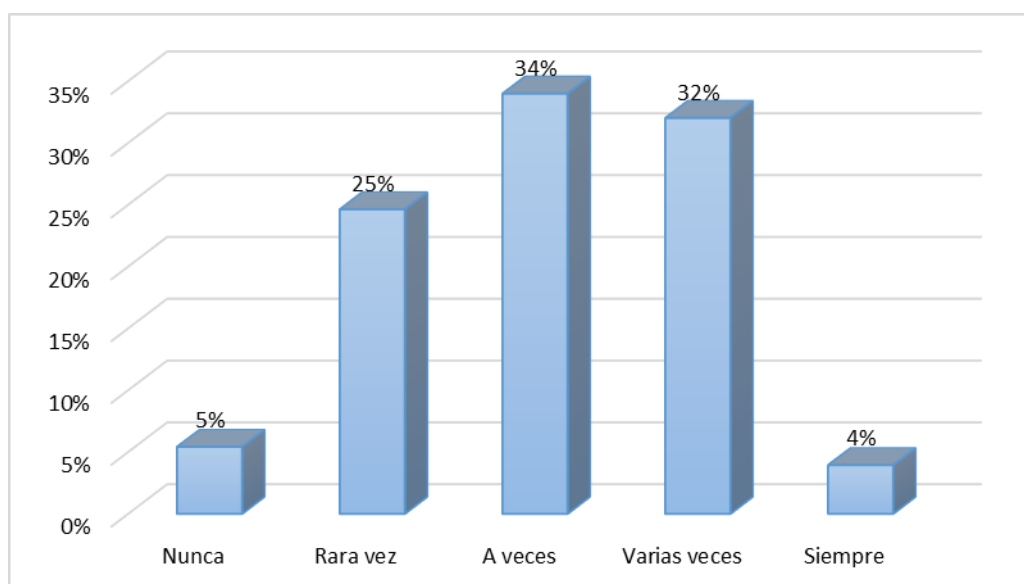


Figura 3: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P1. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones- Jefatura Zonal Pucallpa orienta adecuadamente a través de su página web? Fuente:

Elaboración propia

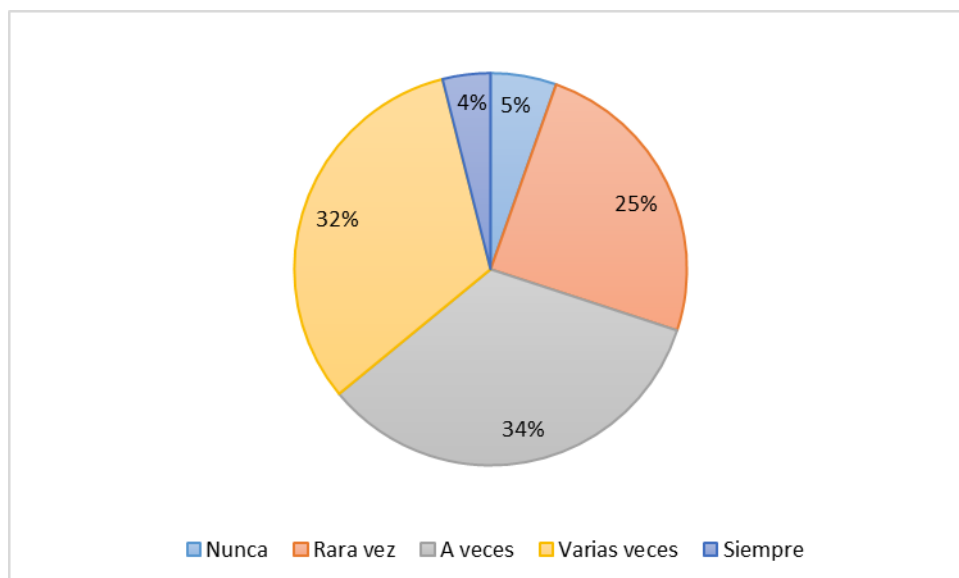


Figura 4: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P1. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones- Jefatura Zonal Pucallpa orienta adecuadamente a través de su página web? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 1, figuras 3 y 4 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P1 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 4% siempre considera que la Superintendencia Nacional de Migraciones-Jefatura Zonal Pucallpa orienta a los usuarios de manera adecuada mediante su página web, mientras que el 32% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 34%, en cambio el 30% respondieron que rara vez y nunca consideran una orientación adecuada.

Indicador Catálogo de trámites y servicios frecuentes

Tabla 2: ¿Encontró y entendió el catálogo de trámites sobre Migraciones cuando se conectó a la página web?

Escala	Número	%
Nunca	24	12%
Rara vez	51	25%
A veces	59	29%
Varias veces	52	26%
Siempre	17	8%
Total	203	100%

Elaboración propia

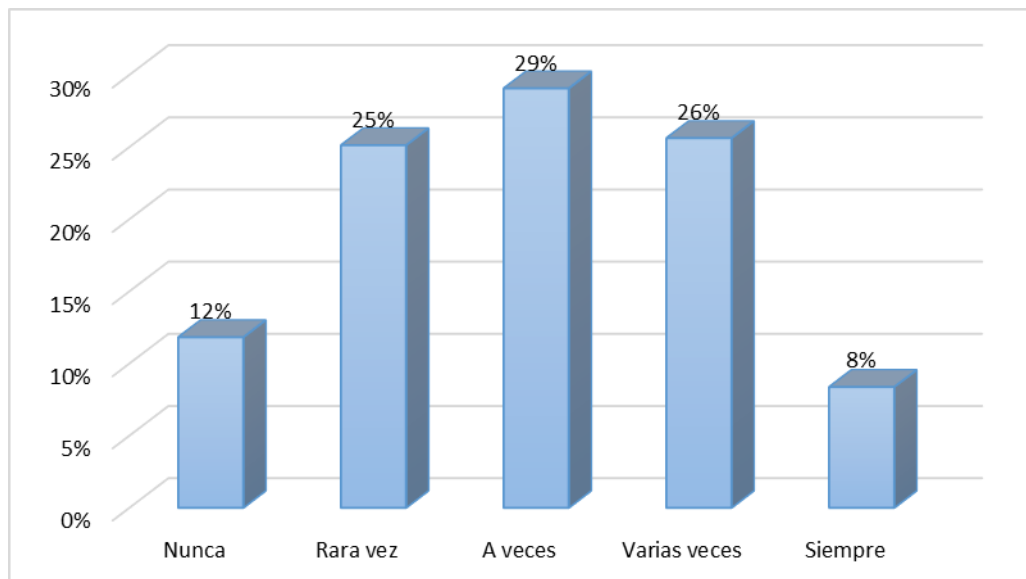


Figura 5: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P2. ¿Encontró y entendió el catálogo de trámites sobre Migraciones cuando se conectó a la página web? Fuente: Elaboración propia

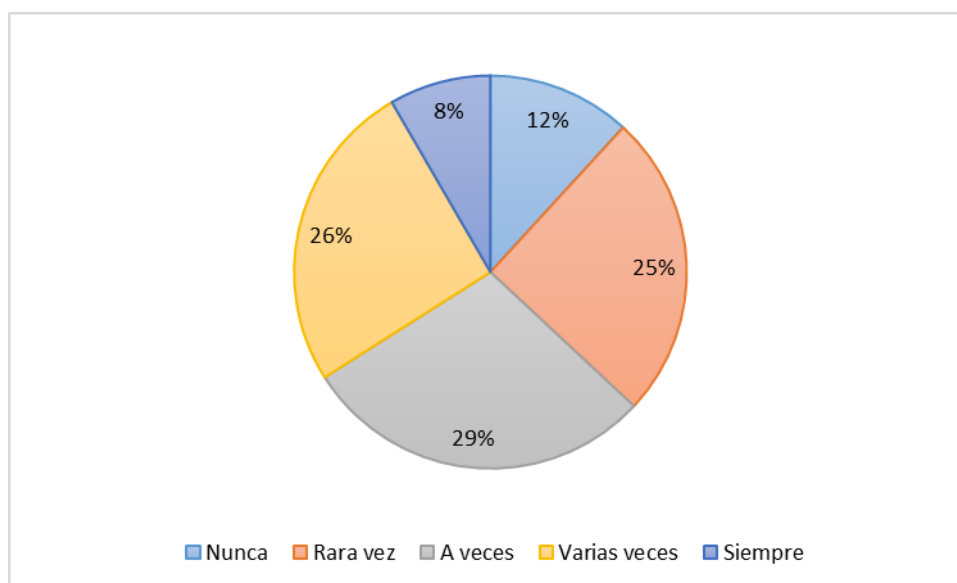


Figura 6: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P2. ¿Encontró y entendió el catálogo de trámites sobre Migraciones cuando se conectó a la página web? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 2, figuras 5 y 6 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P2 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 8% siempre considera que encuentra y entiende el catálogo de tramites mediante la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones, mientras que el 26% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 29%, en cambio el 37% respondieron que rara vez y nunca logran entender y encontrar el catálogo de trámites.

Indicador Opciones de pago online

Tabla 3: ¿Realizó los pagos de sus trámites a través de la página web?

Escala	Número	%
Nunca	21	10%
Rara vez	63	31%
A veces	61	30%
Varias veces	48	24%
Siempre	10	5%
Total	203	100%

Elaboración propia

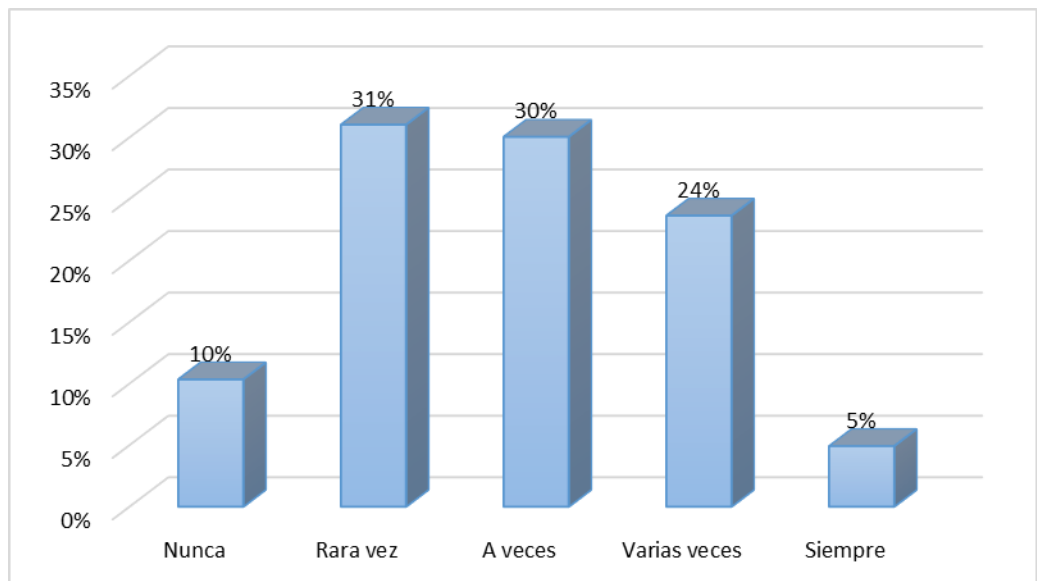


Figura 7: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P3. ¿Realizó los pagos de sus trámites a través de la página web? Fuente: Elaboración propia

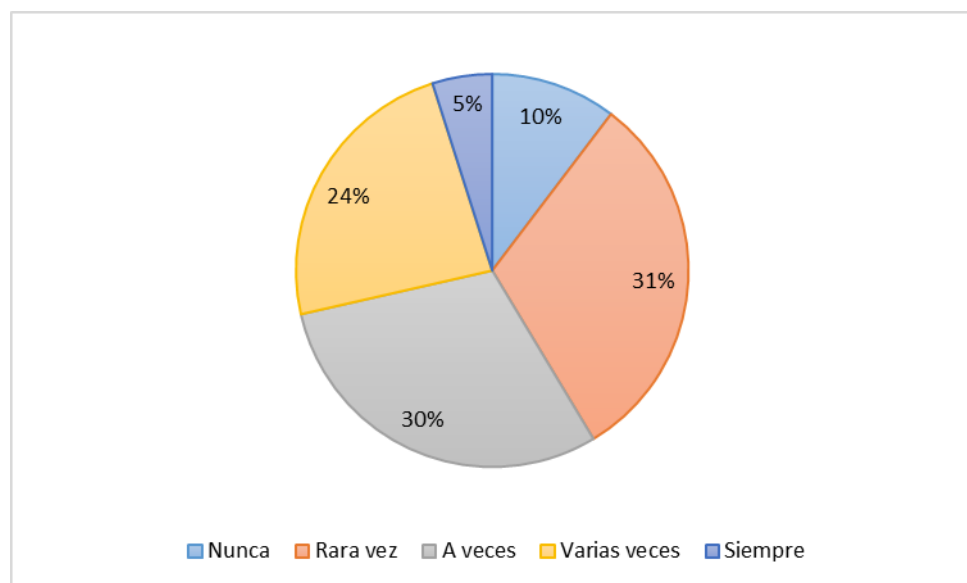


Figura 8: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P3. ¿Realizó los pagos de sus trámites a través de la página web? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3, figuras 7 y 8 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P3 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 5% siempre considera que realiza pagos de sus trámites

mediante la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones, mientras que el 24% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 30%, en cambio el 41% respondieron que rara vez y nunca realizan pagos mediante su página web.

3.1.2. Dimensión Redes sociales

Indicador Facebook

Tabla 4: ¿En la página de Facebook de la Superintendencia Nacional de Migraciones encontró la información que usted buscaba?

Escala	Número	%
Nunca	16	8%
Rara vez	48	24%
A veces	51	25%
Varias veces	62	31%
Siempre	26	13%
Total	203	100%

Elaboración propia

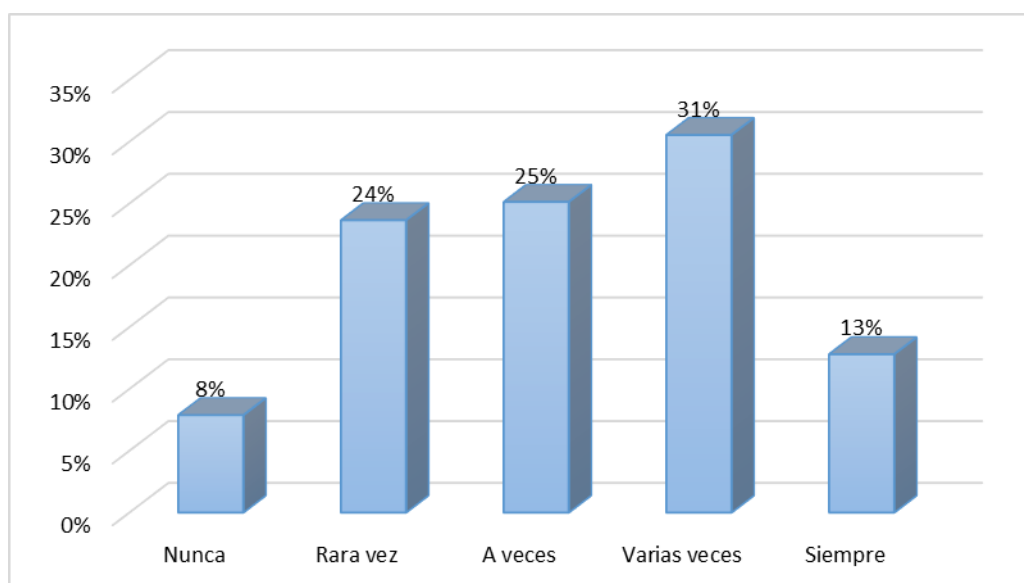


Figura 9: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P4. ¿En la página de Facebook de la Superintendencia Nacional de Migraciones encontró la información que usted buscaba? Fuente: Elaboración propia

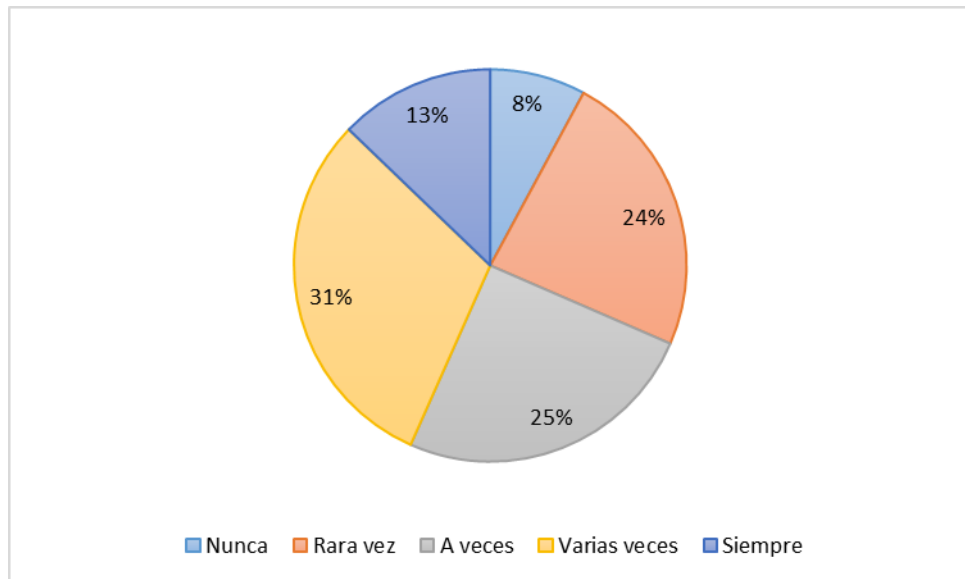


Figura 10: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P4. ¿En la página de Facebook de la Superintendencia Nacional de Migraciones encontró la información que usted buscaba?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4, figuras 9 y 10 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P4 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 13% siempre considera que encuentra la información necesaria mediante la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones, mientras que el 31% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 25%, en cambio el 32% respondieron que rara vez y nunca encuentran la información que buscan.

Indicador Twitter

Tabla 5: ¿Ha podido ponerse en contacto con Migraciones mediante Twitter?

Escala	Número	%
Nunca	38	19%
Rara vez	67	33%
A veces	71	35%
Varias veces	20	10%
Siempre	7	3%
Total	203	100%

Elaboración propia

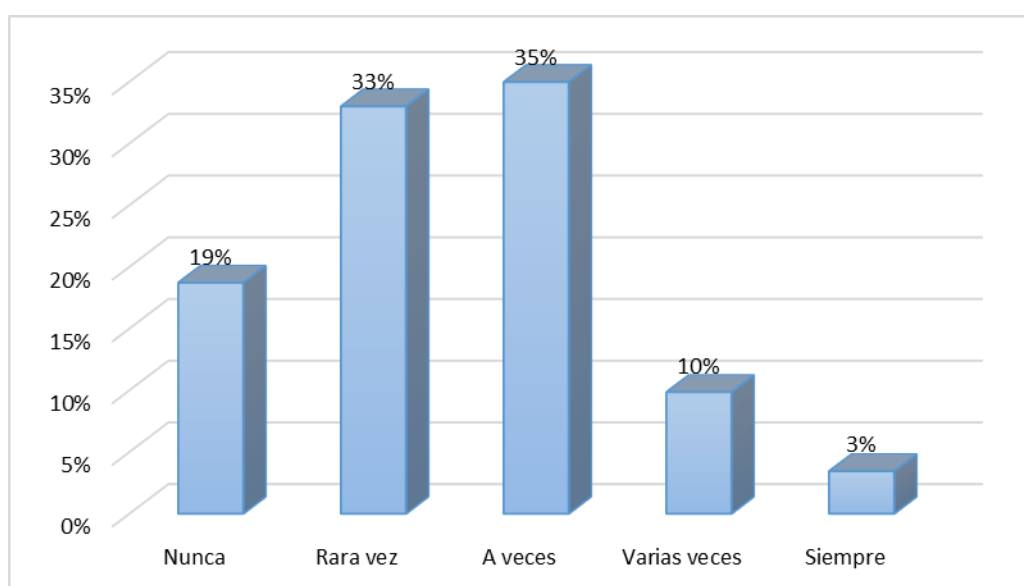


Figura 11: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P5. ¿Ha podido ponerse en contacto con Migraciones mediante Twitter? Fuente: Elaboración propia

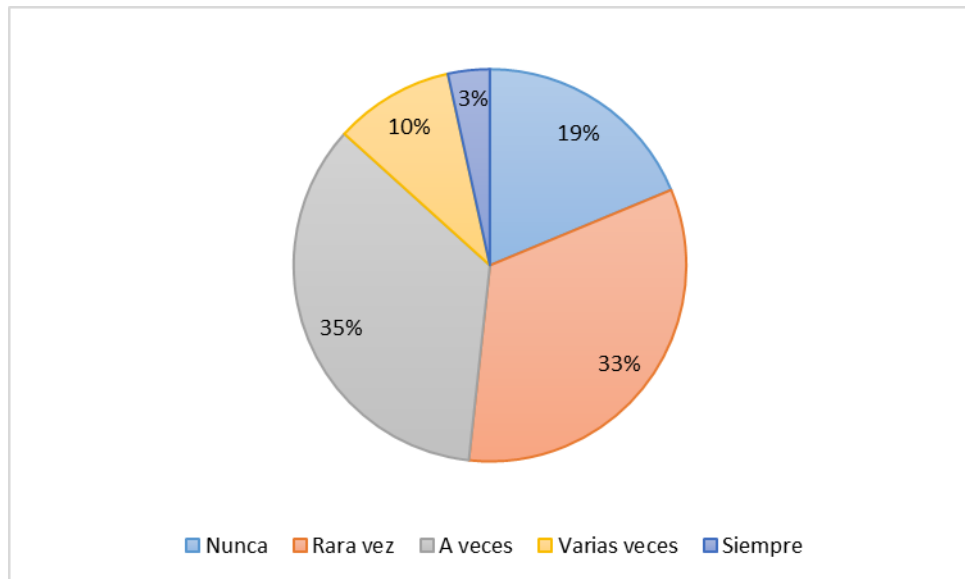


Figura 12: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P5. ¿Ha podido ponerse en contacto con Migraciones mediante Twitter? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 5, figuras 11 y 12 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P5 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 3% siempre considera que puede ponerse en contacto con la Superintendencia Nacional de Migraciones mediante la red social Twitter, mientras que el 10% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 35%, en cambio el 52% respondieron que rara vez y nunca han podido contactarlos mediante Twitter.

Indicador Whatsapp

Tabla 6: ¿Utilizó el Whatsapp para comunicarse con la Jefatura Zonal Pucallpa de Migraciones?

Escala	Número	%
Nunca	21	10%
Rara vez	45	22%
A veces	73	36%
Varias veces	52	26%
Siempre	12	6%
Total	203	100%

Elaboración propia

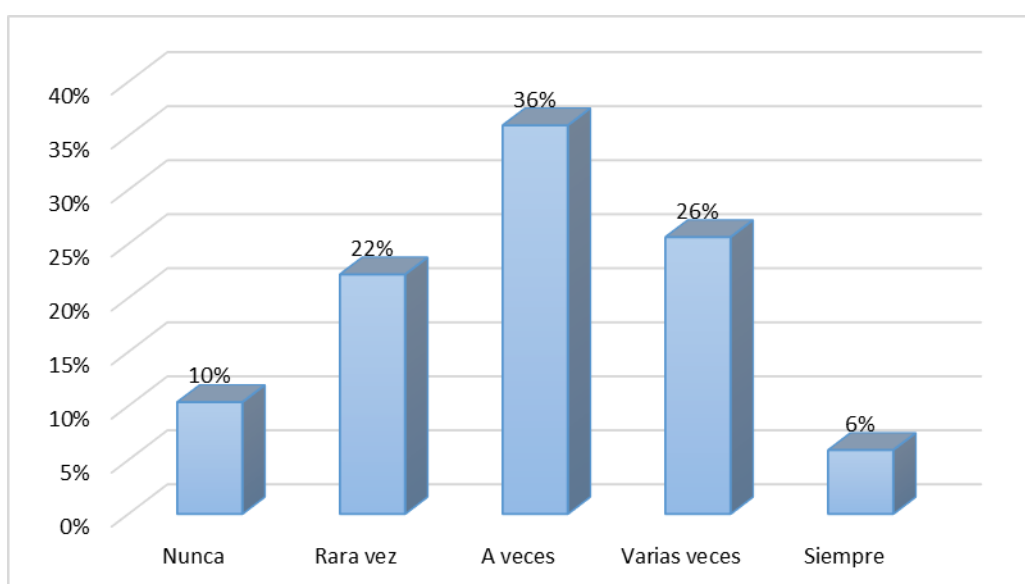


Figura 13: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P6. ¿Utilizó el Whatsapp para comunicarse con la Jefatura Zonal Pucallpa de Migraciones?

Fuente: Elaboración propia

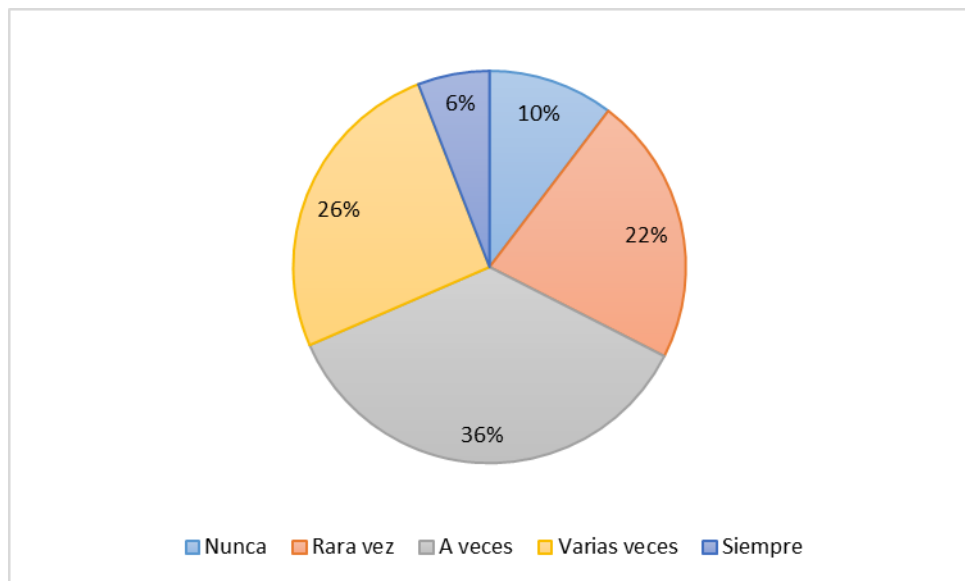


Figura 14: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P6. ¿Utilizó el Whatsapp para comunicarse con la Jefatura Zonal Pucallpa de Migraciones? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6, figuras 13 y 14 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P6 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 6% siempre considera que puede comunicarse a través de Whatsapp con la Superintendencia Nacional de Migraciones-Jefatura Zonal Pucallpa, mientras que el 26% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 36%, en cambio el 32% respondieron que rara vez y nunca pueden comunicarse mediante esa red social.

3.1.3. Dimensión Aplicación Móviles

Indicador Agencia Digital

Tabla 7: ¿Accedió a la agencia digital de Migraciones a través de su teléfono celular?

Escala	Número	%
Nunca	26	13%
Rara vez	51	25%
A veces	65	32%
Varias veces	47	23%
Siempre	14	7%
Total	203	100%

Elaboración propia

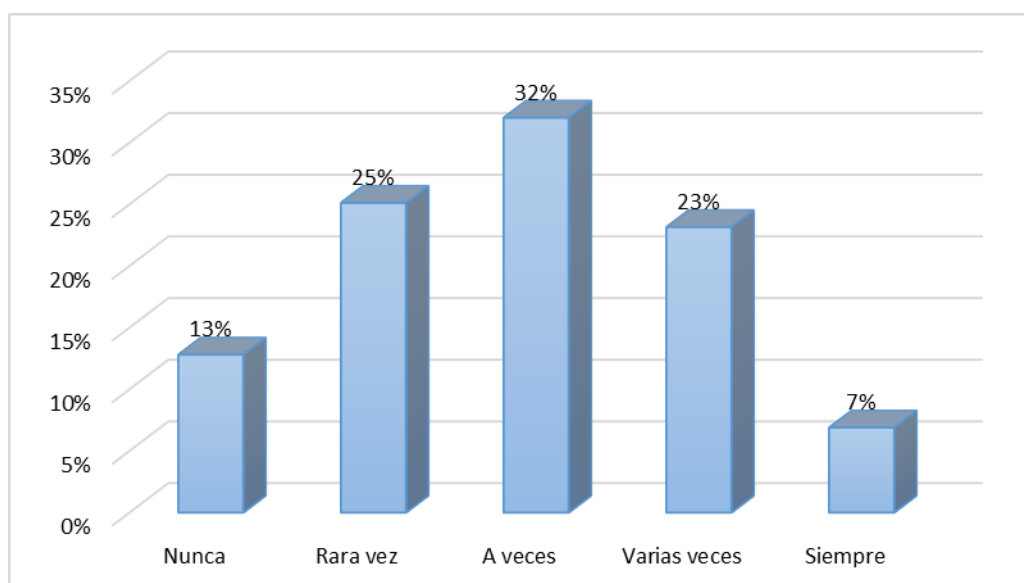


Figura 15: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P7. ¿Accedió a la agencia digital de Migraciones a través de su teléfono celular? Fuente:

Elaboración propia

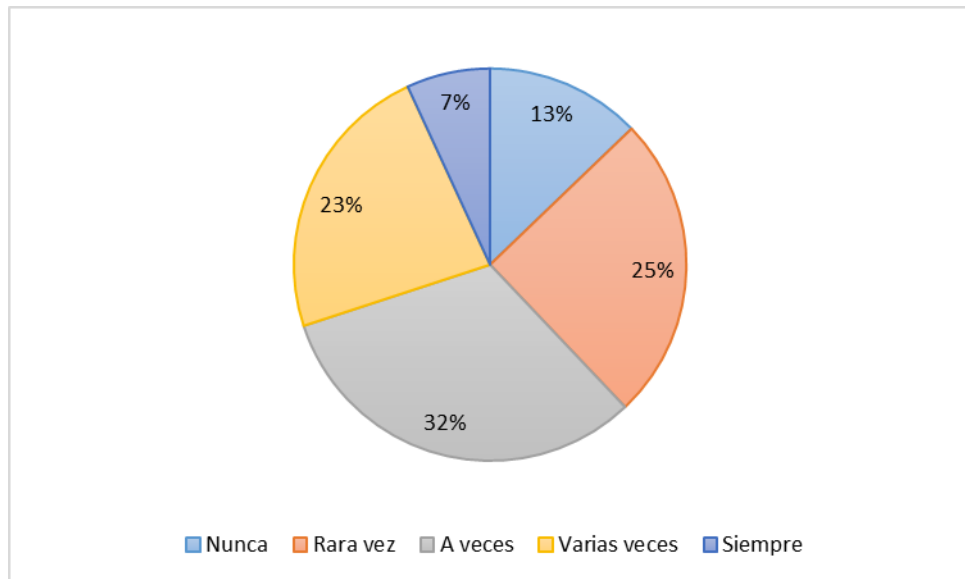


Figura 16: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P7. ¿Accedió a la agencia digital de Migraciones a través de su teléfono celular? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7, figuras 15 y 16 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P7 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 7% siempre considera que accede a la agencia digital de la Superintendencia Nacional de Migraciones a través de su dispositivo móvil, mientras que el 23% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 32%, en cambio el 38% respondieron que rara vez y nunca acceden desde su dispositivo móvil.

Indicador Mesa de partes virtual

Tabla 8: ¿Realizó algún trámite desde su celular a través de la mesa de partes virtual de la Superintendencia Nacional de Migraciones?

Escala	Número	%
Nunca	37	18%
Rara vez	61	30%
A veces	77	38%
Varias veces	23	11%
Siempre	5	2%
Total	203	100%

Fuente: Elaboración propia

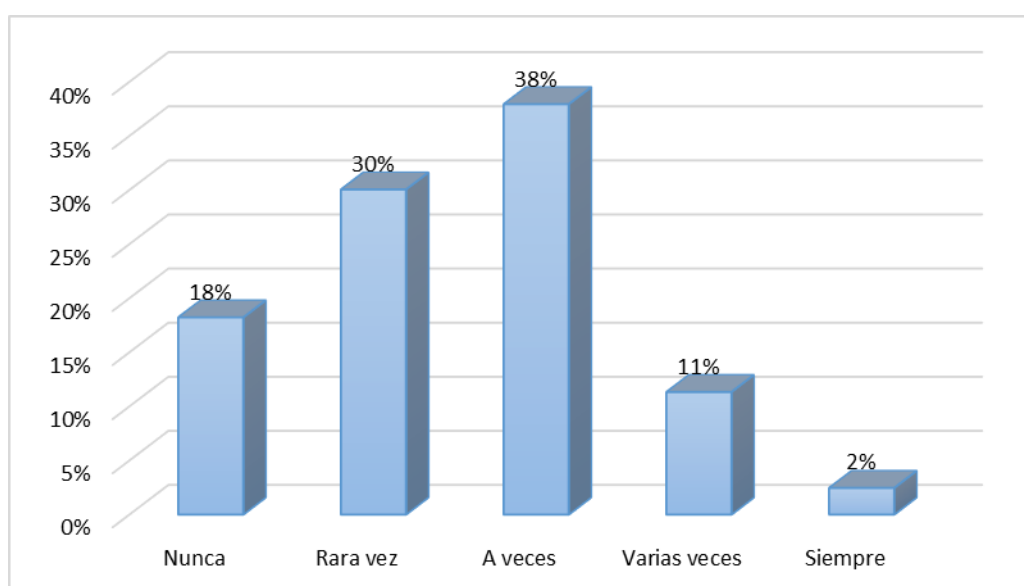


Figura 17: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P8. ¿Realizó algún trámite desde su celular a través de la mesa de partes virtual de la Superintendencia Nacional de Migraciones? Fuente: Elaboración propia

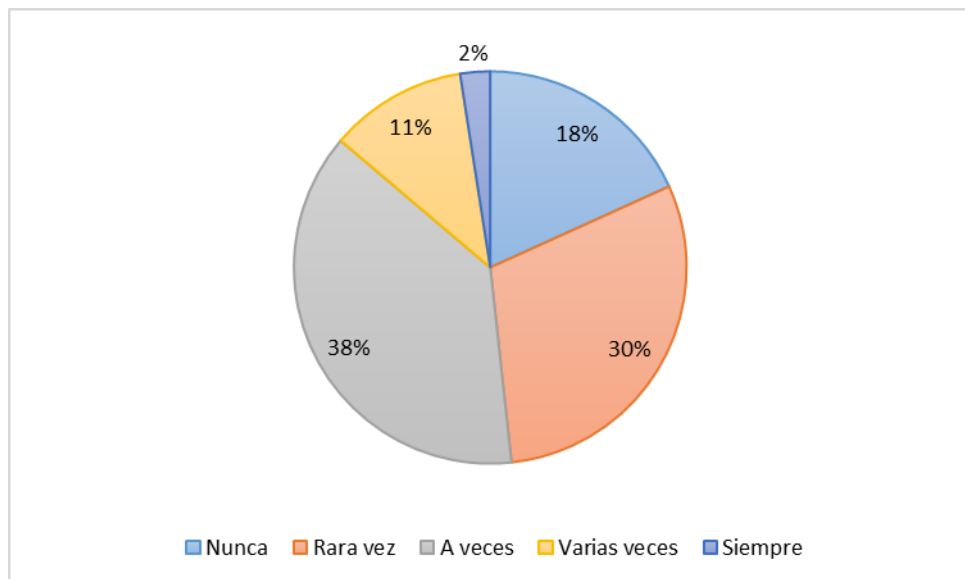


Figura 18: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P8. ¿Realizó algún trámite desde su celular a través de la mesa de partes virtual de la Superintendencia Nacional de Migraciones? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8, figuras 17 y 18 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P8 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 2% siempre realiza algún tipo de trámite desde su celular mediante la mesa de partes virtual de la Superintendencia Nacional de Migraciones, mientras que el 11% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 38%, en cambio el 48% respondieron que rara vez y nunca realizan tramites a través de su dispositivo móvil.

Indicador Emisión de certificados de movimiento migratorio

Tabla 9: ¿Pudo obtener su certificado de movimiento migratorio íntegramente a través de su celular?

Escala	Número	%
Nunca	27	13%
Rara vez	51	25%
A veces	71	35%
Varias veces	40	20%
Siempre	14	7%
Total	203	100%

Fuente: Elaboración propia

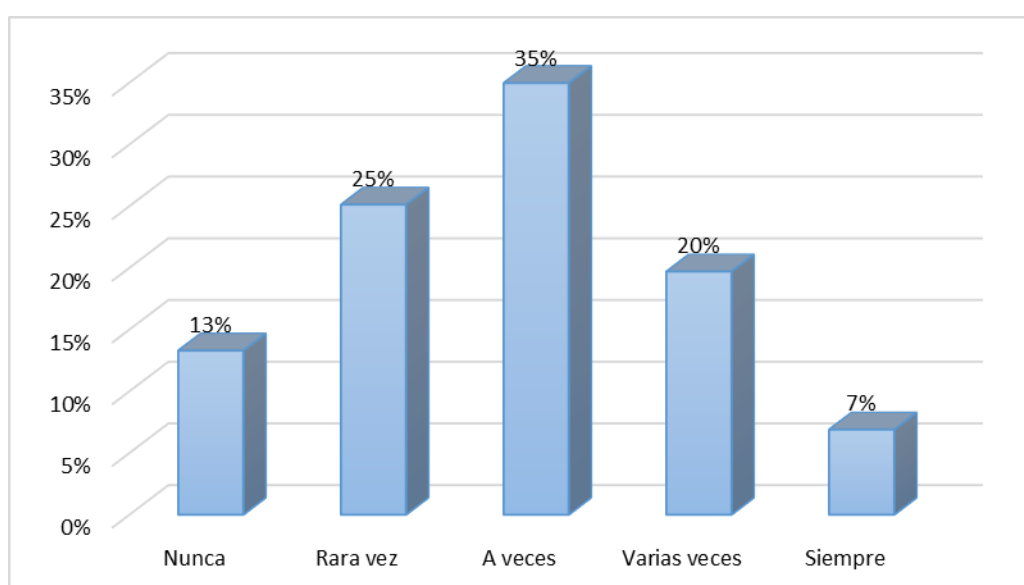


Figura 19: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P9. ¿Pudo obtener su certificado de movimiento migratorio íntegramente a través de su celular? Fuente: Elaboración propia

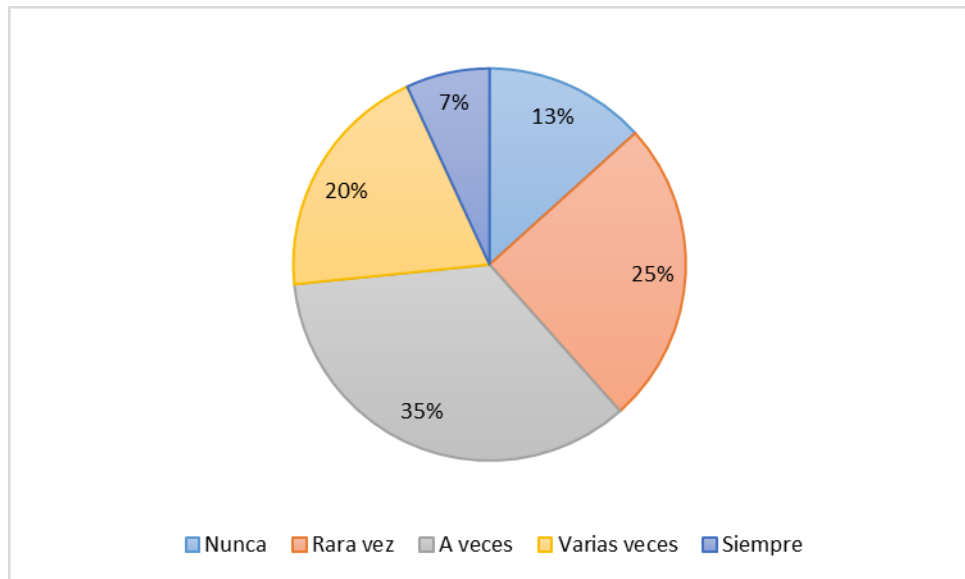


Figura 20: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P9. ¿Pudo obtener su certificado de movimiento migratorio íntegramente a través de su celular? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 9, figuras 19 y 20 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P9 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 7% siempre puede obtener su certificado de movimiento migratorio mediante su celular, mientras que el 20% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 35%, en cambio el 38% respondieron que rara vez y nunca obtienen su certificado a través de su dispositivo móvil.

3.1.4. Dimensión Elementos de Interacción

Indicador Facilidad de acceso

Tabla 10: ¿Considera que la página web, redes sociales o aplicaciones móviles de Migraciones son de fácil acceso?

Escala	Número	%
Nunca	13	6%
Rara vez	46	23%
A veces	73	36%
Varias veces	61	30%
Siempre	10	5%
Total	203	100%

Elaboración propia

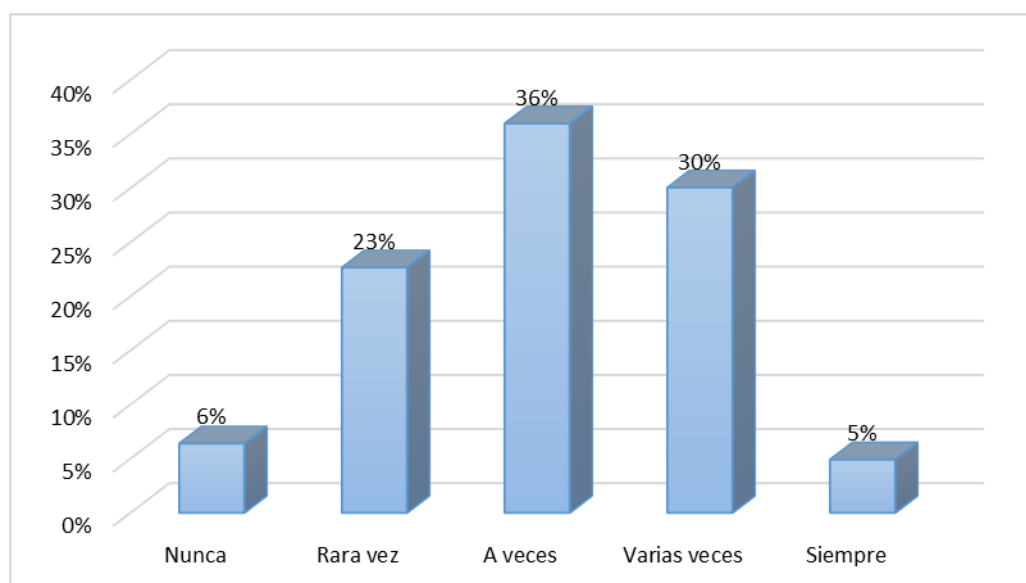


Figura 21: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P10. ¿Considera que la página web, redes sociales o aplicaciones móviles de Migraciones son de fácil acceso? Fuente: Elaboración propia

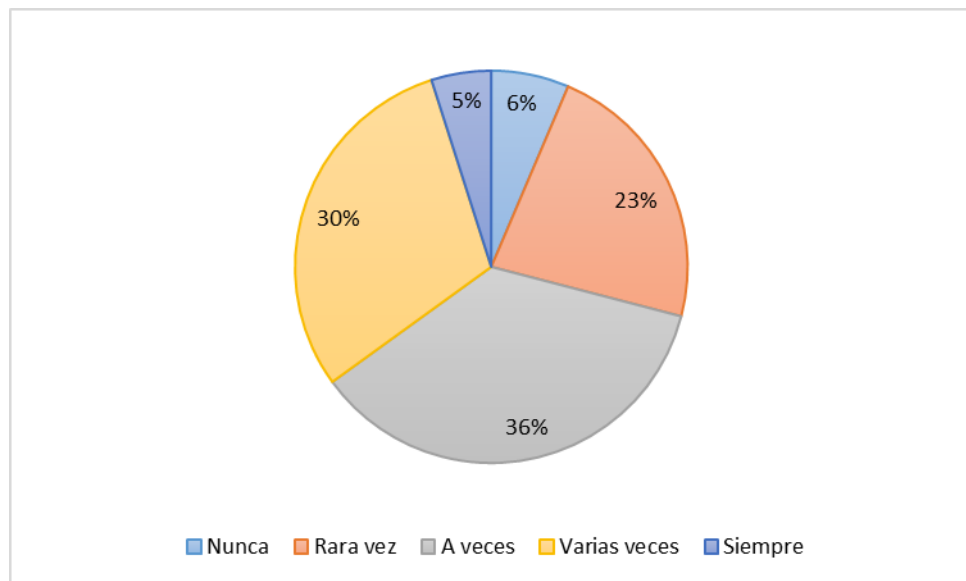


Figura 22: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P10. ¿Considera que la página web, redes sociales o aplicaciones móviles de Migraciones son de fácil acceso? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 10, figuras 21 y 22 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P10 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 5% siempre considera que las redes sociales y las páginas webs de Migraciones es de fácil acceso, mientras que el 30% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 36%, en cambio el 29% respondieron que rara vez y nunca consideran que sean de fácil acceso.

Indicador Información actualizada

Tabla 11: ¿Cree usted que la información brindada por la plataforma de Migraciones está actualizada?

Escala	Número	%
Nunca	16	8%
Rara vez	40	20%
A veces	59	29%
Varias veces	65	32%
Siempre	23	11%
Total	203	100%

Elaboración propia

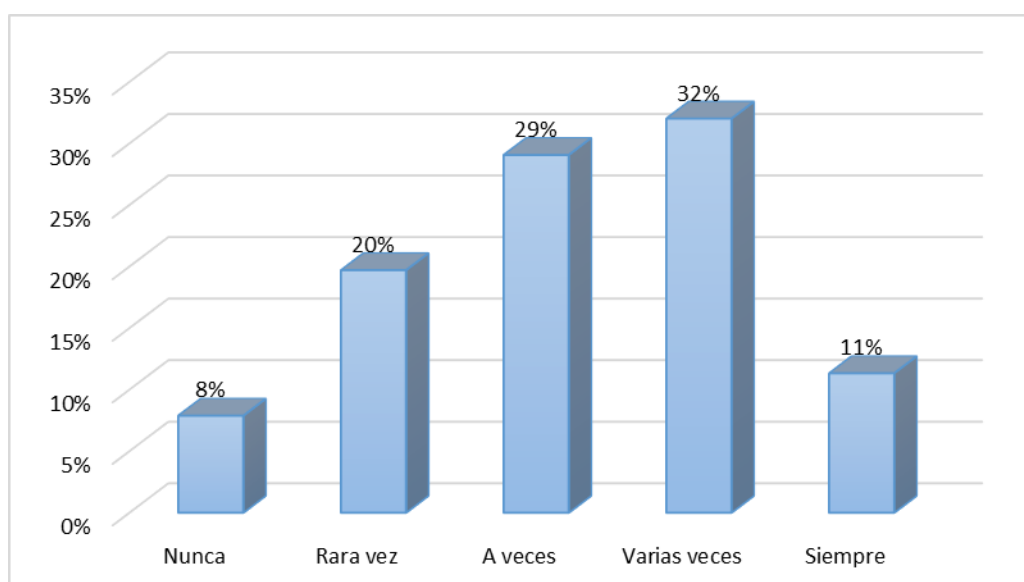


Figura 23: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P11. ¿Cree usted que la información brindada por la plataforma de Migraciones está actualizada? Fuente: Elaboración propia

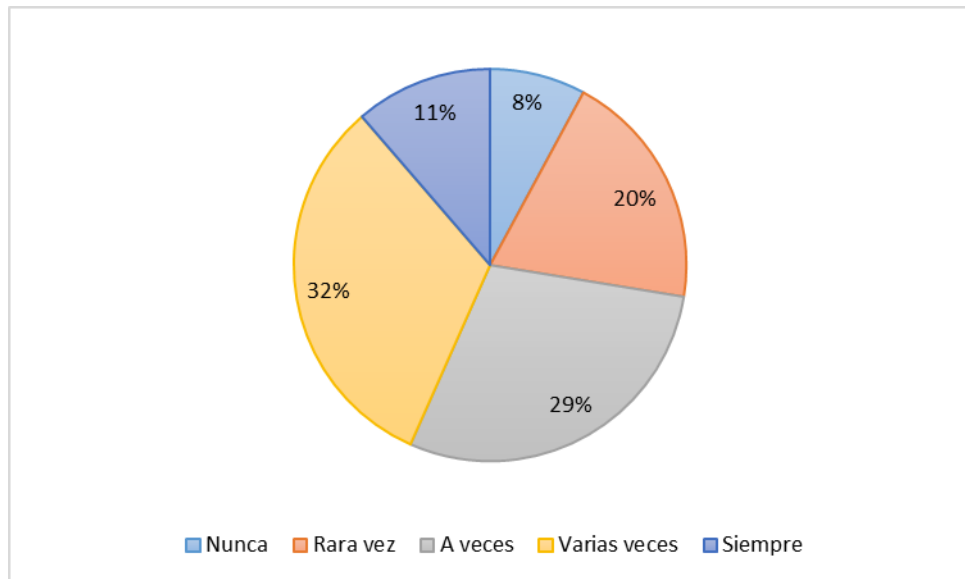


Figura 24: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P11. ¿Cree usted que la información brindada por la plataforma de Migraciones está actualizada? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 11, figuras 23 y 24 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P11 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 11% siempre considera que la información que proporciona Migraciones en su plataforma es actualizada, mientras que el 32% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 29%, en cambio el 28% respondieron que rara vez y nunca se actualiza la información en su plataforma.

3.1.5. Dimensión Capacidad de respuesta

Indicador Servicio rápido

Tabla 12: ¿El servicio que recibió a través de internet, fue rápido?

Escala	Número	%
Nunca	5	2%
Rara vez	54	27%
A veces	58	29%
Varias veces	65	32%
Siempre	21	10%
Total	203	100%

Elaboración propia

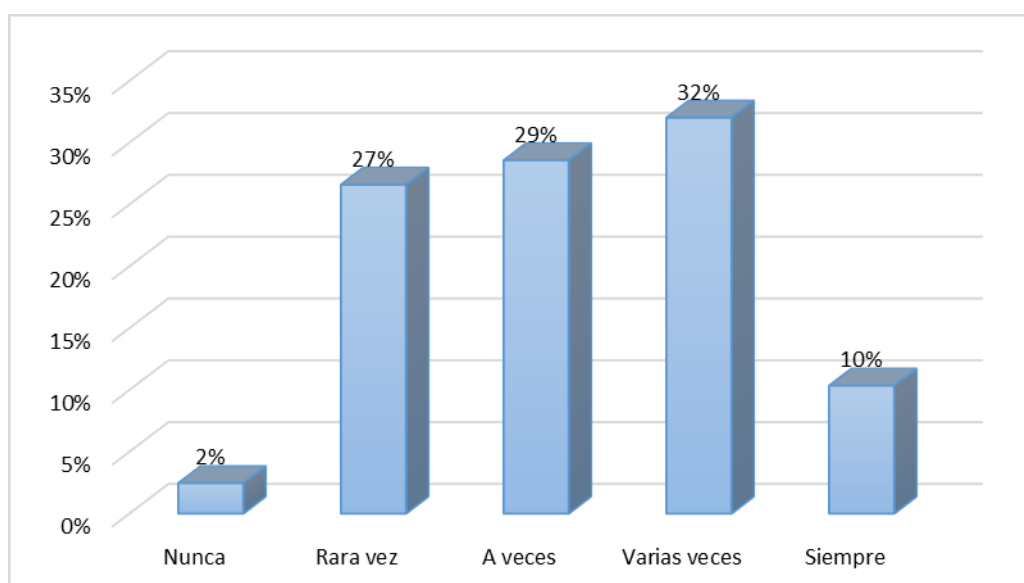


Figura 25: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P12. ¿El servicio que recibió a través de internet, fue rápido? Fuente: Elaboración propia

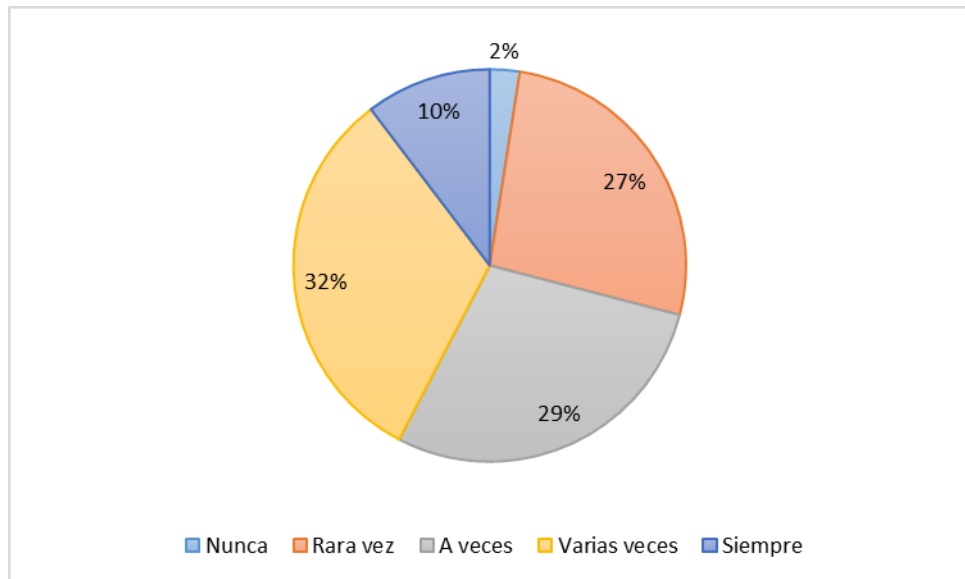


Figura 26: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P12. ¿El servicio que recibió a través de internet, fue rápido?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 12, figuras 25 y 26 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P12 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 10% siempre considera que el servicio mediante el internet fue rápido, mientras que el 32% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 29%, en cambio el 29% respondieron que rara vez y nunca recibieron un servicio rápido.

Indicador Orientación oportuna

Tabla 13: ¿Considera usted que los medios digitales de Migraciones brindan una orientación oportuna de acuerdo al trámite que piensa realizar?

Escala	Número	%
Nunca	10	5%
Rara vez	50	25%
A veces	56	28%
Varias veces	63	31%
Siempre	24	12%
Total	203	100%

Elaboración propia

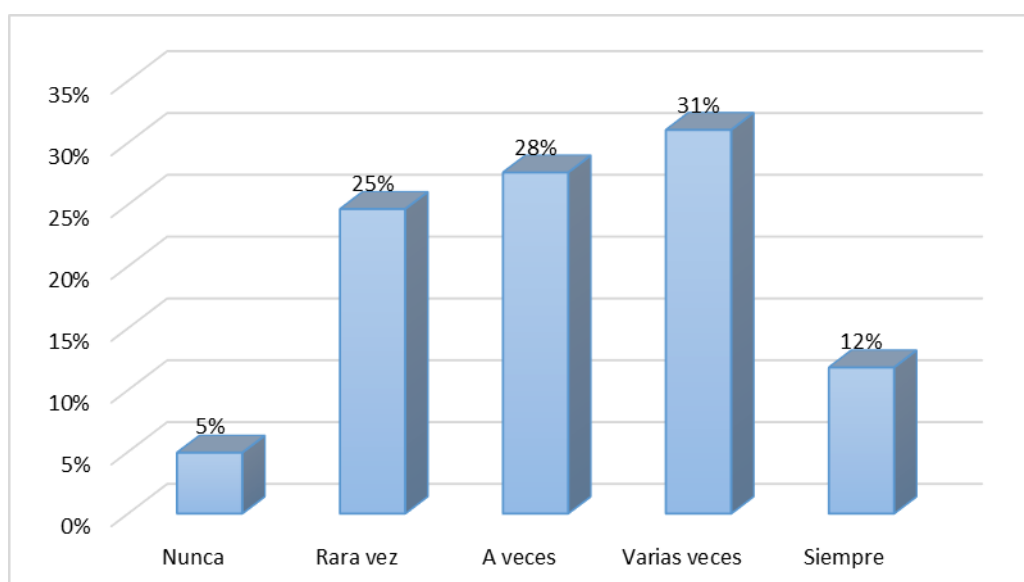


Figura 27: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P13. ¿Considera usted que los medios digitales de Migraciones brindan una orientación oportuna de acuerdo al trámite que piensa realizar? Fuente: Elaboración propia

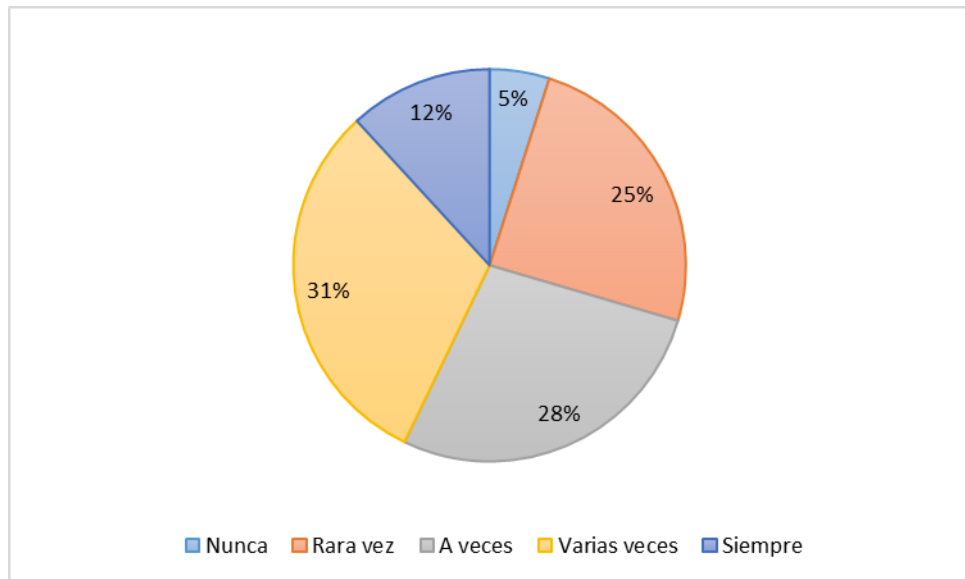


Figura 28: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P13. ¿Considera usted que los medios digitales de Migraciones brindan una orientación oportuna de acuerdo al trámite que piensa realizar? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Tabla 13, figuras 27 y 28 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P13 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 12% siempre considera que los medios digitales con los que cuenta Migraciones brinda una orientación oportuna, mientras que el 31% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 28%, en cambio el 30% respondieron que rara vez y nunca consideran que brinden una orientación oportuna.

Indicador Comunicación efectiva

Tabla 14: ¿Las consultas o reclamos que usted formuló a través de internet fueron respondidos en forma inmediata y comprensible?

Escala	Número	%
Nunca	22	11%
Rara vez	47	23%
A veces	58	29%
Varias veces	63	31%
Siempre	13	6%
Total	203	100%

Elaboración propia

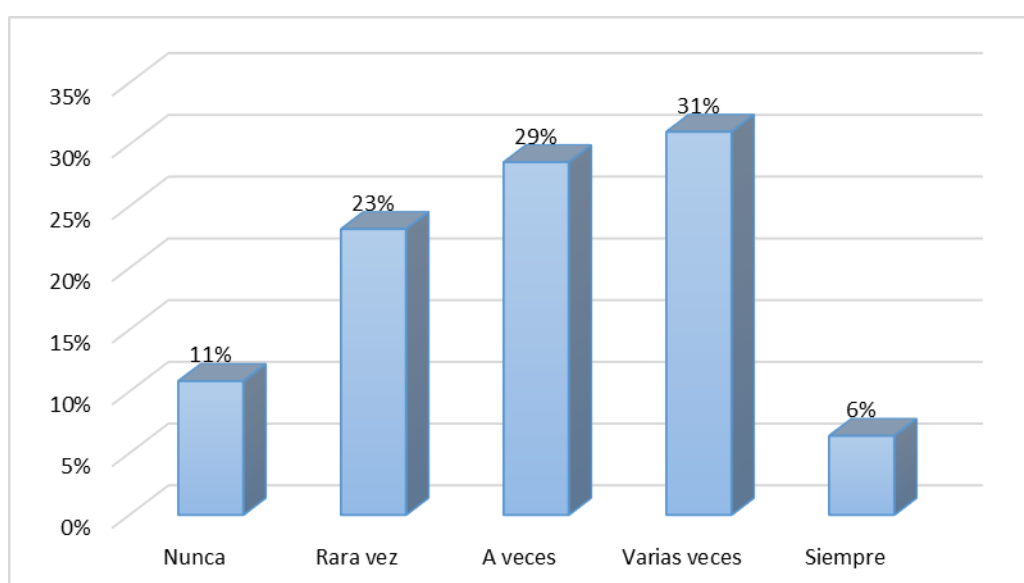


Figura 29: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P14. ¿Las consultas o reclamos que usted formuló a través de internet fueron respondidos en forma inmediata y comprensible? Fuente: Elaboración propia

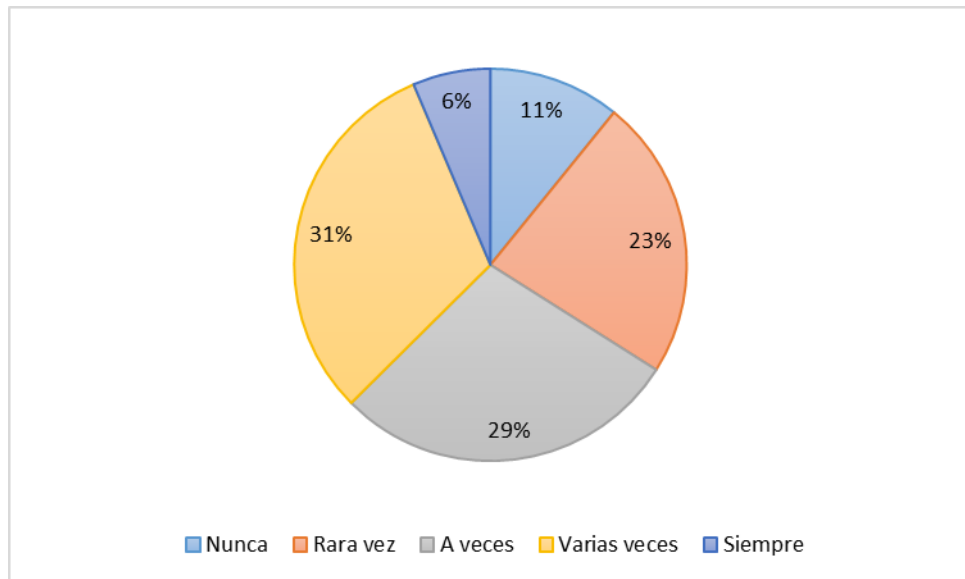


Figura 30: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P14. ¿Las consultas o reclamos que usted formuló a través de internet fueron respondidos en forma inmediata y comprensible?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Tabla 14, figuras 29 y 30 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P14 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 13% señaló que siempre sus consultas o reclamos son respondidos rápidamente, mientras que el 31% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 29%, en cambio el 34% respondieron que rara vez y nunca recibieron respuesta alguna.

3.1.6. Dimensión Fiabilidad

Indicador Cumplimiento de plazos

Tabla 15: ¿Se cumplieron con los plazos ofrecidos para sus trámites?

Escala	Número	%
Nunca	17	8%
Rara vez	47	23%
A veces	78	38%
Varias veces	49	24%
Siempre	12	6%
Total	203	100%

Elaboración propia

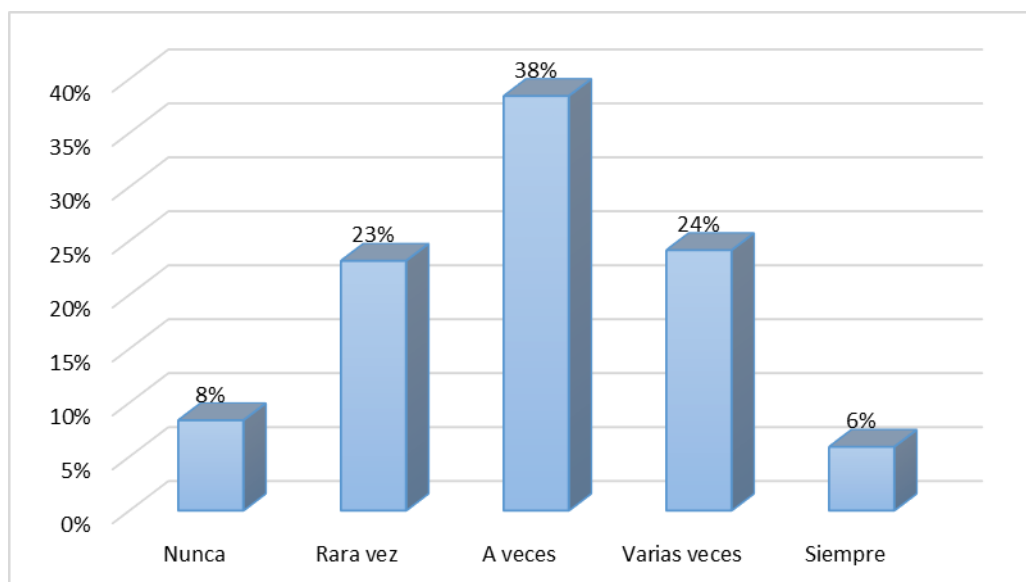


Figura 31: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P15. ¿Se cumplieron con los plazos ofrecidos para sus trámites? Fuente: Elaboración propia

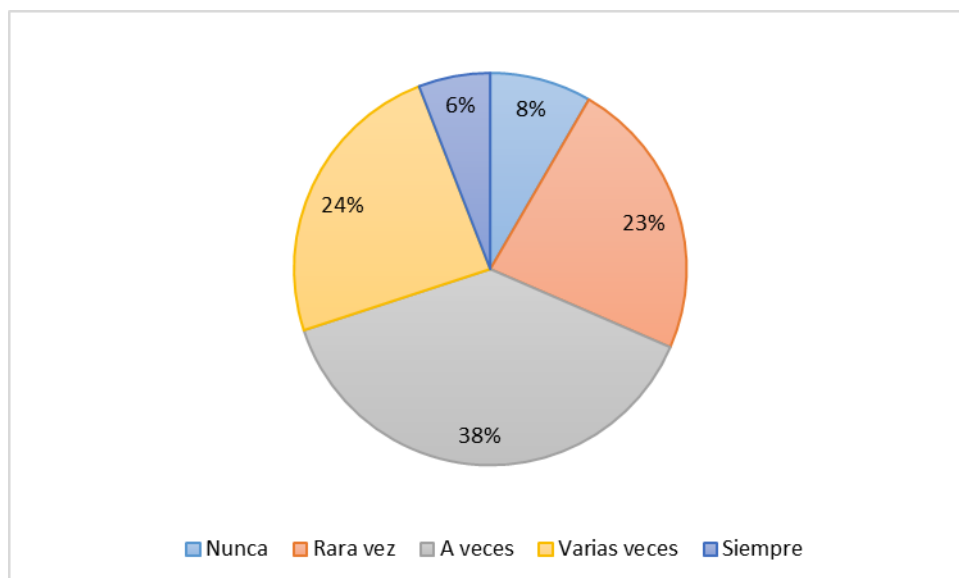


Figura 32: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P15 ¿Se cumplieron con los plazos ofrecidos para sus trámites? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Tabla 15, figuras 31 y 32 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P15 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 6% siempre considera que cumplieron con los plazos ofrecidos para sus trámites, mientras que el 26% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 38%, en cambio el 31% respondieron que rara vez y nunca cumplen con dicho plazo.

Indicador Ausencia de errores

Tabla 16: ¿Se sintió satisfecho con el servicio recibido al no presentarse errores en todo el proceso?

Escala	Número	%
Nunca	20	10%
Rara vez	49	24%
A veces	79	39%
Varias veces	43	21%
Siempre	12	6%
Total	203	100%

Elaboración propia

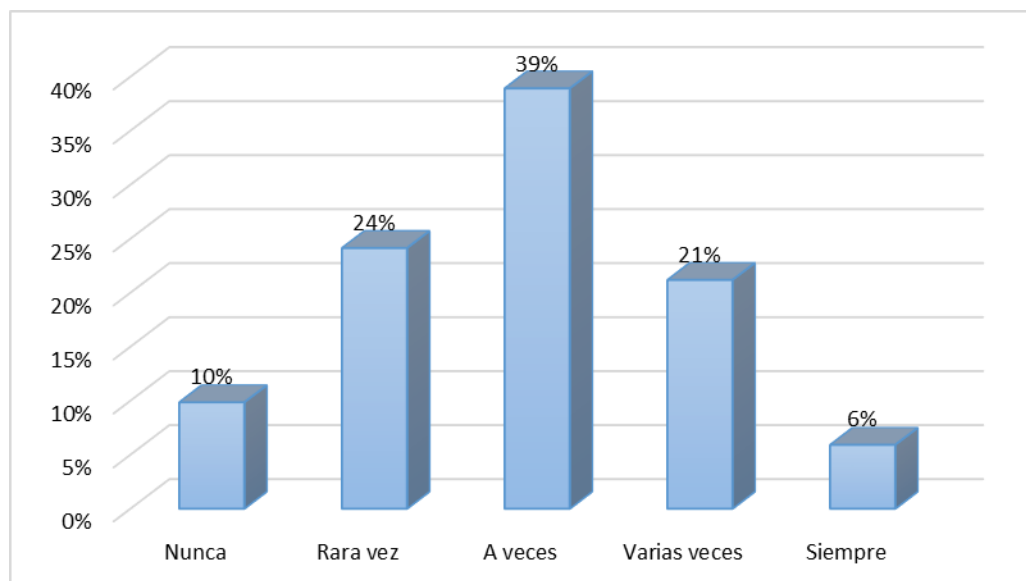


Figura 33: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P16. ¿Se sintió satisfecho con el servicio recibido al no presentarse errores en todo el proceso?

Fuente: Elaboración propia

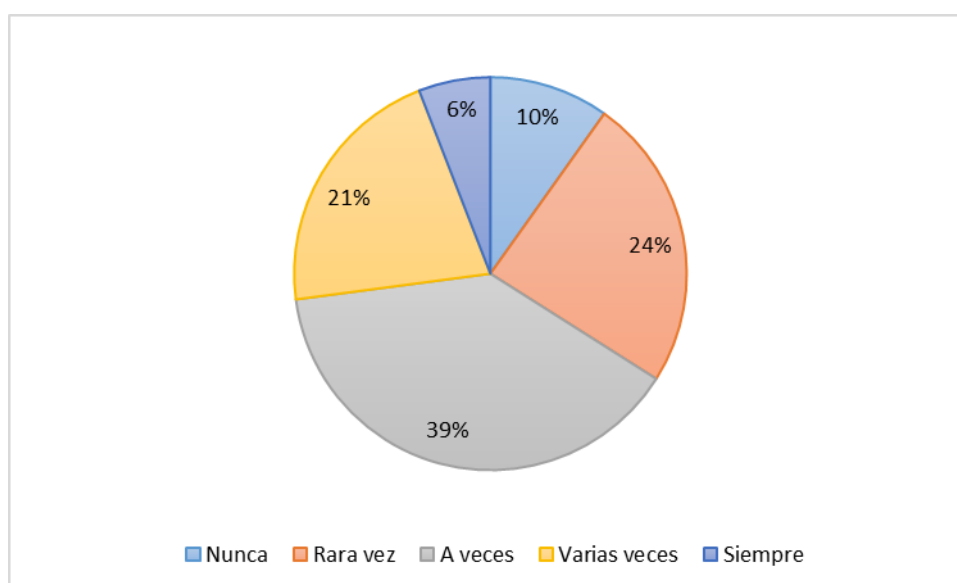


Figura 34: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P16. ¿Se sintió satisfecho con el servicio recibido al no presentarse errores en todo el proceso? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Tabla 16, figuras 33 y 34 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P16 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 6% siempre considera sentirse satisfecho con el servicio

que brinda Migraciones, mientras que el 21% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 39, en cambio el 34% respondieron que rara vez y nunca se sintieron satisfechos con el servicio.

3.1.7. Dimensión Empatía

Indicador Amabilidad en las comunicaciones

Tabla 17: ¿Recibió una comunicación amable a través de internet?

Escala	Número	%
Nunca	18	9%
Rara vez	39	19%
A veces	70	34%
Varias veces	62	31%
Siempre	14	7%
Total	203	100%

Elaboración propia

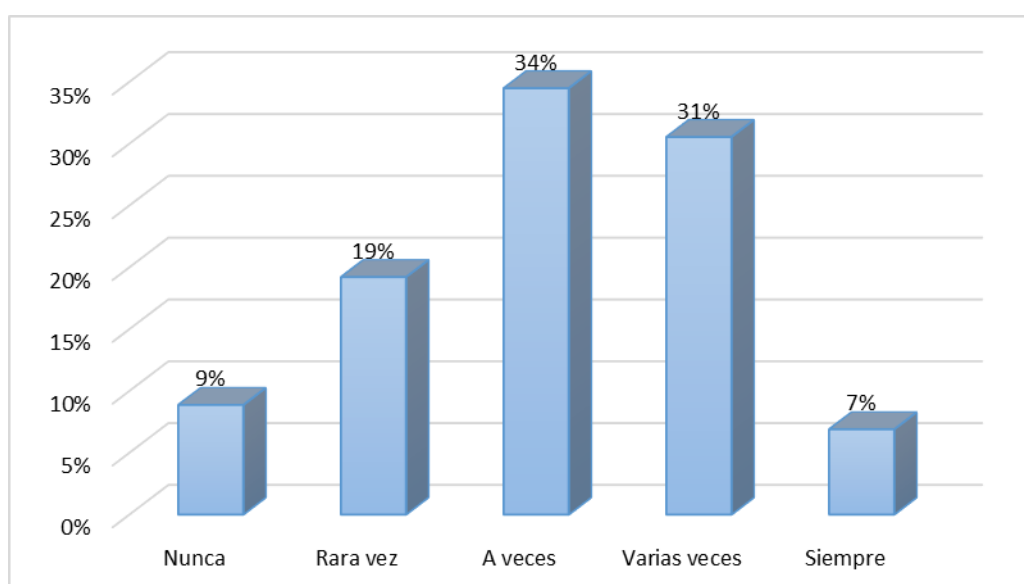


Figura 35: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P17. ¿Recibió una comunicación amable a través de internet? Fuente: Elaboración propia

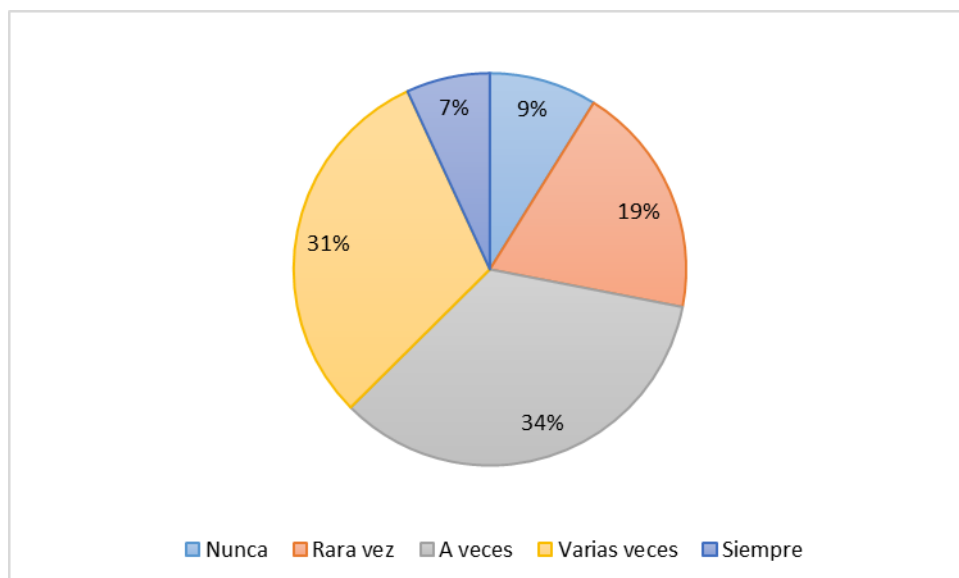


Figura 36: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P17. ¿Recibió una comunicación amable a través de internet? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Tabla 17, figuras 35 y 36 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P17 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 7% señaló que siempre recibe una comunicación amable mediante el internet, mientras que el 31% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 34%, en cambio el 28% respondieron que rara vez y nunca recibieron un trato amable.

Indicador Tolerancia a las críticas

Tabla 18: ¿Aceptaron su equivocación o se mostraron deseosos de mejorar cuando hizo algún comentario o reclamo?

Escala	Número	%
Nunca	10	5%
Rara vez	45	22%
A veces	62	31%
Varias veces	70	34%
Siempre	16	8%
Total	203	100%

Elaboración propia

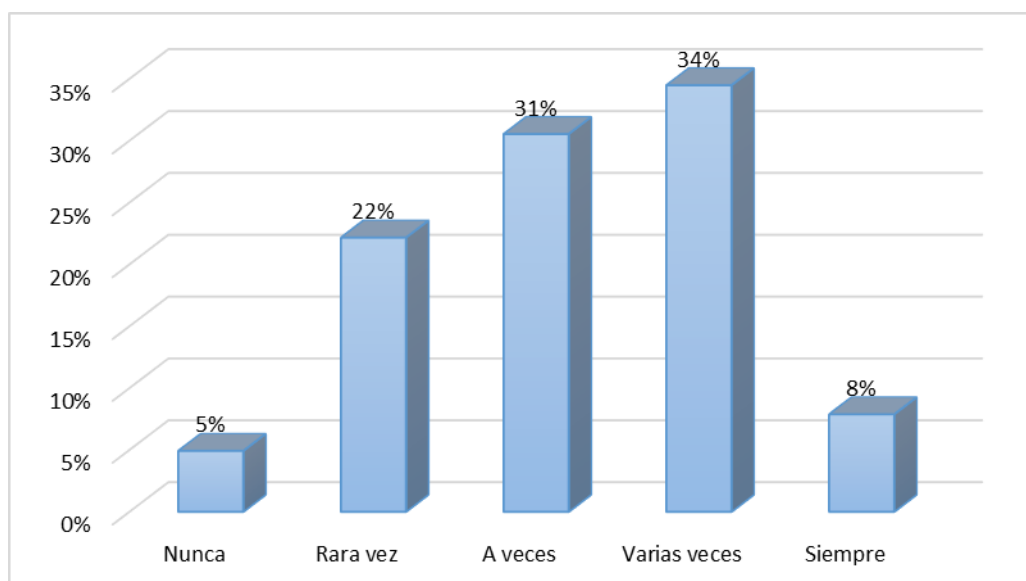


Figura 37: Distribución de las frecuencias relativas de las categorías asignadas a las respuestas a la pregunta P18. ¿Aceptaron su equivocación o se mostraron deseosos de mejorar cuando hizo algún comentario o reclamo? Fuente: Elaboración propia

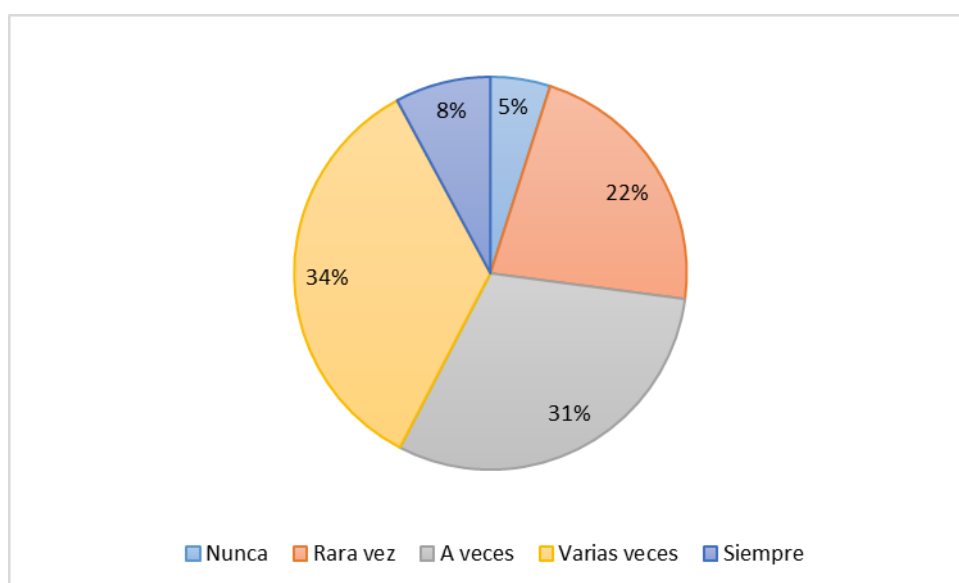


Figura 38: Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P18. ¿Aceptaron su equivocación o se mostraron deseosos de mejorar cuando hizo algún comentario o reclamo? Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Tabla 18, figuras 37 y 38 se puede observar los resultados obtenidos sobre la pregunta P18 de la encuesta aplicada a los usuarios, donde solo el 8% siempre considera que se mostraron deseosos en mejorar cuando hicieron sus reclamos, mientras que el 34% indica que varias veces, con una respuesta intermedia de la muestra del 31%, en cambio el 27% respondieron que rara vez y nunca aceptaron sus comentarios.

3.2.PRUEBA DE HIPÓTESIS

El estadístico Chi cuadrado (X^2), posee una distribución de probabilidad con el mismo nombre y se emplea para contrastar las hipótesis que se encuentren referidas a las distribuciones de frecuencias. Esta prueba consiste en contrastar las frecuencias observadas con las frecuencias esperadas que corresponden a la hipótesis nula.

En cada uno de los casos se tendrán desviaciones entre la distribución observada y la distribución teórica, surgiendo la necesidad de conocer si estas desviaciones son causadas por el azar o se debe a la inadecuada aplicación de la distribución teórica.

Para estas circunstancias, la prueba de Chi cuadrado es la más apropiada ya que se están analizando variables que adoptan una escala de medición ordinal.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Distribución muestra: Chi cuadrada calculada se emplea la siguiente fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_o : Frecuencia observada

f_e : Frecuencia esperada

Σ : Sumatoria

Cuando se procede a comparar las dos variables (X, Y) procedentes de una misma población y que en su momento admiten las modalidades: X ($x_1, x_2, \dots, x_i, \dots, x_k$) e Y ($y_1, y_2, \dots, y_j, \dots, y_m$), se utiliza una muestra de tamaño n, que representa todos sus elementos n_{ij} el número de elementos de la población que presentan la modalidad x_i de X e y_j de Y.

La frecuencia esperada determina lo siguiente:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$\begin{array}{ccccc}
A = \frac{n_{1 \times n6}}{n} & B = \frac{n_{1 \times n7}}{n} & C = \frac{n_{1 \times n8}}{n} & D = \frac{n_{1 \times n9}}{n} & E = \frac{n_{1 \times n10}}{n} \\
F = \frac{n_{2 \times n6}}{n} & G = \frac{n_{2 \times n7}}{n} & H = \frac{n_{2 \times n8}}{n} & I = \frac{n_{2 \times n9}}{n} & J = \frac{n_{2 \times n10}}{n} \\
K = \frac{n_{3 \times n6}}{n} & L = \frac{n_{3 \times n7}}{n} & M = \frac{n_{3 \times n8}}{n} & N = \frac{n_{3 \times n9}}{n} & O = \frac{n_{3 \times n10}}{n} \\
P = \frac{n_{4 \times n6}}{n} & Q = \frac{n_{4 \times n7}}{n} & R = \frac{n_{4 \times n8}}{n} & S = \frac{n_{4 \times n9}}{n} & T = \frac{n_{4 \times n10}}{n} \\
U = \frac{n_{5 \times n6}}{n} & V = \frac{n_{5 \times n7}}{n} & W = \frac{n_{5 \times n8}}{n} & X = \frac{n_{5 \times n9}}{n} & Y = \frac{n_{5 \times n10}}{n}
\end{array}$$

En cuanto a los grados de libertad del X^2 , se calculan de acuerdo al número de parámetros que aún faltan encontrar para lograr las frecuencias esperadas. De modo que si se tienen k modalidades para la variable se requiere encontrar p parámetros, los grados de libertad son $(k-p)$ si las modalidades son independientes y $(k-p-1)$ cuando las modalidades son exclusivas.

De acuerdo a nuestras dos variables con modalidades independientes, para el caso de la variable X: Uso de medios digitales, se tienen $k = 5$ modalidades y se necesita encontrar $p = 1$ parámetro, en cambio para la variable Y: Calidad del servicio, también se tienen $m = 5$ modalidades y se requiere hallar $p = 1$ parámetro. Después, los grados de libertad serán calculados de la siguiente manera:

$$gl = (k - p) (m - p) = (5 - 1) (5-1) = 16$$

Cuyo valor permite determinar la región de rechazo de la hipótesis nula H_0 , la cual se encuentra al lado derecho del valor tubular o valor crítico de Chi cuadrado (26.296) que para nuestro caso se puede apreciar en la siguiente figura:

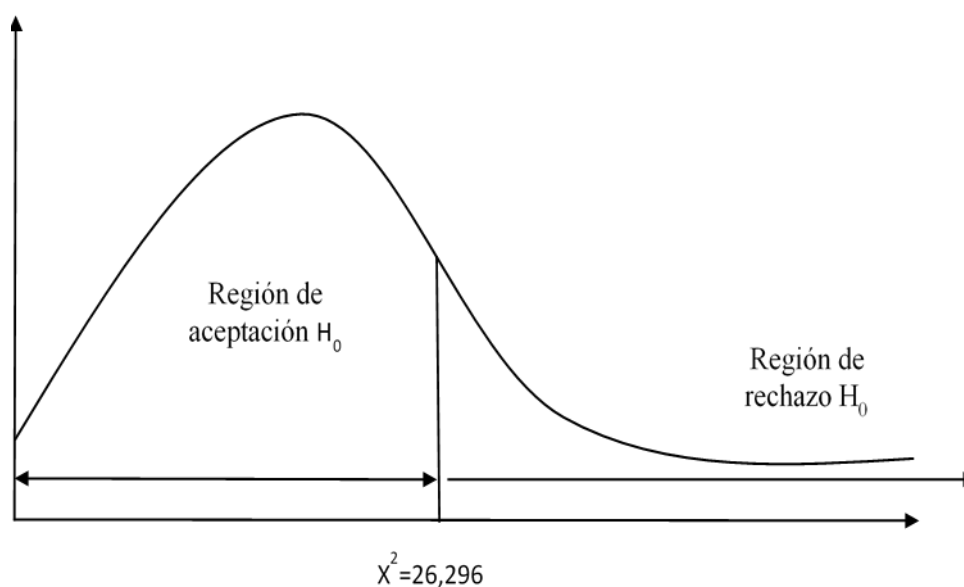


Figura 39: Región de aceptación y región de rechazo de la hipótesis nula H_0

Fuente: Elaboración propia

3.2.1. Contraste De La Primera Hipótesis Específica

H_a : Existe una relación significativa entre el uso de la página web y la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

H_0 : No existe una relación significativa entre el uso de la página web y la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

Tabla 19. Frecuencias observadas (F_o) de la 1ra hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (Fo)							
	Pregunta 10	¿Considera que la página web, redes sociales o aplicaciones móviles de Migraciones son de fácil acceso?					
Pregunta 1		1	2	3	4	5	Total
¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa orienta adecuadamente a través de su página web?	1	5	2	3	2	1	13
	2	3	27	4	3	2	39
	3	2	9	64	10	1	86
	4	2	5	3	40	2	52
	5	1	3	1	4	4	13
	Total	13	46	75	59	10	203

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Frecuencias esperadas (Fe) de la 1ra hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
	Pregunta 10	¿Considera que la página web, redes sociales o aplicaciones móviles de Migraciones son de fácil acceso?					
Pregunta 1		1	2	3	4	5	Total
¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa orienta adecuadamente a través de su página web?	1	0.83	2.95	4.80	3.78	0.64	13.00
	2	2.50	8.84	14.41	11.33	1.92	39.00
	3	5.51	19.49	31.77	25.00	4.24	86.00
	4	3.33	11.78	19.21	15.11	2.56	52.00
	5	0.83	2.95	4.80	3.78	0.64	13.00
	Total	13.00	46.00	75.00	59.00	10.00	203.00

Fuente: Elaboración propia

Calculando el valor de Chi cuadrado se obtiene lo siguiente:

Tabla 21. Chi cuadrado de la 1ra hipótesis

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	5	0.83	4.17	17.37	20.86
2	2	2.95	-0.95	0.89	0.30
3	3	4.80	-1.80	3.25	0.68
4	2	3.78	-1.78	3.16	0.84
5	1	0.64	0.36	0.13	0.20
6	3	2.50	0.50	0.25	0.10
7	27	8.84	18.16	329.88	37.33
8	4	14.41	-10.41	108.34	7.52
9	3	11.33	-8.33	69.47	6.13
10	2	1.92	0.08	0.01	0.00
11	2	5.51	-3.51	12.30	2.23
12	9	19.49	-10.49	109.99	5.64
13	64	31.77	32.23	1038.55	32.69
14	10	25.00	-15.00	224.85	9.00
15	1	4.24	-3.24	10.47	2.47
16	2	3.33	-1.33	1.77	0.53
17	5	11.78	-6.78	46.01	3.90
18	3	19.21	-16.21	262.82	13.68
19	40	15.11	24.89	619.35	40.98
20	2	2.56	-0.56	0.32	0.12
21	1	0.83	0.17	0.03	0.03
22	3	2.95	0.05	0.00	0.00
23	1	4.80	-3.80	14.46	3.01
24	4	3.78	0.22	0.05	0.01
25	4	0.64	3.36	11.29	17.63
Resultado de Chi Cuadrado					205.90

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia: 0.05

Grados de libertad: $(k-1)(m-1) = (5-1)(5-1) = 16$

k: numero de filas = 5

m: numero de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2 = 26.296$

De modo que tenemos:

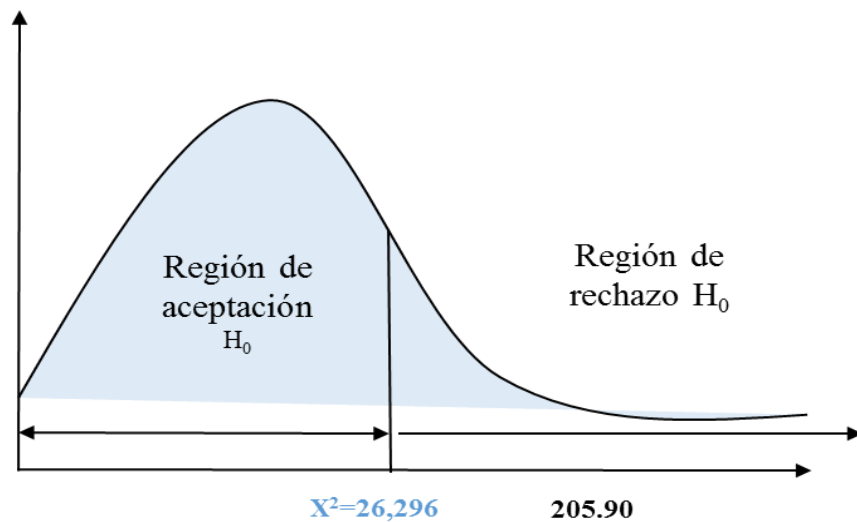


Figura 40: Ubicación grafica del Chi cuadrado empírico de la 1ra hipótesis específica

Fuente: Elaboración propia

De modo que, X^2 calculado es igual a 205.90, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi cuadrada. En este sentido, se puede observar que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), evidentemente, la 1ra hipótesis específica nula (H_0): No existe una relación significativa entre el uso de la página web y la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020, queda rechazada; para aceptar a la 1ra hipótesis específica alternativa (H_a): Existe una relación significativa entre el uso de la página web y la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

3.2.2. Contraste De La Segunda Hipótesis Específica

H_a : El uso de las redes sociales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

H_o : El uso de las redes sociales no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

Tabla 22. Frecuencias observadas (F_o) de la 2da hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (F_o)							
	Pregunta 13	¿Considera usted que los medios digitales de Migraciones brindan una orientación oportuna de acuerdo al trámite que piensa realizar?					
Pregunta 4		1	2	3	4	5	Total
¿En la página de Facebook de la Superintendencia Nacional de Migraciones encontró la información que usted buscaba?	1	6	5	4	4	2	21
	2	2	25	8	2	2	39
	3	2	12	29	12	4	59
	4	1	3	11	44	3	62
	5	1	2	2	3	14	22
	Total	12	47	54	65	25	203

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23. Frecuencias esperadas (F_e) de la 2da hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (F_e)							
	Pregunta 13	¿Considera usted que los medios digitales de Migraciones brindan una orientación oportuna de acuerdo al trámite que piensa realizar?					
Pregunta 4		1	2	3	4	5	Total
¿En la página de Facebook de la Superintendencia Nacional de Migraciones encontró la información que usted buscaba?	1	1.24	4.86	5.59	6.72	2.59	21.00
	2	2.31	9.03	10.37	12.49	4.80	39.00
	3	3.49	13.66	15.69	18.89	7.27	59.00
	4	3.67	14.35	16.49	19.85	7.64	62.00
	5	1.30	5.09	5.85	7.04	2.71	22.00
	Total	12.00	47.00	54.00	65.00	25.00	203.00

Fuente: Elaboración propia

Al calcular el valor de Chi cuadrado, se obtiene:

Tabla 24. Chi cuadrada de la 2da hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	6	1.24	4.76	22.64	18.24
2	5	4.86	0.14	0.02	0.00
3	4	5.59	-1.59	2.52	0.45
4	4	6.72	-2.72	7.42	1.10
5	2	2.59	-0.59	0.34	0.13
6	2	2.31	-0.31	0.09	0.04
7	25	9.03	15.97	255.06	28.25
8	8	10.37	-2.37	5.64	0.54
9	2	12.49	-10.49	109.99	8.81
10	2	4.80	-2.80	7.86	1.64
11	2	3.49	-1.49	2.21	0.63
12	12	13.66	-1.66	2.76	0.20
13	29	15.69	13.31	177.03	11.28
14	12	18.89	-6.89	47.49	2.51
15	4	7.27	-3.27	10.67	1.47
16	1	3.67	-2.67	7.10	1.94
17	3	14.35	-11.35	128.93	8.98
18	11	16.49	-5.49	30.17	1.83
19	44	19.85	24.15	583.12	29.37
20	3	7.64	-4.64	21.49	2.81
21	1	1.30	-0.30	0.09	0.07
22	2	5.09	-3.09	9.57	1.88
23	2	5.85	-3.85	14.84	2.54
24	3	7.04	-4.04	16.36	2.32
25	14	2.71	11.29	127.48	47.05
Resultado de Chi Cuadrado					174.10

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia: 0.05

Grados de libertad: $(m - 1) (n - 1) = (5 - 1) (5 - 1) = 16$

m: numero de filas: 5

n: numero de columnas: 5

Chi cuadrado tabular: $X^2 = 26.296$

De modo que tenemos:

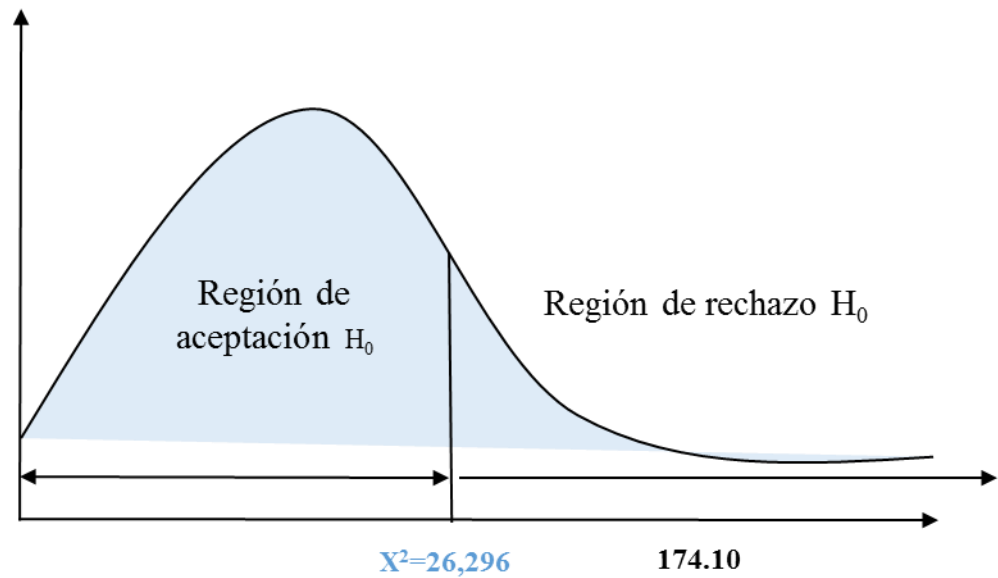


Figura 41: Ubicación grafica del Chi cuadrado empírico de la 2da hipótesis específica

Fuente: Elaboración propia

De manera que, la X^2 calculada es igual a 174.10, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi cuadrado (26.296). En este caso, se observa que la X^2 calculada es mayor a la tabular, efectivamente, la 2da hipótesis específica nula (H_0): El uso de las redes sociales no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020, queda rechazada; para aceptar a la 2da hipótesis específica alternativa (H_a): El uso de las redes sociales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

3.2.3. Contraste De La Tercera Hipótesis Específica

Ha: El uso de aplicaciones móviles se relaciona en forma significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

Ho: El uso de aplicaciones móviles no se relaciona en forma significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

Tabla 25. Frecuencias observadas (Fo) de la 3ra hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (fo)							
	Pregunta 16	¿Se sintió satisfecho con el servicio recibido al no presentarse errores en todo el proceso?					
Pregunta 7		1	2	3	4	5	Total
¿Accedió a la agencia digital de Migraciones a través de su teléfono celular?	1	10	6	4	4	1	25
	2	6	26	7	3	2	44
	3	2	10	38	9	2	61
	4	2	6	19	21	3	51
	5	1	3	7	5	6	22
	Total	21	51	75	42	14	203

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26. Frecuencias esperadas (Fe) de la 3ra hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
	Pregunta 16	¿Se sintió satisfecho con el servicio recibido al no presentarse errores en todo el proceso?					
Pregunta 7		1	2	3	4	5	Total
¿Accedió a la agencia digital de Migraciones a través de su teléfono celular?	1	2.59	6.28	9.24	5.17	1.72	25.00
	2	4.55	11.05	16.26	9.10	3.03	44.00
	3	6.31	15.33	22.54	12.62	4.21	61.00
	4	5.28	12.81	18.84	10.55	3.52	51.00
	5	2.28	5.53	8.13	4.55	1.52	22.00
	Total	21.00	51.00	75.00	42.00	14.00	203.00

Fuente: Elaboración propia

Cuando calculamos el valor de Chi cuadrado, obtenemos:

Tabla 27. Chi cuadrada de la 3ra hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	10	2.59	7.41	54.96	21.25
2	6	6.28	-0.28	0.08	0.01
3	4	9.24	-5.24	27.42	2.97
4	4	5.17	-1.17	1.37	0.27
5	1	1.72	-0.72	0.52	0.30
6	6	4.55	1.45	2.10	0.46
7	26	11.05	14.95	223.38	20.21
8	7	16.26	-9.26	85.68	5.27
9	3	9.10	-6.10	37.25	4.09
10	2	3.03	-1.03	1.07	0.35
11	2	6.31	-4.31	18.58	2.94
12	10	15.33	-5.33	28.36	1.85
13	38	22.54	15.46	239.11	10.61
14	9	12.62	-3.62	13.11	1.04
15	2	4.21	-2.21	4.87	1.16
16	2	5.28	-3.28	10.73	2.03
17	6	12.81	-6.81	46.41	3.62
18	19	18.84	0.16	0.02	0.00
19	21	10.55	10.45	109.17	10.35
20	3	3.52	-0.52	0.27	0.08
21	1	2.28	-1.28	1.63	0.72
22	3	5.53	-2.53	6.39	1.16
23	7	8.13	-1.13	1.27	0.16
24	5	4.55	0.45	0.20	0.04
25	6	1.52	4.48	20.10	13.24
Resultado de Chi Cuadrado					104.18

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia: 0.05

Grados de libertad: $(m - 1) (n - 1) = (5 - 1) (5 - 1) = 16$

m: numero de filas = 5

n: numero de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2 = 26.296$

De manera que tenemos:

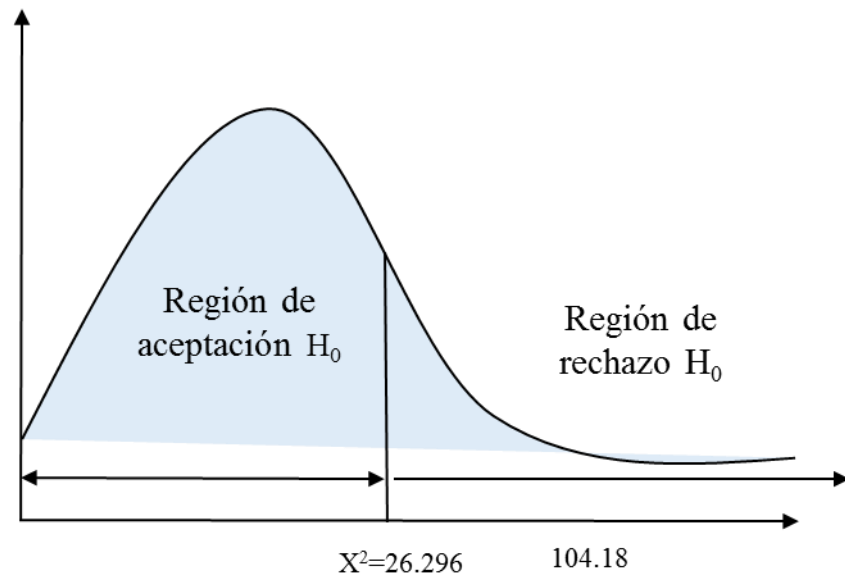


Figura 42: Ubicación grafica de Chi cuadrado empírico de la 3ra hipótesis específica

Fuente: Elaboración propia

De forma que, el X^2 calculado es igual a 104.18, resultado que se compara con el valor X^2 teórico (26.296) que se obtiene de la tabla de distribución Chi cuadrada. En este caso, se observa que la X^2 calculada es mayor a la tabular, evidentemente, la 3ra hipótesis específica nula (H_0): El uso de aplicaciones móviles no se relaciona en forma significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020, queda rechazada, para aceptar a la 3ra hipótesis específica alternativa (H_a): El uso de aplicaciones móviles se relaciona en forma significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

3.2.4. Contraste De La Hipótesis General

H_a : El uso de los medios digitales tiene una relación significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

H_o : El uso de los medios digitales no tiene una relación significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

Tabla 28. Frecuencias observadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	13	39	86	52	13	203
Pregunta 10	13	46	75	59	10	203
Pregunta 4	21	39	59	62	22	203
Pregunta 13	12	47	54	65	25	203
Pregunta 7	25	44	61	51	22	203
Pregunta 16	21	51	75	42	14	203
Total	105	266	410	331	106	1218

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Frecuencias esperadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	17.50	44.33	68.33	55.17	17.67	203.00
Pregunta 10	17.50	44.33	68.33	55.17	17.67	203.00
Pregunta 4	17.50	44.33	68.33	55.17	17.67	203.00
Pregunta 13	17.50	44.33	68.33	55.17	17.67	203.00
Pregunta 7	17.50	44.33	68.33	55.17	17.67	203.00
Pregunta 16	17.50	44.33	68.33	55.17	17.67	203.00
Total	105	266	410	331	106	1218

Fuente: Elaboración propia

Calculando el valor de Chi cuadrado, se obtiene:

Tabla 30. Chi cuadrada de la hipótesis general

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	13	17.50	-4.50	20.25	1.16
2	39	44.33	-5.33	28.44	0.64
3	86	68.33	17.67	312.11	4.57
4	52	55.17	-3.17	10.03	0.18
5	13	17.67	-4.67	21.78	1.23
6	13	17.50	-4.50	20.25	1.16
7	46	44.33	1.67	2.78	0.06
8	75	68.33	6.67	44.44	0.65
9	59	55.17	3.83	14.69	0.27
10	10	17.67	-7.67	58.78	3.33
11	21	17.50	3.50	12.25	0.70
12	39	44.33	-5.33	28.44	0.64
13	59	68.33	-9.33	87.11	1.27
14	62	55.17	6.83	46.69	0.85
15	22	17.67	4.33	18.78	1.06
16	12	17.50	-5.50	30.25	1.73
17	47	44.33	2.67	7.11	0.16
18	54	68.33	-14.33	205.44	3.01
19	65	55.17	9.83	96.69	1.75
20	25	17.67	7.33	53.78	3.04
21	25	17.50	7.50	56.25	3.21
22	44	44.33	-0.33	0.11	0.00
23	61	68.33	-7.33	53.78	0.79
24	51	55.17	-4.17	17.36	0.31
25	22	17.67	4.33	18.78	1.06
26	21	17.50	3.50	12.25	0.70
27	51	44.33	6.67	44.44	1.00
28	75	68.33	6.67	44.44	0.65
29	42	55.17	-13.17	173.36	3.14
30	14	17.67	-3.67	13.44	0.76
Resultado de Chi Cuadrado					39.10

Fuente: Elaboración propia

Nivel de significancia: 0.05

Grados de libertad: $(m - 1) (n - 1) = (6 - 1) (5 - 1) = 20$

m: numero de filas = 6

n: numero de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2 = 31.41$

De forma que tenemos:

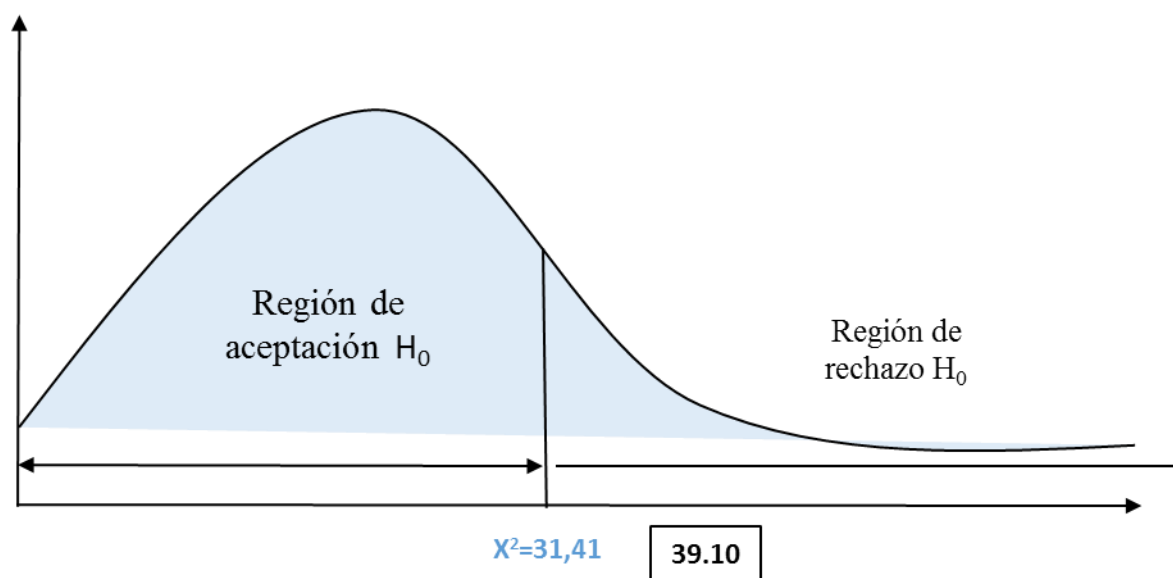


Figura 43. Ubicación grafica de Chi cuadrado empírico de la hipótesis general

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, el valor de X^2 calculado para la hipótesis general es igual a 39.10, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi cuadrado (31.41). Evidentemente, se observa que el X^2 calculado es mucho mayor al tabular por lo que la hipótesis general nula (H_0): El uso de los medios digitales no tiene una relación significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020, queda rechazada; para aceptar la hipótesis general alternativa (H_a): El uso de los medios digitales tiene una relación significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

3.3.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de realizar el presente estudio, se encontró que un 63% de los usuarios encuestados manifiesta preferir medios digitales para poder realizar sus trámites y de aquellos que fueron atendidos a través del internet, un 59% califica como bueno el servicio recibido. Estas cifras porcentuales son compatibles con la data histórica que maneja la Superintendencia Nacional de Migraciones sobre los mismos reactivos (58% y 55% respectivamente), en un contexto nacional y analizado durante el periodo 2018-2019. En base a estas cifras puede ensayarse correctivos preliminares que ayuden a elevar los porcentajes, especialmente el de la frecuencia relativa de aquellos que califican como bueno o excelente al servicio al que acceden haciendo uso de la página web, redes sociales o aplicativos móviles.

El hecho de haber empleado a la encuesta como técnica de recolección de datos, genera el riesgo de que se pueda haber medido sólo una percepción momentánea y que después de algunas horas puedan cambiar de opinión, es por ello que luego de abordarlos directamente y explicarles el asunto, se les proporcionó el cuestionario de manera virtual a sus respectivos whatsapps personales para que lo puedan contestar en el momento que ellos consideren adecuado dentro de las siguientes 48 horas después de haber completado su trámite, para de esa forma obtener una respuesta reflexionada que refleje la percepción real del usuario atendido.

Los resultados obtenidos se procedieron a contrastar con los de otros investigadores, encontrándose que al respecto Carrasco (2017) analizó la influencia de los medios digitales en las decisiones de consumo

de bebidas refrescantes en España, encontrando que existe una tendencia fuerte a decidir por un producto según los comentarios que tenga éste en las redes sociales a tal punto que 1 de cada 3 procede de esa manera. En nuestra investigación los usuarios manifestaron no estar habituados a leer los comentarios de las páginas sociales, encontrando que sólo 1 de cada 8 alguna vez se vio influenciado por lo que opinan otras personas sobre la calidad de los servicios brindados por la Superintendencia Nacional de Migraciones, y en la mayoría de las veces ni siquiera se percató que existía una sección de comentarios; esto muestra que todavía existen marcadas diferencias en cuanto al uso de las redes sociales con respecto a usuarios de países que poseen cierto adelanto tecnológico con respecto a la realidad de Pucallpa.

Resulta de suma relevancia poder comparar nuestros resultados con los de Montalvo (2016) quien en su investigación realizada en el puesto de control fronterizo de Kasani-Yunguyo encontró que a través de una encuesta del nivel de satisfacción del servicio recibido por parte de los turistas extranjeros, el 69.1% de los consultados opinaron que consideraban como satisfactorio el servicio recibido, resaltando en este caso que el sondeo en mención fue realizado íntegramente por medios digitales. En el presente estudio los usuarios encuestados cuya respuesta acerca de su evaluación de la calidad del servicio respondieron que la consideraban buena o muy buena llegan a sumar un total de 62% lo que estaría mostrando que las políticas de buena atención en los servicios migratorios rigen a nivel nacional y son puestas en práctica tanto para usuarios nacionales como extranjeros.

Es muy importante también considerar los hallazgos de Uribe (2018) quien logró evaluar el nivel de la calidad del servicio electrónico de un puesto de control migratorio ubicado en la ciudad de Lima, logrando encuestar a un total de 208 personas que realizaron diversos trámites por medios electrónicos habiendo encontrado que en el grupo de usuarios menores de 30 años un 88.34% calificó entre regular y bueno el servicio recibido, mientras que entre los mayores de 30 años dicho porcentaje fue de 64.27%, cifras que estarían reflejando el buen desempeño de los medios electrónicos para los servicios de las oficinas de migraciones. En comparación con los resultados del presente estudio se puede apreciar que en las ciudades con mayor densidad poblacional la preferencia por los medios electrónicos es considerablemente mayor ya que en el caso de los usuarios jóvenes de Pucallpa la evaluación sobre la calidad de los servicios brindados por medios digitales arroja que un 65% considera como regular o bueno el servicio recibido, explicándose estas diferencias debido a que en ciudades con menor población no es muy complicado acudir a las oficinas para recibir el servicio y al tener poca práctica en el uso de medios digitales sus primeras experiencias suelen no ser tan gratificantes por lo que su percepción sobre la calidad tal vez no resulta ser del todo genuina.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

1. El uso de los medios digitales tiene una relación significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

En la presente investigación se ha encontrado que las categorías ordinales 3 (a veces) y 4 (varias veces) corresponden a las respuestas más frecuentes o comunes obtenidas tanto para la variable independiente Uso de medios digitales como para la variable dependiente Calidad del servicio, de modo que la primera percepción al estudiar los datos obtenidos es que si existe una relación significativa entre ambas variables. Cuando se sometió a la verificación científica de la prueba estadística del Chi cuadrado, se confirmó de manera decisiva que las impresiones iniciales eran acertadas.

2. Existe una relación significativa entre el uso de la página web y la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

Mediante las interrogantes P1, P2 y P3 del cuestionario de la encuesta, se preguntó acerca de cómo los usuarios percibían la dimensión Página web, comparando las respuestas obtenidas con las respuestas brindadas con respecto a las preguntas P10, P11 y P12, correspondientes a los primeros indicadores de la variable dependiente Calidad del servicio, encontrándose altas coincidencias en las categorías 3 (a veces) y 4 (varias veces) lo cual indicaría que existe una posible

relación, de modo que estos resultados al ser sometidos a la prueba estadística Chi cuadrado, quedó demostrado que existía una relación significativa.

3. El uso de las redes sociales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

Las interrogantes P4, P5 y P6 de nuestro cuestionario fueron planteadas para medir la impresión de los usuarios sobre la dimensión Redes sociales, se realizó un contraste de las respuestas obtenidas con las respuestas brindadas en las interrogantes P13, P14 y P15, que corresponden a la variable dependiente Calidad del servicio, notándose coincidencias e indicando una posible relación entre ambas; cuyos resultados fueron sometidos a la prueba estadística Chi cuadrado, quedando en evidencia dicha relación.

4. El uso de aplicaciones móviles se relaciona en forma significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.

Para medir la impresión respecto a la dimensión Aplicaciones móviles se utilizaron las interrogantes P7, P8 y P9 del cuestionario, se procedió a contrastar las respuestas obtenidas con las respuestas brindadas en las interrogantes P16, P17 y P18, las cuales corresponden a la variable dependiente Calidad del servicio, descubriéndose que existían evidentes coincidencias en las categorías ordinales 3 (a veces) y 4 (varias veces) lo que estaría mostrando una relación significativa; por ello los resultados fueron sometidos a la prueba estadística Chi

cuadrado, en el cual se pudo demostrar que el uso de las aplicaciones móviles tenía una fuerte relación con la calidad del servicio.

4.2.RECOMENDACIONES

1. A raíz de haberse encontrado que el uso de medios digitales guarda relación con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, se recomienda ampliar el estudio a las oficinas descentralizadas de las provincias de Atalaya, Padre Abad y Purús para obtener una visión más completa acerca del uso de medios digitales con la percepción de los usuarios.
2. Luego de haberse concluido que el uso de la página web tiene una relación significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, se recomienda argumentar la investigación en el nuevo contexto económico a fin de medir como los usuarios han cambiado respecto al uso de la página web que es parte del uso de los medios digitales, calculando si continua o no la relación encontrada.
3. Se recomienda que para una próxima investigación se añadan los nuevos canales y plataformas virtuales de difusión que toda institución u organización del Estado viene implementando, brindando una especial atención en relación a que por el tema del confinamiento obligatorio las personas y organizaciones se han tenido que adaptar rápidamente hacia el uso de los medios digitales como parte de una nueva normalidad en las prestaciones de servicios y comunicaciones, razón por el cual se debe analizar no solo una correlación con la calidad del servicio sino que se

debe medir el grado o nivel de relación a fin de contar con una información más detallada que posibilite la toma de decisiones.

4. Con respecto al contexto estudiado que viene a ser la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal Pucallpa y durante el año 2020, se encontró que el uso de aplicaciones móviles guarda relación con la calidad del servicio, pese a que las últimas circunstancias, los medios digitales han intensificado bruscamente el nivel de uso y de manera personal se ha incrementado la cantidad de aplicativos móviles incentivadas por mejorar y facilitar la interacción con los usuarios, de modo que se recomienda considerar este detalle para una próxima investigación con relación temática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, T. (2018). *Influencia de los medios sociales en la formación de conciencia ambiental en Arequipa Metropolitana* (tesis de pregrado). Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. (6ta. ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Barba, J. (2014). *Diseño y desarrollo web. Análisis de casos*. Valencia, España: Ediciones de la Universitat Politècnica de Valencia.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra. ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Pearson Educación.
- Camacho, K. (2004). *Retos para evaluar el impacto de la internet: el caso de las organizaciones de la sociedad civil centroamericana*. Anales De Documentación, 7, 39-54. Costa Rica. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1721>
- Carrasco, J. (2017). *La influencia de los medios sociales digitales en el consumo. La función prescriptiva de los medios sociales en la decisión de compra de bebidas refrescantes en España* (tesis de posgrado). Madrid, España. Universidad Complutense de Madrid.
- Celaya, J. (2008). *La empresa en la web 2.0*. Barcelona, España: Editorial Planeta de Libros.
- Dávila, J. (2017). *Gestión por Procesos y Calidad del Servicio, del Área de Emisión de pasaportes, Migraciones – Breña* (tesis de pregrado). Chimbote, Perú: Universidad San Pedro.

- Del Cid, Y. (2018). *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del Departamento de Zacapa* (tesis de pregrado). Zacapa, Guatemala.
- Duque, E. (2005). *La calidad del servicio y sus modelos de medición*. Bogotá, Colombia: Ediciones Innovar.
- Escuela Técnica Superior de Edificación (2016). *Introducción al sistema web*. Madrid, España. Recuperado de <http://www.edificacion.upm.es/informatica/documentos/www.pdf>
- García, F. (2018). *Medios de comunicación digitales en el internet y su influencia en el comportamiento de los habitantes del recinto Pijullo del Cantón Urdaneta, Provincia de Los Ríos* (tesis de pregrado). Babahoyo, Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Gómez S. (2012). *Metodología de la investigación*. México DF, México: Ediciones Red Tercer Milenio.
- Gutiérrez, A. (2019). *¿Qué es una app y cómo descargarlas?* Madrid, España. Recuperado de <https://www.aboutespanol.com/que-es-una-app-y-como-descargarlas-3507717>
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF, México: Editorial Mc Graw Hill.
- Informática Milenium, S.A. de C.V. (2018). *Principales definiciones de los términos más usados en Internet* (en línea), disponible en: <https://www.informaticamilenium.com.mx/es/temas/paginas-web.html>
- Interactive Advertising Bureau - IAB. (2009). *Libro Blanco de la IAB. La Comunicación en Medios Sociales*. Madrid, España: EDIPO

- Kaplan, A. y Haenlein, M. (2010). *Users of the World Unite!* E.E.U.U.: Business Horizons.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. (14va. ed.). México: Pearson Educación.
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* (tesis de posgrado). Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Manrique, C. y Hernández, S. (2015). *Influencia de medios digitales periodísticos en la identidad cultural de los jóvenes residentes en la urbanización San Andrés – Trujillo* (tesis de pregrado). Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Montalvo, V. (2016). *Calidad de servicio desde la perspectiva del turista extranjero en el Puesto de Control Fronterizo KASANI –Yunguyo Puno 2015* (tesis de pregrado). Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Organización Internacional para las Migraciones (2020). *Glosario de la OIM sobre Migración*. Ginebra, Suiza: 2019 Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
- Peiró, J., Ramos, J. y Martínez, V. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. México DF, México: Editorial Síntesis.
- Rapido, I. (2017). *Medios Digitales, periodismo ciudadano y migración: un análisis de la cobertura mediática y Twitter de la deportación de cubanos de julio de 2016 en Quito* (tesis de pregrado). Quito, Ecuador: Universidad San Francisco De Quito USFQ.
- Rojas, I. (2007). *Web 2.0*. Madrid, España: Editorial Esic

- Rost, A. (2006). La interactividad en el periódico digital. Belaterra, España. Universidad Nacional del Comahue.
- Sánchez H., Reyes C, y Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Ediciones Universidad Ricardo Palma.
- Uribe, D. (2018). *Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima, 2018* (tesis de posgrado). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL USO DE LOS MEDIOS DIGITALES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES - JEFATURA ZONAL PUCALLPA, AÑO 2020				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	METODOLOGÍA
¿De qué manera el uso de los medios digitales se relaciona con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020?	Determinar de qué manera el uso de los medios digitales se relaciona con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.	El uso de los medios digitales tiene una relación significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.	USO DE MEDIOS DIGITALES	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada transversal (Sánchez y Reyes, 2015)
				NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional (Arias, 2012)
				MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético deductivo (Bernal, 2010)
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1	VARIABLE DEPENDIENTE	
¿Cómo se relaciona el uso de la página web con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020?	Establecer cómo se relaciona el uso de la página web con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.	Existe una relación significativa entre el uso de la página web y la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.	CALIDAD DEL SERVICIO	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental (Gomez, 2012)
				POBLACIÓN: 427 usuarios que realizaron diversos trámites en la Jefatura Zonal Pucallpa en el periodo enero - agosto del 2020.(N=427) MUESTRA: 203 usuarios seleccionados a lazar (muestreo aleatorio simple). (n = 203)
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2		
¿En qué forma el uso de las redes sociales se relaciona con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020?	Precisar en qué forma el uso de las redes sociales se relaciona con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.	El uso de las redes sociales se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.		TÉCNICA: Encuesta
				INSTRUMENTO: Cuestionario
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3		
¿Qué tipo de relación existe entre el uso de aplicaciones móviles con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020?	Especificar el tipo de relación que existe entre el uso de aplicaciones móviles con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.	El uso de aplicaciones móviles se relaciona en forma significativa con la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones - Jefatura Zonal Pucallpa, durante el año 2020.		

ANEXO N° 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



CUESTIONARIO PARA LAS VARIABLES USO DE MEDIOS DIGITALES Y CALIDAD DEL SERVICIO

N° de cuestionario: _____ Fecha: _____

Encuestador: _____

Instrucciones: Como verá, en los diferentes aspectos, usted sírvase responder marcando, con un aspa (X), un numeral entre el 1 y el 5.

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	A veces	Varias veces	Siempre

DIMENSIÓN PÁGINA WEB					
INDICADOR ORIENTACIÓN AL USUARIO					
P1. ¿Considera usted que la Superintendencia Nacional de Migraciones- Jefatura Zonal Pucallpa orienta adecuadamente a través de su página web?	1	2	3	4	5
INDICADOR CATÁLOGO DE TRÁMITES Y SERVICIOS FRECUENTES					
P2. ¿Encontró y entendió el catálogo de trámites sobre Migraciones cuando se conectó a la página web?	1	2	3	4	5
INDICADOR OPCIONES DE PAGO ONLINE					
P3. ¿Realizó los pagos de sus trámites a través de la página web?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN REDES SOCIALES					
INDICADOR FACEBOOK					
P4. ¿En la página de Facebook de la Superintendencia Nacional de Migraciones encontró la información que usted buscaba?	1	2	3	4	5
INDICADOR TWITTER					
P5. ¿Ha podido ponerse en contacto con Migraciones mediante Twitter?	1	2	3	4	5
INDICADOR WHATS APP					
P6. ¿Utilizó el whats app para comunicarse con la Jefatura Zonal Pucallpa de Migraciones?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN APLICACIONES MÓVILES					
INDICADOR AGENCIA DIGITAL					
P7. ¿Accedió a la agencia digital de Migraciones a través de su teléfono celular?	1	2	3	4	5
INDICADOR MESA DE PARTES VIRTUAL					
P8. ¿Realizó algún trámite desde su celular a través de la mesa de partes virtual de la Superintendencia Nacional de Migraciones?	1	2	3	4	5

INDICADOR EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE MOVIMIENTO MIGRATORIO					
P9. ¿Pudo obtener su certificado de movimiento migratorio íntegramente a través de su celular?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN ELEMENTOS DE INTERACCIÓN					
INDICADOR FACILIDAD DE ACCESO					
P10. ¿Considera que la página web, redes sociales o aplicaciones móviles de Migraciones son de fácil acceso?	1	2	3	4	5
INDICADOR INFORMACIÓN ACTUALIZADA					
P11. ¿Cree usted que la información brindada por la plataforma de Migraciones está actualizada?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
INDICADOR SERVICIO RÁPIDO					
P12. ¿El servicio que recibió a través de internet, fue rápido?	1	2	3	4	5
INDICADOR ORIENTACIÓN OPORTUNA					
P13. ¿Considera usted que los medios digitales de Migraciones brindan una orientación oportuna de acuerdo al trámite que piensa realizar?	1	2	3	4	5
INDICADOR COMUNICACIÓN EFECTIVA					
P14. ¿Las consultas o reclamos que usted formuló a través de internet fueron respondidos en forma inmediata y comprensible?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN FIABILIDAD					
INDICADOR CUMPLIMIENTO DE PLAZOS					
P15. ¿Se cumplieron con los plazos ofrecidos para sus trámites?	1	2	3	4	5
INDICADOR AUSENCIA DE ERRORES					
P16. ¿Se sintió satisfecho con el servicio recibido al no presentarse errores en todo el proceso?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN EMPATÍA					
INDICADOR AMABILIDAD EN LAS COMUNICACIONES					
P17. ¿Recibió una comunicación amable a través de internet?	1	2	3	4	5
INDICADOR TOLERANCIA A LAS CRÍTICAS					
P18. ¿Aceptaron su equivocación o se mostraron deseosos de mejorar cuando hizo algún comentario o reclamo?	1	2	3	4	5

ANEXO N° 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	FACTORES DE MEDICIÓN
USO DE MEDIOS DIGITALES	PÁGINA WEB Es un espacio virtual que incluye documentos organizados jerárquicamente y están referidos a la empresa o institución a la que pertenecen.	Orientación al usuario	Ítem 1
		Catálogo de trámites y servicios frecuentes	Ítem 2
		Opciones de pago on line	Ítem 3
	REDES SOCIALES Es una comunidad virtual de personas con intereses en común y que permiten la interacción bidireccional de cada usuario con toda la comunidad.	Facebook	Ítem 4
		Twitter	Ítem 5
		Whats app	Ítem 6
	APLICACIONES MÓVILES Son programas diseñados para ser ejecutados en teléfonos, tablets y otros dispositivos móviles, que permiten al usuario acceder a servicios, mantenerse informado, entre otras posibilidades.	Agencia digital	Ítem 7
		Mesa de partes virtual	Ítem 8
		Emisión de certificados de movimiento migratorio	Ítem 9

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	FACTORES DE MEDICIÓN
CALIDAD DEL SERVICIO	ELEMENTOS DE INTERACCIÓN Vienen a ser los recursos logísticos y tecnológicos que permiten establecer contacto con los usuarios.	Facilidad de acceso	Ítem 10
		Información actualizada	Ítem 11
	CAPACIDAD DE RESPUESTA Es la disposición para ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido.	Servicio rápido	Ítem 12
		Orientación oportuna	Ítem 13
		Comunicación efectiva	Ítem 14
	FIABILIDAD Es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa.	Cumplimiento de plazos	Ítem 15
		Ausencia de errores	Ítem 16
	EMPATÍA Muestra de interés y nivel de atención individualizada que se ofrece, es decir, es la capacidad de entender la situación y los sentimientos que está viviendo el usuario.	Amabilidad en las comunicaciones	Ítem 17
		Tolerancia a las críticas	Ítem 18

ANEXO N° 4: CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

Para el presente estudio, la confiabilidad se encuentra relacionado con la probabilidad de éxito de un sistema, el cual específicamente depende del éxito de sus elementos, el sistema analizado puede ser un procedimiento operativo con componente físico con una serie de pasos que deben llevarse a cabo adecuadamente.

En cuanto a estos criterios, las interrogantes del cuestionario se encuentran formuladas de manera que logren recopilar la percepción de la calidad del servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en la ciudad de Pucallpa. Las alternativas para cada respuesta están de forma ordenada, de modo que muestren una escala en cuanto al servicio brindado; cada alternativa de respuesta se cuantifica del 1 al 5, similar a la escala de Likert, por ende cuanto sea mayor el valor de la alternativa, mayor es la calidad del servicio.

La confiabilidad del cuestionario está determinado mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (α) el cual se calcula de la siguiente manera:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1}\right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2}\right]$$

K : N° de ítems del cuestionario

S_i^2 : Varianza de cada uno de los ítems

S_t^2 : Varianza total (de todos los ítems)

El valor resultante revela el nivel de consistencia interna, es decir, evidencia la relación que existe entre cada una de las interrogantes.

Para el coeficiente alfa de Cronbach, el valor mínimo aceptable es 0.5; valor que esté por debajo de esta escala utilizada es considerada como baja, no

obstante, si el valor es superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las interrogantes.

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO																			
BLOQUES DE ENCUESTAS	ITEMS																		TOTAL FILA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
BLOQUE 1	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	4	2	50
BLOQUE 2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	52
BLOQUE 3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	55
BLOQUE 4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	61
BLOQUE 5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	64
BLOQUE 6	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	57
BLOQUE 7	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	50
BLOQUE 8	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	4	2	4	2	3	1	2	43
BLOQUE 9	4	5	4	2	2	4	5	2	3	4	4	5	2	4	4	5	2	4	65
BLOQUE 10	4	2	3	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	53
BLOQUE 11	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	2	4	4	52
BLOQUE 12	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	62
VARIANZA COLUMNA	0.6	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0.8	1	1	1	0.7	1	1	0.6	44.061
	SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LAS COLUMNAS =																		12.591

Para este caso, el cuestionario estuvo constituido por 18 preguntas (k), después de procesar los valores modales se obtuvo lo siguiente:

$$S_t^2 = 44.061; \text{ Además: } \sum_{i=1}^{18} S_i^2 = 12.591$$

Cuyos datos fueron reemplazados en la fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{18}{18-1} \right) \left[1 - \frac{12.591}{44.061} \right] = 0.756$$

Revela que nuestro cuestionario como instrumento de recolección tiene una fuerte relación entre las 18 preguntas, así como un alto grado de validez de criterio.