



UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

“Influencia de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019”

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra
en Administración con mención en Gerencia Pública**

AUTORA:

Bach. Puicon Uriarte, Ingrid Dalila

ASESOR:

Dr. Montenegro López, Moisés Elías

LAMBAYEQUE – PERÚ

2022

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE CONTROL
MIGRATORIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO
BINACIONAL DE ATENCIÓN FRONTERIZA DE PERÚ, TUMBES-2019**



Bach. Ingrid Dalila Puicon Uriarte

AUTORA

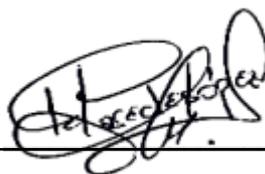


Dr. Moisés Elías Montenegro López

ASESOR

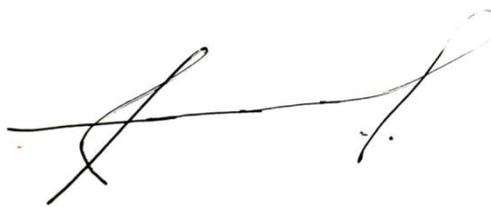
Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo,
para optar el Grado Académico de: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON
MENCION EN GERENCIA PÚBLICA

APROBADO POR:



Dra. Lilian Roxana Paredes Lopez

PRESIDENTA DEL JURADO



Mg. Jorge Hernán Atoche Pacherres

SECRETARIO DEL JURADO



Mg. Denny John Fuentes Adrianzén

VOCAL DEL JURADO

	ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 5:30 p.m. del miércoles 21 de diciembre de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°787-2022-EPG, de fecha 27 de julio de 2022, conformado por:

PRESIDENTA: Dra. LILIAN ROXANA PAREDES LÓPEZ
 SECRETARIO: Mg. JORGE HERNAN ATOCHE PACHERRES
 VOCAL: Mg. DENNY JOHN FUENTES ADRAINZEN
 ASESOR: Dr. MOISES ELIAS MONTENEGRO LOPEZ

Para evaluar el informe de tesis de la tesista INGRID DALILA PUICON URIARTE, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA, con la tesis titulada "INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE CONTROL MIGRATORIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO BINACIONAL DE ATENCIÓN FRONTERIZA DE PERÚ, TUMBES – 2019".

La Sra. Presidenta, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°1296-2022-EPG de fecha 16 de diciembre de 2022, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 30 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

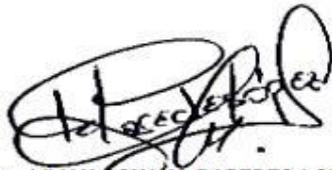
Culminada la exposición del candidato, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, la Sra. Presidenta, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con **18 puntos**, equivalente a **MUY BUENO**, quedando la candidata apta para optar el Grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA, Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación

	ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	

Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 6:55 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



Dra. LILIAN ROXANA PAREDES LOPEZ
PRESIDENTA



Mg. JORGE HERNAN ATOCHE PACHÉRES
SECRETARIO



Mg. DENNY JOHN FUENTES ADRAINZEN
VOCAL



Dr. MOISES ELIAS MONTENEGRO LOPEZ
ASESOR

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Ingrid Dalila Puicon Uriarte** investigador principal, y **Moisés Elías Montenegro López**, asesor del trabajo de investigación “**Influencia de la Calidad del Servicio Público de Control Migratorio en la Satisfacción de los Usuarios en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019**”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo que hubiere lugar. Que puede conducir en la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 30 de Noviembre del 2022



Bach. Ingrid Dalila Puicon Uriarte

AUTORA



Dr. Moisés Elías Montenegro López

ASESOR

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación a mi familia porque han estado conmigo en cada etapa de mi vida, dándome su amor, apoyo valioso e incondicional, impulsándome a seguir creciendo profesionalmente, a no rendirme, que con perseverancia puedo lograr lo que me proponga y porque en cada paso que he dado han velado por mi bienestar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque me ha cuidado y guiado a lo largo de mi vida personal y profesional.

A mi familia por su amor incondicional, sus consejos, oraciones, celebraciones de mis triunfos, apoyo en momentos difíciles y ánimos para seguir luchando por conseguir mis objetivos.

A mis profesores por haberme compartido sus conocimientos y experiencia profesional.

ÍNDICE

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO	17
1.1. Antecedentes de la Investigación	17
1.1.1. Internacional	17
1.1.2. Nacional	18
1.1.3. Local	19
1.2. Base teórica	20
1.2.1. Calidad de Servicios Públicos	20
1.2.2. Control Migratorio	22
1.2.3. Enfoques económicos de la migración	23
1.2.4. Teorías de la calidad	25
1.2.5. Enfoques Teóricos de Satisfacción	28
1.3. Definiciones Conceptuales	28
1.3.1. Eficacia	28
1.3.3. Calidad	29
1.3.4. Migración	29
1.3.5. Satisfacción	29
1.4. Formulación de Hipótesis	30
1.5. Operacionalización de Variables	30
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	34
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	34
2.1.1. Tipo de Estudio	34
2.1.2. Diseño de Investigación	34
2.2. Población y Muestra	34
2.3. Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos	35
2.4. Procesamiento y Análisis de Datos	36
2.5. Validez y Confiabilidad	36
CAPÍTULO III. RESULTADOS	37

3.1. Análisis de frecuencia de los datos	37
3.1.1. Influencia de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019.	41
3.1.2. Influencia del proceso de atención en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.	42
3.1.3. Influencia de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.	43
3.1.4. Influencia de la transparencia y acceso a la información pública en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.	44
3.1.5. Influencia de los reclamos y sugerencias en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019.	45
3.1.6. Influencia de la accesibilidad y canales de atención en la percepción de seguridad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019.	46
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	47
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54

RESUMEN

El análisis se basa en determinar la influencia de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019. Se considera a partir de la metodología cuantitativa con una metodología descriptiva por abordar aspectos propios de los actores involucrados en el estudio y el correlacional que implica la relación entre las variables tanto de calidad y satisfacción. Se considera de tipo no experimental y dado que se aplica el análisis en un solo punto del tiempo asciende un corte transversal. Los resultados infieren que el 53% de los encuestados que la calidad del servicio público migratorio es regular, seguido del 36% que es bueno. Mientras que el 57% de los mismos consideran que la satisfacción de los usuarios es regular, seguido del 32% que es bueno. Concluyendo que existe una influencia positiva de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019; demostrando que para lograr la satisfacción de los usuarios es necesario implementar la calidad del servicio público de control migratorio. A si mismo se observa una influencia significativa de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la percepción de los elementos tangibles; así mismo de la transparencia y acceso a la información pública en la percepción de fiabilidad, de los reclamos y sugerencias en la percepción de empatía y de la accesibilidad y canales de atención en la percepción de seguridad.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, relación, control migratorio.

ABSTRACT

The analysis is based on determining the influence of the quality of the public migration control service on the satisfaction of the users of the Binational Border Attention Center of Peru, Tumbes- 2019. It is considered from the quantitative methodology with a descriptive methodology to address aspects of the actors involved in the study and the correlational that implies the relationship between the variables of both quality and satisfaction. It is considered a non-experimental study and since the analysis is applied at a single point in time, it is considered a cross-sectional study. The results infer that 53% of those surveyed said that the quality of the public immigration service is fair, followed by 36% that it is good. While 57% of them consider that user satisfaction is fair, followed by 32% that it is good. Concluding that there is a positive influence of the quality of the public service of migratory control in the satisfaction of the users of the Binational Center of Border Attention of Peru, Tumbes- 2019; demonstrating that to achieve the satisfaction of the users it is necessary to implement the quality of the public service of migratory control. Likewise, there is a significant influence of infrastructure, furniture and equipment for attention in the perception of tangible elements; likewise, transparency and access to public information in the perception of reliability, complaints and suggestions in the perception of empathy, and accessibility and attention channels in the perception of security.

Key words: Quality, satisfaction, relationship, migration control.

INTRODUCCIÓN

La migración en el aspecto internacional ha crecido de manera sustantiva, llegando en el año 2019 a 270 millones el número de migrantes internacionales, teniendo como líder del país de destino Norteamérica, a continuación de México, China y la India. De esta forma la migración ha traído consigo efectos tanto políticos, económicos, sociales, culturales, demográficos y morales. Es por ello que, el fenómeno migratorio se vuelve complejo, con novedosas características que lo convierten en un tema de gran realce.

De esta forma la migración internacional se vuelve un fenómeno complejo que incide en los aspectos sociales y de seguridad que afecta a todos los integrantes y a todo el mundo dado que, si bien los procesos de migración internacional se han producido de manera legal, existen situaciones de inseguridad que afrontan los migrantes, que se asocia a la migración irregular y las incertidumbres de carácter económico y geopolítico que para el 2050 se proyecta que los migrantes internacionales representarían el 2.6% de la población mundial.

Martín (2006) considera a la migración internacional como un fenómeno social que involucra los siguientes actores: migrante, sociedad receptora y emisora, que desde los años 90 involucró el fenómeno migratorio mundial a 20 millones de personas y en lo que va del siglo XX ascendió a casi 200 millones de personas. Dicho fenómeno social se produjo fundamentalmente por las disparidades en los niveles de desarrollo socioeconómico. Pues según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004) un aproximado de 86 millones de personas representan casi la mitad de los migrantes que desarrollan una actividad económica, tienen empleo o se dedica a alguna ocupación remunerada.

La Organización Internacional para las Migraciones (2018) considera que la

gobernanza mundial de la migración tiene una ventaja en dar respuestas complejas de manera multilateral y cooperativa, que responda a los retos emergentes en un sistema de mayor eficacia para la gobernanza mundial y permita responder a las oportunidades de la migración para lograr un beneficio mutuo.

Villafuerte y García (2015) consideraba que existía una crisis en el sistema migratorio y en la seguridad en las fronteras tanto norte y sur de México con Estados Unidos, principalmente por las implicaciones políticas que encerraba el fenómeno de la migración, que había tenido un enfoque de seguridad nacional y no como un enfoque de fenómeno social, siendo los controles migratorios las limitantes del sueño americano, convirtiendo a la migración en un fenómeno estructural mientras los países de origen no mejoren las condiciones económicas, sociales y políticas.

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2012) considera que es necesario promover una migración ordenada y en condiciones humanas que considere los deberes y derechos del migrante, requiriendo para ello un servicio de control migratorio óptimo que permita tanto al país emisor y receptor generar un intercambio sociocultural y económico en el contexto mundial.

De esta forma el enfoque de control migratorio se ha posicionado en la seguridad y en las restricciones a la movilización, amparándose en un derecho internacional; sin embargo es importante respetar y orientar el derecho de las personas a la movilidad desde el enfoque de los derechos humanos, siendo necesario avizorar un modelo híbrido que genere nuevas formas de una movilidad humana segura y de lucha contra los delitos internacionales, resguardando su protección y la vulnerabilidad de las personas (OIM, 2012).

La principal problemática que enfrenta el servicio público de control migratorio en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes es referente a la gestión

del servicio que involucra los aspectos de recursos humanos, infraestructura, equipamiento, sistemas informáticos y articulación interinstitucional.

El recurso humano no presenta capacitaciones constantes en relación al control migratorio, inmigración y casuísticas presentadas en el mismo; además, la falta de dominio del idioma inglés por parte de algunos servidores, dificulta una comunicación asertiva con los turistas extranjeros, generando demoras en el control migratorio Perú – Ecuador.

En lo que respecta al equipamiento y tecnología: el sistema de control biométrico integrado al control migratorio, presenta ciertas falencias, produciendo que el sistema de control migratorio que se ejecuta en el Centro Binacional de Atención Fronteriza – Lado peruano, se cierre y reinicie, ocasionando cierta incomodidad al usuario.

Existe falta de equipos tecnológicos para la detección de documentos fraudulentos, y ante alguna inquietud sobre el documento de viaje presentado por el usuario, se verifica en las páginas web brindadas y se analiza minuciosamente con las escasas herramientas que se tiene en el counter de control migratorio, generando la espera de los demás usuarios que solicitaban realizar control migratorio. La poca capacidad de los equipos informáticos producía que el sistema de control migratorio se sature, presentando fallas o intermitencias en las consultas de alertas migratorias, generando largas filas de ciudadanos para realizar control de ingreso al país.

En las relaciones interinstitucionales, el personal del ministerio de salud destacado al CEBAF-Perú, para vacunación o tamizaje era insuficiente y tenía un horario establecido, lo cual originaba retrasos en el control migratorio, porque el mencionado personal realizaba el control previo sanitario. En lo que corresponde al personal de relaciones exteriores, estaban encargados de recepcionar y verificar las solicitudes de refugio de los extranjeros que solicitaban ingresar al país, y como el personal también

seguía un horario definido por su institución, generaba la acumulación de extranjeros solicitantes de refugio en Perú en determinados periodos de tiempo y al presentarse al counter de Migraciones ocasionaban largas filas para realizar su control migratorio.

Ante dicha problemática se plantea la siguiente pregunta: ¿De qué manera influye la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019?

Para lo cual se plantea el objetivo: Determinar la influencia de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes - 2019 y se considera los objetivos específicos: Determinar en qué medida influye el proceso de atención en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019; determinar en qué medida influye la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes - 2019; determinar en qué medida influye la transparencia y acceso a la información pública en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019; determinar en qué medida influye los reclamos y sugerencias en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019 y determinar en qué medida influye la accesibilidad y canales de atención en la percepción de seguridad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes – 2019.

Considerando el punto de vista metodológico, la presente investigación está sustentado en el método a nivel descriptivo.

En la metodología se aborda una investigación con una estructura cuantitativa, que conlleva a modelar un diseño descriptivo y correlacional, y de esta manera a

identificar la relación entre las variables que conforman la calidad del servicio público de control migratorio y la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes, contribuyendo a identificar los factores críticos del servicio de control migratorio que permita mejorar la calidad del mencionado servicio y la relación con la satisfacción de los usuarios.

La investigación se encuentra estructurado en cuatro capítulos que abordan el problema, la base teórica, el aspecto metodológico, los resultados y discusión de los mismos; así como las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1. Internacional

Maghsoodi et.al (2021) en su investigación “Quality of place and resident satisfaction in a historic – religious urban settlement in Iran” plantea evaluar el impacto de la calidad del lugar en residentes con asentamiento histórico-religioso en Sari. La metodología usada es descriptiva-correlacional a partir de ecuaciones estructurales que conlleva a un modelamiento reflexivo y jerárquico, usando el instrumento del cuestionario aplicado a 227 residentes de Sari. Los resultados muestran que la calidad del lugar tiene una contribución positiva en la satisfacción como el elemento clave en el desarrollo sostenible del lugar de residencia; siendo la percepción de seguridad, medio ambiente, calidad y sentido de pertinencia los que involucran en la calidad. Concluyendo que la calidad del lugar influye positivamente sobre la satisfacción en el lugar histórico de Sari en Irán.

Xing et.al (2022) en su investigación “Well-being and health-related quality of life in new-generation migrant workers in Zhejiang province, China” plantea analizar la relación entre el bienestar y calidad de vida de las nuevas generaciones de trabajadores migrantes en China. La metodología es descriptiva y correlacional que busca identificar la relación entre las variables asociadas. Los resultados muestran que existen diferencias significativas entre el bienestar psicológico y la preocupación por la salud, la vitalidad; así como entre el componente físico y el componente mental. Los resultados muestran que efectivamente existe una relación entre el bienestar y calidad de vida en la nueva generación de migrantes en China.

González (2021) en su investigación “Relación entre la percepción de la calidad del servicio del Corredor Central Norte de Quito y la probabilidad de migración al Metro”

plantea el objetivo de identificar la relación existente entre las variables de calidad y la probabilidad de migrar. La metodología es cuantitativa, descriptiva y correlacional que involucra a 385 usuarios del servicio de transporte, siendo el instrumento de investigación el del cuestionario aplicando el modelo SERVPERF donde se evidencia que la percepción de la calidad tiene un análisis positivo sobre el aspecto probable que cambie el servicio de transporte, Los resultados muestran que en sus cinco dimensiones son significativas al realizar el análisis confirmatorio donde se evidencia una relación de satisfacción con los servicios actuales. Concluyendo que la relación entre la percepción de la calidad del servicio y la probabilidad de migran en Metro son significativas.

1.1.2. Nacional

En el aspecto nacional encontramos la investigación realizada por Vilca et.al (2021) en su investigación titulada “Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú” plantea el objetivo de identificar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes bajo análisis de la institución financiera. La metodología abordada es cuantitativa con un aspecto descriptivo-correlacional que implica una muestra de 4200 clientes. Los resultados evidencian que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes a nivel regular. Concluyendo la existencia de una relación directa entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en la institución bajo análisis.

Chicana (2017) en su tesis titulada “Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016” plantea como objetivo analizar aquellos niveles de gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la institución migratoria en Lima. La metodología abordada es cuantitativa con un aspecto descriptivo-correlacional que permite conllevar a usar el instrumento del cuestionario para lo cual se plantea su aplicación a la muestra

probabilística estratificada identificada que asciende a un total de 160 funcionarios y 376 usuarios. Los resultados infieren que el 76% de los encuestados han conllevado a calificar una deficiente gestión de la calidad que implica haber alcanzado un nivel bajo y moderado. Concluyendo que existe una influencia positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario que permite requerir incrementar las expectativas de los usuarios a partir de mejorar la calidad del servicio.

Iglesias (2017) en su tesis titulada “Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Breña-2015” formula el objetivo de estimar el cuantificador de calidad de atención que permita identificar la brecha entre las expectativas y percepciones. La metodología abordada es cuantitativa con un aspecto descriptivo-correlacional que permite conllevar a usar el instrumento del cuestionario para lo cual se plantea su aplicación a la muestra probabilística de 96 turistas extranjeros. Los resultados muestran un valor promedio de satisfacción de -0.65; siendo las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad los que involucran ubicarse debajo de la media. Concluyendo que la dimensión seguridad es la de mayor efecto sobre la calidad del servicio, dado la prioridad que le dan los encuestados.

1.1.3. Local

Hoyos (2022) en su investigación denominada “Propuesta de mejora de la calidad del servicio y satisfacción al cliente en la pequeña empresa clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022” plantea el objetivo de identificar si la propuesta de mejora de la calidad de servicio y satisfacción genera un óptimo funcionamiento de la clínica. La metodología es no experimental, transversal y descriptivo, utilizando el instrumento del cuestionario aplicado a 176 usuarios de la clínica. Los resultados muestran que los equipos utilizados son modernos, las instalaciones físicas son atractivas y colaboradores tienen una adecuada presencia. Concluyendo que aún existe una falta de motivación para la mejora de la

satisfacción.

Chiscul (2022) en su investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo” plantea el objetivo de identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de las variables analizadas. La metodología es cuantitativa, descriptiva y correlacional que involucra el uso del instrumento del cuestionario para la aplicación a 74 usuarios de la municipalidad. Los resultados muestran que existe una relación directa y positiva entre la calidad y satisfacción; siendo importante agilizar el seguimiento y atención de los expedientes.

Nauca y Delgado (2018) realiza una investigación denominada “La calidad de servicio mediante el modelo Servqual y su relación con la satisfacción del cliente del hotel Aristi de la ciudad de Chiclayo” que involucra el objetivo de identificar la relación de las variables bajo análisis. La metodología abordada es cuantitativa con un aspecto descriptivo-correlacional que permite conllevar a usar el instrumento del cuestionario para lo cual se plantea su aplicación a la muestra probabilística de 86 clientes. Los resultados evidencian que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, utilizando la correlación de Spearman que rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe una correlación positiva entre las variables bajo estudio.

1.2. Base teórica

1.2.1. Calidad de Servicios Públicos

Gutierrez, Vasquez y Cuesta (2010) señala que los servicios públicos son aquellos que las instituciones públicas brindan teniendo como base el aspecto de calidad que involucra al ciudadano como pilar de la reforma y abarca los temas administrativos, organizativos y el de innovación que permita modernizar al estado en su nueva gestión pública.

Sin embargo, los servicios públicos son percibidos como el esfuerzo mínimo y abarca un análisis de posicionamiento de atención de los clientes, que genera un quiebre entre el objetivo principal del servicio y el usuario que lo recibe en la forma de involucrar a los aspectos de trato y la capacidad de análisis y respuesta.

Por su parte Reyna y Ventura (2008) considera que los aspectos públicos han conllevado a un sin número de tareas tanto de las instituciones públicas y privadas que permita brindar satisfacción de manera regular, directa y continua.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) parte de la calidad del servicio como aquel diferencial entre las expectativas y deseos del cliente, los mismos que poseen características propias como la intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

Para Stanton, Etzel y Walker (2004) la calidad del servicio tiene dos atributos marcados, tanto la calidad percibida por los clientes y los clientes que evalúan la calidad al comparar expectativas y percepciones.

Cobra (2011) considera que no existe una definición clara de la calidad del servicio, sino que existe un concepto teórico que estudia la calidad del servicio, siendo definido por el cliente y no por el proveedor.

Cuatrecasas (2010) considera la brecha entre expectativas de los clientes y necesidades resueltas, tomando en consideración el grado de satisfacción de los clientes. Siendo la medida de forma compleja al tener diversos criterios de medición. Siendo los servicios ofertados por las instituciones públicas que por su naturaleza y frecuencia las expectativas de los usuarios terminan superando largamente la percepción de los usuarios.

De esta forma, la Superintendencia Nacional de Migraciones considerado un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio del Interior, es aquel con responsabilidad de brindar servicios públicos y formar parte de la administración pública.

Larrea (2008) considera que la calidad del servicio es aquel aspecto intrínseco que

permite valorar el aspecto de la calidad para cumplir las expectativas de los clientes creando una duración de largo plazo.

Finalmente, los teóricos coinciden que la calidad de los servicios públicos parte de la estimación de la brecha entre la percepción y del acto de identificar el servicio como aquel proceso diferenciador que conlleva a un análisis de largo plazo.

1.2.2. Control Migratorio

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2017) considera al aspecto diferenciador y referente a las funciones del estado para el control de los movimientos de personas. Siendo comprendida como la capacidad de involucrar los aspectos de verificación, vigilancia, supervisión, autorización y control para emerger en los aspectos de los ciudadanos tanto nacionales y extranjeros; estableciendo para ello los aspectos organizacionales de los servicios vinculados a la función estatal. De esta forma el mayor porcentaje de países vincula el control migratorio a la movilidad de personas generadas por el movimiento espacial de personas, donde el estado aplica políticas de entradas y salidas de los migrantes por las fronteras.

Para Parra (2016) el control migratorio en el caso peruano lo definido por la Organización Internacional para las Migraciones es de difícil aplicabilidad en el Perú, dada la existencia de una particularidad en la geografía y las características de contar con fronteras porosas y extensas que genera migración irregular. De ahí que el aspecto de la política pública migratoria peruana se ha concentrado en un claro posicionamiento de control para la identificación y reconocimiento de los migrantes a través de las herramientas electrónicas de reconocimiento facial y de huellas dactilares, que obtiene como resultado en tiempo real los antecedentes y alerta de las personas que hacen uso del servicio de control migratorio, dejando el enfoque de una verdadera política pública orientado a la seguridad y facilitar el tránsito de los migrantes.

De ahí la importancia de no solo priorizar al servicio público de control migratorio, sino también al impulso del aspecto económico y social en los pasos de frontera como una política integral migratoria, de esta forma el desarrollo económico local hace énfasis en el proceso donde los actores locales intervienen y comparten un futuro territorio, requiriendo para ello el pilar fundamental del desarrollo del capital social e institucional. Siendo el último, aquel donde se enmarca los instrumentos políticos, legales y normativos que permiten alcanzar los indicadores establecidos en los instrumentos de planificación. Existiendo tres dimensiones interdependientes tanto el desarrollo social y cultural, desarrollo económico y desarrollo ambiental.

El Marco de Gobernanza, bajo el enfoque de los Derechos Humanos en relación a la migración y teniendo en cuenta los aspectos relacionados a las características del fenómeno migratorio parte de aspectos tanto transversales que conlleva a ser plasmados en la constitución y alineado a la política migratoria conlleva a identificar las características relevantes para alcanzar un fin supremo que implique al estado en lograr el enfoque multisectorial de la política para que de esta manera se logre implementar las acciones concretas que permitan fortalecer la gestión integral de la migración para lograr las características necesarias que conlleven a un marco institucional priorizado y se convierta en la facilitación de intercambio entre los países implicados y no genere un perjuicio en los ciudadanos con interés en cruzar fronteras.

1.2.3. Enfoques económicos de la migración

Castles y Miller (2004) parte de un enfoque neoclásico donde señala la existencia de factores que atraen y expulsan de un país de origen, así como las brechas existentes entre la demanda y la oferta de trabajo, teniendo como principal factor la diferencia salarial.

Para Todaro (1969) el enfoque microeconómico de la migración parte de una

decisión individual de maximizar su bienestar bajo una mirada racional; siendo la causa de los flujos migratorios la interacción entre la oferta y la demanda del mercado de trabajo y por ende las diferencias entre los salarios y el bienestar de los países, sin tomar en consideración aspectos culturales, políticos, comunitarios y sociales que también explican la corriente migratoria.

Posteriormente Stark y Levhari (1982) y Taylor (1986) amplían el enfoque neoclásico hacia la concepción familiar y del hogar. Siendo la migración una decisión familiar y no solo por las diferencias salariales. De esta forma la migración es explicada como aquella decisión que influye en la familia, investigan las causas y consecuencias en el lugar de origen, sin tomar en consideración las consecuencias del país de destino.

Tanto el enfoque neoclásico como el de la nueva economía de la migración, explican la migración como modelos de decisión a nivel microeconómico, como parte de una elección racional y no considerando aspectos relacionados con la estructura internacional.

Piore (1979) por su lado en la teoría del modelo dual del trabajo considera la superestructura económica internacional para explicar la migración, donde no considera los supuestos microeconómicos sino a la demanda de mano de obra en los países industrializados que son cubiertos por los países subdesarrollados. De esta forma los movimientos migratorios se generarían por factores económicos, políticos y sociales que partes del país de origen hacia el país de destino.

Para Singer (1974) la teoría histórica estructural explica las causas estructurales de la migración, reconociendo motivaciones a nivel personal y familiar, ante las disparidades del ingreso, seguridad social, servicios de salud, educación y estabilidad política entre los países. La mencionada teoría no solo considera el aspecto de cualificación de los migrantes y su inserción en el mercado de trabajo; sino variables

como el sexo, edad, clase social y grupo étnico, concibiendo a la migración en dimensiones en el ámbito laboral, humano y social. Además de considerar la historia entre la interacción agencia-estructura de los países para comprender el proceso migratorio a partir de factores de expulsión y atracción, que junto al vínculo histórico se concibe al proceso migratorio de manera integral.

Por su parte Gurak (1992) a partir de la teoría de redes se explican las migraciones contemporáneas, donde los lazos intergeneracionales permita a los migrantes y no migrantes generar una trasmisión de información para lograr ofertar una ayuda económica y apoyo a las asociaciones que genere incrementar la probabilidad de emigrar, reducir los costos y los altos riesgos que se producen en los migrantes.

Siendo las redes migratorias aquel conjunto de lazos interpersonales y vínculos familiares, que permiten sostener el proceso migratorio en el tiempo, teniendo una índole social, formando un capital social por las relaciones sociales que se traduce en una importancia económica, por el empleo y mejores salarios.

De esta forma la teoría de las redes considera a la migración como aquella decisión individual donde el proceso de formación de redes explica las migraciones actuales y en el flujo migratorio para aplicar acciones de control migratorio. Dado que la teoría de redes respalda el movimiento migratorio como los nexos y conexiones con familiares, amigos o compatriotas que le facilitan el traslado internacional porque bajan los costos y los riesgos del movimiento e incrementan los rendimientos netos esperados de la migración.

1.2.4. Teorías de la calidad

Para las normas ISO 9000-2005 la calidad debe ser comprendida como aquella dimensión de satisfacción del usuario considerando factores propios de la institución, de ahí que extrapolado a las entidades públicas es aquella que cubra las expectativas y necesidades de los usuarios.

De ahí que enmarcados en la perspectiva de la nueva gestión pública se adopta herramientas del sector privado con enfoques de innovación hacia la calidad de los servicios públicos brindados, desde la perspectiva de la eficacia y la eficiencia que permita garantizar el proceso de calidad en los servicios públicos brindados.

Camisón, Cruz y Gonzales (2006) en su recorrido teórico involucra diversas generaciones en lo relacionado a la gestión de calidad que lo conllevó a agruparlos en aquellos enfoques considerados tanto técnicos, humanos y estratégicos de la gestión de la calidad.

El enfoque técnico parte de la cadena de valor en los productos y procesamientos de la empresa, siendo los más importantes los que a continuación se detallan:

Deming (1982) parte de la conceptualización teórica donde el aporte de la calidad destaca la señal de un enfoque pilar de satisfacer al bienestar público, trasladándose de un enfoque tradicional hacia una orientación de procesos, basados en la orientación del cliente y la divulgación del ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar.

Adoptando una nueva medida hacia la búsqueda de la calidad y la innovación influyente en los procesos que tiene como base el enfoque de procesos.

Otro de los enfoques señalados por Colín (2002) señala que el ciclo de Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) se convierte en aquel ciclo dinámico capaz de desarrollar una arquitectura que involucra un todo para asociarse a las fases del ciclo de un sistema de procesos.

Para Hammer y Chamdy (1993) otra de las teorías de la calidad orientada a procesos, parte de un nuevo enfoque de concepción del modelo de negocio y originar nuevas formas competitivas para la reingeniería del proceso que permita un rediseño radical de los procesos para ser competitivo en tiempo y calidad.

Para Feigenbaum (1951) la aplicación de la mejora de la calidad requiere de un

análisis de continuo mejoramiento que permita a través del compromiso del ser humano que requiere de calidad y productividad generar una implementación de la tecnología para lograr la calidad de las ventas y la medición en términos de costos. Concibiendo de esta forma un modelo calidad de los sistemas que involucra la eficiencia y eficacia del capital humano con los activos tangibles de manera sistemática, logrando un trabajo interfuncional, siendo usados por Japón que luego dio origen a las normas ISO.

El aporte estratégico plasma la atención en la calidad y satisfacción del cliente. Partiendo de aquellas características que involucran lo intangible y aspectos heterogéneos del producto que permite un aspecto clave de tiempo en producción y consumo, los mencionados factores empezaban a tomar preponderancia en el tiempo, generando la necesidad de adoptar estrategias basadas en la calidad y su orientación al cliente.

Por su parte Juran, Nicolau y Gozalbes. (1990) considera en la teoría de la planificación para la calidad como aquella planificación de la calidad, donde se desarrollan nuevos productos y procesos capaces de responder a las fuerzas operativas y responder a las necesidades de los clientes.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) inician los estudios de calidad incorporando la dimensión de expectativas que conlleva a una real necesidad del cliente, extendiéndose notablemente al ámbito empresarial, con el desarrollo de la escuela de la gestión de la calidad.

Posteriormente Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) los autores presentan un modelo ampliado de la calidad del servicio en el que se identificaba factores tanto organizativos y sus relaciones con las deficiencias en la calidad del servicio y las deficiencias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la calidad del servicio; de esta forma el modelo ampliado presenta el desarrollo de indicadores que contribuyen a la medición de cada uno de los factores o variables que inciden en las

deficiencias o “gaps”.

1.2.5. Enfoques Teóricos de Satisfacción

Las diversas teorías que buscan comprender la satisfacción nacen de entender el comportamiento de los usuarios y abordan desde la perspectiva teórica lo siguiente:

Maslow (1954) busca comprender el impulso de las necesidades particulares a la satisfacción de las necesidades humanas de manera jerárquica, estableciendo la jerarquía de cinco necesidades básicas establecidas que son filosóficas, seguridad, sociales, estima y autorrealización, satisfaciendo de esta forma sus necesidades más importantes.

Por su parte Kotler y Keller (2012) en la teoría de los dos factores plantea tanto factores desmotivadores y motivadores que provocan la satisfacción o insatisfacción, siendo los factores motivacionales como aquellos que llevan a un estado de satisfacción al usuario a cubrir sus necesidades, provocando de esta manera un vínculo emocional en los procesos psicológicos para la toma de decisiones y poder influir en el logro de su satisfacción.

Fornell, Anderson y Rust (1997) desde su perspectiva teórica parte de la calidad para producir satisfacción, redundado en una serie de comportamientos capaces de interactuar y analizar las variables que contribuyen a la satisfacción.

Finalmente, Anderson, Fornell y Lehmann (1994) parten desde una perspectiva global para evaluar globalmente la experiencia de consumo y satisfacción en el tiempo. De esta forma los teóricos afirman que la satisfacción busca comprender las intenciones y comportamientos de las variables que permitan cuantificar la satisfacción.

1.3. Definiciones Conceptuales

1.3.1. Eficacia

Mokate (1999) considera como el grado de alcanzar los objetivos propuestos, enfocados en el cumplimiento de metas y objetivos que permiten satisfacer las

necesidades sin tomar en consideración los recursos utilizados o los costos, pero si incluyendo la calidad y el tiempo que se espera generar en un determinado efecto o producto.

1.3.2.Eficiencia

Mokate (1999) lo define como la virtud de lograr un resultado, pero usando óptimamente los recursos y obteniendo la máxima ganancia, de esta forma se logra obtener la mayor cantidad de recursos con el menor costo posible.

1.3.3. Calidad

Camisón, Cruz y Gonzales (2006) lo definen como la creación de valor para lograr un resultado estratégicamente interesado en lograr estándares de excelencia y por ende la satisfacción de las necesidades con eficiencia y eficacia, permitiendo al consumidor estudiar el valor de cada opción.

1.3.4. Migración

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2017) lo define como el proceso donde las personas se desplazan o son desplazados tomando en consideración una frontera internacional o dentro de un país fuera del lugar habitual, sin tomar en consideración la situación jurídica, el carácter voluntario o las causas del desplazamiento y la duración de la estancia. Si bien no hay una definición universalmente aceptada la decisión de migrar, es libre e independiente bajo una mirada de condiciones sociales, materiales, de perspectivas y familiares.

1.3.5. Satisfacción

Gosso (2008) lo define como el agrado que experimenta el usuario al consumir un producto o servicio, evaluando de esta forma la percepción estática en el tiempo, recogida con la experiencia adquirida en la compra y uso de un producto o servicio.

1.4. Formulación de Hipótesis

La calidad del servicio público de control migratorio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019.

1.5. Operacionalización de Variables

Las variables involucradas en la operacionalización de las variables son:

Satisfacción de los usuarios (Variable Dependiente)

• Definición conceptual:

Kotler y Keller (2012) lo define la satisfacción como aquel conglomerado de aspectos filosóficos o repulsión que se generan como consecuencia de comparar su percepción contra las expectativas.

• Definición operacional:

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) parte de un instrumento medido en la satisfacción de los usuarios denominada SERVQUAL. El mismo que involucra desde las cinco dimensiones en su aspecto teórico lo que conlleva a evidenciar la importancia de cuantificar la satisfacción.

Tabla 1.

Operacionalización de la Variable Dependiente

Variable	Dimensiones	Indicador	Técnica	Instrumentos
Satisfacción de los Usuarios (Variable Dependiente)	Elementos Tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	Encuesta	Escala Likert
		Infraestructura física óptima		
		Apariencia pulcra de los colaboradores		
		Elementos tangibles atractivos		

	Cumplimiento de la norma			
	Interés en la resolución de problemas			
Fiabilidad	Realizar el servicio de inmediato			
	Concluir en el tiempo promedio			
	No cometer errores			
	Colaboradores comunicativos			
Capacidad de Respuesta	Colaboradores rápidos			
	Colaboradores dispuestos a ayudar			
Satisfacción de los Usuarios (Variable Dependiente)	Colaboradores que responden	Encuesta	Escala Likert	
	Colaboradores que transmiten confianza			
	Ciudadanos nacionales y extranjeros seguros en el control			
	Seguridad			Colaboradores amables
				Colaboradores bien formados
				Atención individualizada
				Horario conveniente
	Empatía			Atención personalizada de los colaboradores
				Preocupación por los intereses de los ciudadanos nacionales y extranjeros
				Comprensión por las necesidades

Nota. Elaboración Propia

Calidad del Servicio Público de Control Migratorio (Variable Independiente)

• **Definición conceptual:**

La calidad es considerada bajo un enfoque estratégico como la preponderancia en el tiempo de adoptar estrategias de calidad y ruta del cliente.

Para Juran (1951) considera importante alcanzar el máximo nivel de deseo y satisfacción a los involucrados, que permita comprender el enfoque y forma de pensar de los actores a partir de las preferencias y necesidades de los consumidores.

• **Definición operacional:**

La Presidencia del Consejo de Ministros (2015) basado en el modelo de satisfacción ciudadana que aborda 9 estándares definidos, teniendo los aspectos fundamentales que requiere la ciudadanía, se han utilizado cinco dimensiones para cuantificar la calidad del servicio público de control migratorio que se brinda en el lugar de análisis.

Tabla 2.
Operacionalización de la Variable Independiente

Variable	Dimensiones	Indicador	Técnica	Instrumentos
Calidad del Servicio Público de Control Migratorio (variable independiente)	Accesibilidad y canales de atención	Canal presencial	Encuesta	Escala Likert
		Canal Telefónico		
		Canal Virtual		
	Espacio físico			
	Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Señalización		
		Mapa de riesgos		
		Equipamiento		

Calidad del Servicio Público Migratorio (variable independiente)		Orientación		
	Proceso de atención	Protocolos		
		Trato Preferente		
		Transparencia		
	Transparencia y acceso a la información pública	Acceso a la Información		
		Información sobre procedimientos y servicios	Encuesta	Escala Likert
		Recepción		
	Reclamos y sugerencias	Tratamiento		
		Uso de reclamos y sugerencias		
		Responsable de gestión		

Nota. Elaboración Propia

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Estudio

Comprende el paradigma cuantitativo, dado que se someterá a pruebas estadísticas las hipótesis planteadas que ponen en relevancia la presente investigación. (Hernández et. al, 2010)

Siendo lo descriptivo dado que implica describir aquellas partes diferenciadoras y únicas. Siendo un análisis correlacional para identificar la influencia de las variables y sus dimensiones, que permite abordar los objetivos plasmados.

2.1.2. Diseño de Investigación

Se considera por ser un aspecto social y no realizar experimentos uno de tipo no experimental y dado que se aplica el análisis en un solo punto del tiempo asciende un corte transversal que se realiza en el año 2019 para el análisis del servicio público de control migratorio en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes.

2.2. Población y Muestra

Población: La población involucrada se considera realizar tomando en consideración según el reporte de la Superintendencia Nacional de Migraciones (2017) por el puesto de control fronterizo CEBAF-Tumbes registró un movimiento migratorio de 517,684 personas inmigrantes entre peruanos y extranjeros que registraron ingreso a Perú, considerándola como la población en el año 2017.

Tabla 3.

Movimiento Migratorio, Puestos de Control Fronterizo CEBAF-Tumbes, 2017.

PUESTO DE CONTROL / MOV. MIGRATORIO	2017		TOTAL 2017
	PERUANO	EXTRANJERO	
PCF CEBAF-TUMBES	85,652	432,032	517,684
INGRESO	85,652	432,032	517,684

Nota. Información extraída de la Base de Datos Migraciones al 19.09.2019-Superintendencia Nacional de Migraciones

Muestra:

En el cálculo de la muestra se hace uso del tipo de muestreo probabilístico y aplicará la metodología del muestreo aleatorio simple asciende a 384 inmigrantes.

2.3. Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos

Las técnicas que involucra la presente investigación corresponden a un análisis de un proceso de interacción de las técnicas e instrumentos que conlleva a un acuerdo significativo de la investigación que permita indagar las fuentes de información.

Las técnicas que se van a utilizar se plantean a continuación:

Encuesta

Esta técnica conlleva a través del instrumento de escala Likert a recoger datos para su posterior procesamiento, siendo aplicado el instrumento a los actores investigados del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes.

La Observación:

Indagar a los actores que a través de la visualización de los hechos reales conlleven a identificar el problema bajo análisis y conlleve a lograr los aspectos planteados.

El Análisis de Documentos:

Los aspectos que permite conllevar a un análisis real del fundamento teórico y publicaciones que coadyuve al desarrollo de la presente tesis.

2.4. Procesamiento y Análisis de Datos

En el análisis de los datos el problema incurre en realizar la estadística descriptiva e inferencial que permite usar las diversas herramientas de Microsoft para lograr el análisis de los mismos datos.

En la estadística descriptiva se muestran las frecuencias de las variables calidad del servicio público de control migratorio y satisfacción de los usuarios, siendo procesados en el software SPSS y ordenados en Excel. De esta forma se presentan los resultados ordenados de las variables y sus dimensiones que conforman cada variable.

En la estadística inferencial se utiliza el Rho de Spearman, donde se identifica la influencia que existe entre las variables de tipo ordinal considerando datos con una distribución no normal, para lo cual se somete a las pruebas de hipótesis planteadas. La escala de Likert se clasifica dentro de las escalas llamadas sumativas, ya que el puntaje que arroja se obtiene sumando los puntajes de las respuestas a las distintas preguntas o estímulos. Por otro lado, el aspecto relacionado al SPSS conlleva a plantear la importancia de dicha herramienta para el cálculo descriptivo e inferencial para el sometimiento de la hipótesis.

2.5. Validez y Confiabilidad

El instrumento de la encuesta presenta 22 ítems para la satisfacción de los usuarios y 32 ítems para la calidad del servicio público de control migratorio, aplicándose a 384 inmigrantes, siendo el cálculo del Alfa de Cronbach asciende a 0.827, que se traduce en una excelente validez.

Tabla 4

Estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach)

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,827	54

Nota. Obtenida de la ejecución de la Prueba Pilot

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis de frecuencia de los datos

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de frecuencia de las variables calidad del servicio público de control migratorio y satisfacción de los usuarios con sus respectivas dimensiones usando un baremo.

Del total de los 384 encuestados consideraron el 53% que la calidad del servicio público migratorio es regular, seguido del 36% que es bueno. Mientras que el 57% de los encuestados consideran que la satisfacción de los usuarios es regular, seguido del 32% que es bueno como se observa en la tabla 5 y figura 1.

Tabla 5

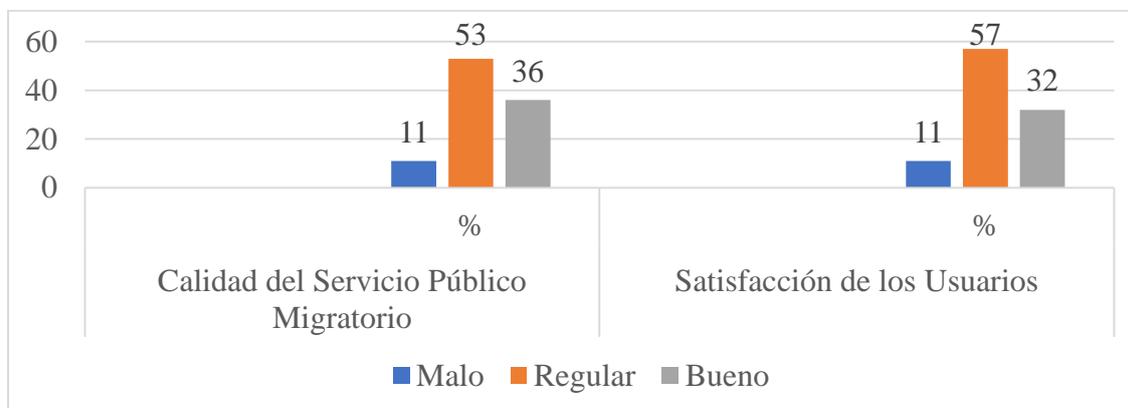
Estadístico de frecuencia de las variables calidad del servicio público de control migratorio y satisfacción de los usuarios

Niveles	Calidad del Servicio Público Migratorio		Satisfacción de los Usuarios	
	F	%	F	%
Malo	43	11	43	11
Regular	204	53	220	57
Bueno	137	36	121	32
Total	384	100	384	100

Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes del Centro Binacional de Atención Fronteriza CEBAF-Perú, Tumbes

Figura 1

Estadístico de frecuencia de las variables calidad del servicio público de control migratorio y satisfacción de los usuarios



Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes del Centro Binacional de Atención Fronteriza CEBAF-Perú, Tumbes

En la tabla 6 y figura 2 se observa que los resultados de acuerdo a las dimensiones en elementos tangibles el 75% es regular, seguido del 17% que es bueno. Mientras en la dimensión fiabilidad el 56% considera que es bueno, seguido del 41% que señala ser regular. En la dimensión capacidad de respuesta el 68% considera ser regular, seguido del 20% que señala ser bueno. Mientras en la dimensión seguridad el 61% considera ser regular; mientras el 29% considera ser bueno. Finalmente, en la dimensión empatía el 56% considera ser regular, seguido del 29% que considera ser bueno

Tabla 6

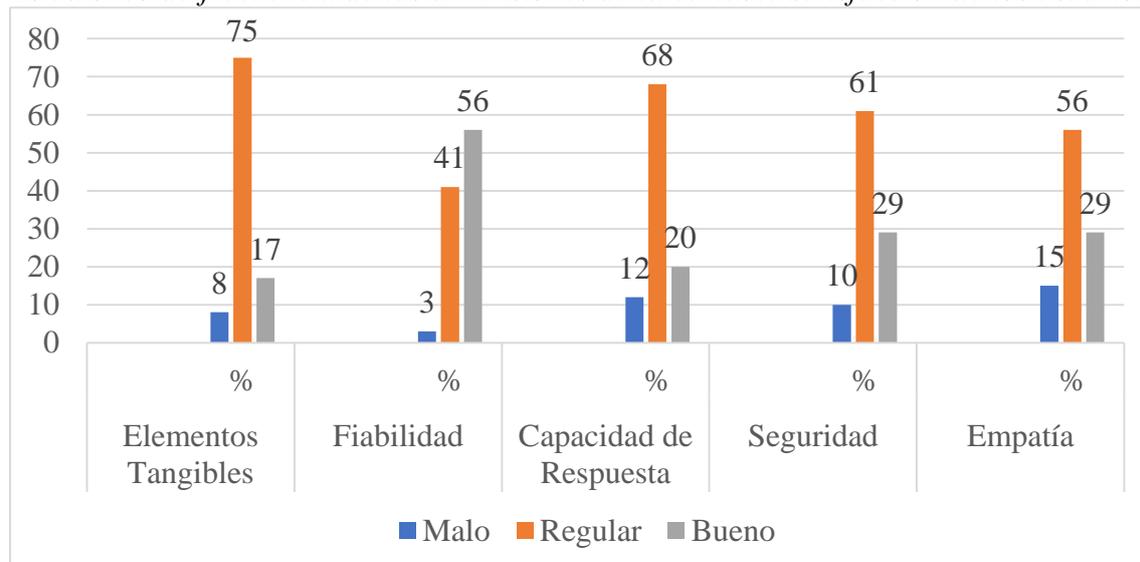
Estadístico de frecuencia de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios

Niveles	Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	30	8	13	3	45	12	40	10	57	15
Regular	287	75	156	41	262	68	234	61	216	56
Bueno	67	17	215	56	77	20	110	29	111	29
Total	384	100	384	100	384	100	384	100	384	100

Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes del Centro Binacional de Atención Fronteriza CEBAF-Perú, Tumbes

Figura 2

Estadístico de frecuencia de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios



Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes del Centro Binacional de Atención Fronteriza CEBAF-Perú, Tumbes

En la tabla 7 y figura 3 se observa que de acuerdo a los resultados en la dimensión accesibilidad y canales de atención el 54% considera ser bueno, seguido del 42% que considera ser regular. Mientras en la dimensión infraestructura y mobiliario el 54% considera ser regular, seguido del 29% que considera ser bueno. En la dimensión proceso de atención el 47% considera ser bueno, seguido del 43% que considera ser regular. En la dimensión transparencia y acceso a la información el 79% considera ser malo, seguido del 21% que considera ser regular. Finalmente, en las dimensiones reclamos y sugerencias el 50% considera ser regular, seguido del 37% que considera ser bueno.

Tabla 7

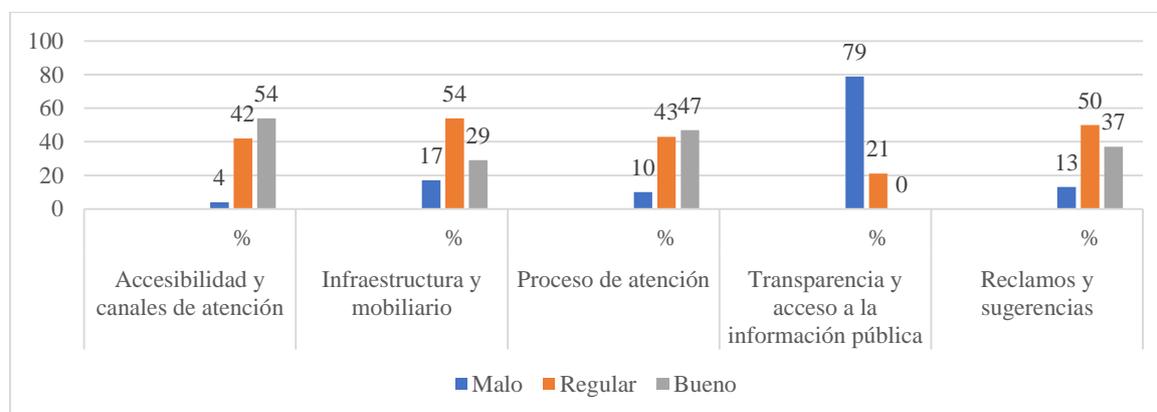
Estadístico de frecuencia de las dimensiones de la variable calidad del servicio público de control migratorio

Niveles	Accesibilidad y canales de atención		Infraestructura y mobiliario		Proceso de atención		Transparencia y acceso a la información pública		Reclamos y sugerencias	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	15	4	67	17	40	10	305	79	51	13
Regular	161	42	206	54	165	43	79	21	192	50
Bueno	208	54	111	29	179	47	0	0	141	37
Total	384	100	384	100	384	100	384	100	384	100

Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes del Centro Binacional de Atención Fronteriza CEBAF-Perú, Tumbes

Figura 3

Estadístico de frecuencia de las dimensiones de la variable calidad del servicio público de control migratorio



Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes del Centro Binacional de Atención Fronteriza CEBAF-Perú, Tumbes.

Para elaborar el análisis de la influencia se utiliza variables ordinales correspondiente a la calidad del servicio público migratorio y la satisfacción de los usuarios que asciende a 384 datos por las dimensiones para lo cual se realiza el abordaje de la información usando el estadístico de prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

El análisis de la distribución de la normalidad se considera las siguientes hipótesis:

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 8

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio público de control migratorio	.118	376	.000	.941	376	.000
Satisfacción de los usuarios	.091	376	.000	.971	376	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes del Centro Binacional de Atención Fronteriza CEBAF-Perú, Tumbes

A partir de los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov se observa que los datos correspondientes a las variables de la calidad del servicio público de control migratorio y la satisfacción de los usuarios no presenta una distribución normal (P-valor < 0.05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Para realizar la evaluación de correlación se utilizó la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Spearman.

3.1.1. Influencia de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019.

Para el análisis de la influencia de las variables bajo análisis en el objetivo general se plantea la siguiente hipótesis.

Ho: La calidad del servicio público de control migratorio no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019.

Ha: La calidad del servicio público de control migratorio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019.

En la tabla 9 se evidencia que la prueba estadística de Rho de Spearman se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula dado que el sig= 0.000 es menor al 5% de confianza, existiendo una influencia positiva de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019.

Tabla 9

Prueba estadística Rho de Spearman

Relación de variables	Rho de Spearman	Probabilidad (P-Valor)	Decisión	Significancia
Calidad del servicio público de control migratorio y satisfacción de los usuarios	0.162 (positiva debil)	0.000<0.05	Se rechaza la Ho	Existe correlación positiva

Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes del Centro Binacional de Atención Fronteriza CEBAF-Perú, Tumbes

3.1.2. Influencia del proceso de atención en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

En el análisis de la influencia de las dimensiones bajo análisis en el primer objetivo específico se plantea la siguiente hipótesis.

Ho: El proceso de atención no influye significativamente en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

Ha: El proceso de atención influye significativamente en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

En la tabla 10 se evidencia que la prueba estadística de Rho de Spearman se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula dado que el sig= 0.729 es mayor al 5% de confianza, no existiendo una influencia del proceso de atención en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

Tabla 10
Prueba estadística Rho de Spearman

Relación de variables	Rho de Spearman	Probabilidad (P-Valor)	Decisión	Significancia
Proceso de atención y capacidad de respuesta	0.018 (positiva debil)	0.729>0.05	Se acepta la Ho	No existe correlación positiva

Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes que Puestos de Control Fronterizo CEBAF-Tumbes

3.1.3. Influencia de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

Para el análisis de la influencia de las dimensiones bajo análisis en el segundo objetivo específico se plantea la siguiente hipótesis.

Ho: La infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención no influye significativamente en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

Ha: La infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención influye significativamente en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

En la tabla 11 se evidencia que la prueba estadística Rho de Spearman se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula dado que el $\text{sig} = 0.000$ es menor al 5% de confianza, existiendo una influencia de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

Tabla 11
Prueba estadística Rho de Spearman

Relación de variables	Rho de Spearman	Probabilidad (P-Valor)	Decisión	Significancia
Infraestructura, mobiliario y equipamiento y elementos tangibles	0.673 (positiva media)	0.000 < 0.05	Se rechaza la Ho	Existe correlación positiva

Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes que Puestos de Control Fronterizo CEBAF-Tumbes

3.1.4. Influencia de la transparencia y acceso a la información pública en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

Para el análisis de la influencia de las dimensiones bajo análisis en el tercer objetivo específico se plantea la siguiente hipótesis.

Ho: La transparencia y acceso a la información pública no influye significativamente en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

Ha: La transparencia y acceso a la información pública influye significativamente en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

En la tabla 12 se evidencia que la prueba estadística Rho de Spearman se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula dado que el $\text{sig} = 0.002$ es menor al 5% de confianza, existiendo una influencia de la transparencia y acceso a la información pública en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019.

Tabla 12
Prueba estadística Rho de Spearman

Relación de variables	Rho de Spearman	Probabilidad (P-Valor)	Decisión	Significancia
Transparencia y acceso a la información pública y fiabilidad	0.156 (positiva baja)	$0.002 < 0.05$	Se rechaza la Ho	Existe correlación positiva

Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes que Puestos de Control Fronterizo CEBAF-Tumbes

3.1.5. Influencia de los reclamos y sugerencias en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019.

Para el análisis de la influencia de las dimensiones bajo análisis en el cuarto objetivo específico se plantea la siguiente hipótesis.

Ho: Los reclamos y sugerencias no influye significativamente en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019.

Ha: Los reclamos y sugerencias influyen significativamente en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019.

En la tabla 13 se evidencia que la prueba estadística Rho de Spearman se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula dado que el sig= 0.000 es menor al 5% de confianza, existiendo una influencia de los reclamos y sugerencias en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019.

Tabla 13
Prueba estadística Rho de Spearman

Relación de variables	Rho de Spearman	Probabilidad (P-Valor)	Decisión	Significancia
Reclamos y sugerencias y empatía	0.266 (positiva baja)	0.000<0.05	Se rechaza la Ho	Existe correlación positiva

Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes que Puestos de Control Fronterizo CEBAF-Tumbes

3.1.6. Influencia de la accesibilidad y canales de atención en la percepción de seguridad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019.

Para el análisis de la influencia de las dimensiones bajo análisis en el quinto objetivo específico se plantea la siguiente hipótesis.

Ho: La accesibilidad y canales de atención no influye significativamente en la percepción de seguridad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019.

Ha: La accesibilidad y canales de atención influyen significativamente en la percepción de seguridad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019.

En la tabla 14 se evidencia que la prueba estadística Rho de Spearman se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula dado que el $\text{sig} = 0.000$ es menor al 5% de confianza, existiendo una influencia de la accesibilidad y canales de atención en la percepción de seguridad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019.

Tabla 14
Prueba estadística Rho de Spearman

Relación de variables	Rho de Spearman	Probabilidad (P-Valor)	Decisión	Significancia
Accesibilidad y canales de atención y seguridad	0.595 (positiva alta)	0.000<0.05	Se rechaza la Ho	Existe correlación positiva

Nota. Resultado de las encuestas aplicadas a los inmigrantes que Puestos de Control Fronterizo CEBAF-Tumbes

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2012) considera que es necesario promover una migración ordenada y en condiciones humanas que considere los deberes y derechos del migrante, requiriendo para ello un servicio de control migratorio óptimo que permita tanto al país emisor y receptor generar un intercambio sociocultural y económico en el contexto mundial.

De esta forma el enfoque de control migratorio se ha posicionado en el de seguridad y restricciones a la movilización, amparándose en un derecho internacional; sin embargo es importante respetar y orientar el derecho de las personas a la movilidad desde el enfoque de los derechos humanos, siendo necesario avizorar un modelo híbrido que genere nuevas formas de una movilidad humana segura y de lucha contra los delitos internacionales, resguardando su protección y la vulnerabilidad de las personas (OIM, 2012)

A partir del planteamiento del objetivo general “Determinar la influencia de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019” se obtiene como resultados que se rechaza la hipótesis nula dado que el $\text{sig} = 0.000$ es menor al 5% de confianza, existiendo una influencia positiva de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019. Dichos resultados se relacionan con Reyes (2014) donde permiten inferir que la infraestructura es percibida en la calidad del servicio como adecuada por un 79%, seguido de la limpieza del 75%, recurso humano del 68% y la información adecuada del 60%. Concluyendo que efectivamente existe una influencia de calidad del servicio el incremento de la satisfacción de los clientes.

En lo que corresponde al primer objetivo específico: “Determinar en qué medida influye el proceso de atención en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019” se obtiene como resultado que no existe una influencia del proceso de atención en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019. Dichos resultados se relacionan con Iglesias (2017) cuyos resultados muestran un valor promedio de satisfacción de -0.65; siendo las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad los que involucran ubicarse debajo de la media. Concluyendo que la dimensión seguridad es la de mayor efecto sobre la calidad del servicio, dado la prioridad que le dan los encuestados.

En relación al segundo objetivo específico “Determinar en qué medida influye la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019” se obtiene como resultado que existe una influencia de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019. Dichos resultados se relacionan con Iglesias (2017) donde considera un 23% de los encuestados que es bueno con respecto a la percepción de la infraestructura, mobiliario y equipamiento.

Con respecto al objetivo específico “Determinar en qué medida influye la transparencia y acceso a la información pública en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019” se obtuvo como resultado que existe una influencia de la transparencia y acceso a la información pública en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019. Dichos resultados se relacionan con Chicana (2017)

donde se evidencia que existe una influencia positiva y significativa de las dimensiones entre la calidad del servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario que permite requerir incrementar las expectativas de los usuarios a partir de mejorar la calidad del servicio, siendo la transparencia y acceso a la información pública una de las dimensiones significativas que incide positivamente en la satisfacción de los usuarios.

En relación al objetivo de “Determinar en qué medida influye los reclamos y sugerencias en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019” obtuvo como resultado que existe una influencia positiva de los reclamos y sugerencias en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019. Dichos resultados se relacionan con Chiscul (2022) donde los resultados muestran que existe una relación directa y positiva entre las dimensiones de la calidad y las dimensiones de la satisfacción; siendo importante agilizar el seguimiento y atención de los expedientes.

Dichos resultados también se relacionan con el aspecto teórico de Gutierrez, Vasquez y Cuesta (2010) señala que los servicios públicos son aquellos que las instituciones públicas los brindan teniendo como base la gestión de la calidad, teniendo como objetivo el bienestar del ciudadano, buenas prácticas administrativas, cultura organizacional y gestión de la calidad bajo enfoques innovadores de la modernización del estado y la nueva gestión pública. Así mismo con Cuatrecasas (2010) parte de la capacidad de dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes, tomando en consideración el grado de satisfacción de los clientes. Siendo la medida de forma compleja al tener diversos criterios de medición. Siendo los servicios ofertados por las instituciones públicas que por su naturaleza y frecuencia las expectativas de los usuarios terminan superando largamente la percepción de los usuarios.

De ahí la importancia no solo se brinde prioridad al servicio público de control migratorio, sino también al impulso del desarrollo social y económico en las zonas de frontera como una política integral migratoria, de esta forma el desarrollo económico local hace énfasis en el proceso donde los actores locales intervienen y comparten un futuro territorio.

Finalmente, el objetivo específico “Determinar en qué medida influye la accesibilidad y canales de atención y la seguridad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes – 2019” obtuvo como resultado que existe una influencia de la accesibilidad y canales de atención en la percepción de seguridad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019. Dichos resultados se relacionan con Gonzáles (2021) cuyos resultados muestran que en sus cinco dimensiones son significativas al realizar el análisis confirmatorio donde se evidencia una relación de satisfacción con los servicios actuales. Concluyendo que la relación entre la percepción de la calidad del servicio y la probabilidad de migran en Metro son significativas.

Así mismo los resultados anteriormente descritos se relacionan con Gutierrez, Vasquez y Cuesta (2010) implica señalar sobre la inferencia de las instituciones públicas que permita generar la calidad de lo que requiere el ciudadano y plantea el pilar de la reforma y considere aspectos considerados a las inferencias administrativas que permita identificar los aspectos administrativos, organizativos y el de innovación que permita modernizar al estado en su nueva gestión pública.

Siendo la perspectiva de la nueva gestión pública donde se adopta herramientas del sector privado con enfoques de innovación hacia la calidad de los servicios públicos brindados, desde la perspectiva de la eficacia y la eficiencia que permita garantizar el proceso de calidad en los servicios públicos brindados

CONCLUSIONES

Considerando los objetivos planteados en la investigación se evidencia las siguientes conclusiones.

Existe una influencia positiva de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes- 2019; demostrando que para lograr la satisfacción de los usuarios es necesario implementar la calidad del servicio público de control migratorio.

No existe una influencia del proceso de atención en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019; evidenciando un punto crítico en el proceso de atención que afecta la capacidad de respuesta del personal para lograr una adecuada atención de control migratorio.

Existe una influencia de la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019, siendo fundamental el aspecto tanto física como de equipamiento para lograr una óptima percepción de los elementos tangibles.

Existe una influencia de la transparencia y acceso a la información pública en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes -2019; siendo necesario evidenciar que la transparencia se ha vuelto preponderante para mejorar la confianza de los usuarios en el servicio público de control migratorio.

Existe una influencia de los reclamos y sugerencias en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019,

dado que los reclamos y sugerencias permiten generar una retroalimentación para lograr una mayor empatía con los usuarios del servicio público.

Existe una influencia de la accesibilidad y canales de atención en la percepción de seguridad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019; evidenciando la importancia de la implementación de diversos canales de atención que conlleva a brindar una respuesta de brindar seguridad a los usuarios para implementar un servicio público de control migratorio.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que para elevar la calidad del servicio público de control migratorio se requiere incidir sobre la mejora de los aspectos de infraestructura y mobiliario, proceso de atención, transparencia y acceso a la información, reclamos y sugerencias, así como la accesibilidad y canales de atención para retroalimentar el servicio.

Se recomienda mejorar la capacidad de respuesta con los usuarios a fin de identificar los puntos críticos y atender con un enfoque de valor para mejorar el servicio público de control migratorio, incidiendo sobre la calidad del servicio público hacia los migrantes.

Se recomienda que los aspectos tangibles referentes a la infraestructura y equipamiento conlleven hacia una mirada integral y nuevas formas de financiamiento bajo obras por impuestos o asociaciones públicas y privadas que permita cerrar la brecha de infraestructura.

Se recomienda implementar la política de lucha contra la corrupción que permita orientar hacia una migración segura y territorial que conlleve a tener el pilar de la ética de los funcionarios públicos de migraciones.

Se recomienda tomar en consideración las sugerencias y reclamos que conlleve a una constante retroalimentación en la mejora del servicio que aún existe una brecha identificada.

Se recomienda implementar diversos canales de atención para mejorar la calidad del servicio público para los migrantes generando una medida de seguridad que conlleve al ahorro de tiempo y mayor satisfacción de los migrantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, E. Fornell, C. y Lehmann, D. (1994) *Customer satisfaccion, market share, and profitability: Findings from Sweden*. Journal of Marketing
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad; Implantación control y certificación*. Barcelona: Profit editorial.
- Cobra (2011). *Marketing de los servicios*. España. ECSI Editorial.
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Castles, S., y Miller, M. (2004). *La era de la migración*. México: UAZ-SEGOB-Fundación Colosio-Porrúa.
- Chicana, L. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016*. (Tesis de Postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8937>
- Constitución Política del Perú. 1993
- Chiscul Chumioque, S. Y. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo* [Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96569>
- D.L. N°703. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 5 de noviembre de 1991.
- D.L. N° 1350. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 7 de enero de 2017.
- Deming, W. E. (1982). *Out of crisis*. [Salir de la crisis]. Massachusetts, Estados Unidos: Massachusetts Institute of Technology Press

- Delgado Cotrina, H. (2018). *La calidad de servicio mediante el modelo Servqual y su relación con la satisfacción del cliente del hotel Aristi de la ciudad de Chiclayo – región Lambayeque* [Posgrado, Universidad de Lambayeque].
<https://repositorio.udl.edu.pe/jspui/handle/UDL/195>
- Fornell, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J. y Bryant B. (1996). *The American Customer Satisfaction Index. Description, Findings, and implication*. Journal of Marketing.
- Feigenbaum, A.V. (1951). *Quality control: principles, practice and administration*. Nueva York:McGraw-Hill
- Gönroos C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business* New York: St. John's University Press.
- Gurak, D. (1992). Migration Networks and the Shaping of Migration Systems. Recuperado de <https://www.popline.org/node/319820>
- Gosso, F. (2008). *Satisfacción del cliente*. México: Panorama editorial.
- Gutiérrez, P; Vasquez ,J; y Cuesta ,P ; (2010). *Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819028011>
- Gonzales, S.(2021). Relación entre la percepción de la calidad del servicio del Corredor Central Norte de Quito y la probabilidad de migración al Metro. *Neutrosophic Computing and Machine Learning*, 16, 82-94.
- Hoyos Rivas, S. C. (2022). Propuesta de mejora de la calidad del servicio y satisfacción al cliente en la pequeña empresa clínica Millenium, distrito de Chiclayo, 2022. [Posgrado, Universidad Uladech Católica].
- Hammer, M., y Chamdy, J. (1993). *Re-engineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Nueva York: Harper Collins Publishers.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: The McGraw-Hill.
- Iglesias, L. (2017). *Calidad de atención en la Gerencia de Usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones-Breña-2015*. (Tesis de Postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6382>
- Juran, Nicolau y Gozalbes. (1990). *Quality control handbook*. Nueva York: Mc Graw-Hill.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación S.A.
- Ley de Migraciones 1236. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 26 de setiembre del 2015.
- López, A. (2005). *El control de la inmigración: Política fronteriza, selección del acceso e inmigración irregular*. Recuperado de <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/440>
- Maghsoodi Tilaki, M. J., Hedayati Marzbali, M., Safizadeh, M., & Abdullah, A. (2021). Quality of place and resident satisfaction in a historic – religious urban settlement in Iran. *Journal of Place Management and Development*, 14(4), 462-480. Scopus. <https://doi.org/10.1108/JPMD-07-2020-0067>
- Maslow, A. (1954) *Motivation and personality*. Nueva York: Harper & Row.
- Mokate, K. (1999). *Eficacia, Eficiencia. Equidad y Sostenibilidad*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/handle/11319/1193>
- Montalvo, V. (2016). *Calidad de servicio desde la perspectiva del turista extranjero en el puestode control fronterizo Kasani-Yunguyo Punto, 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2877>
- Organización Internacional para las Migraciones. (2017). *Control Migratorio*. Recuperado de http://www.oimperu.org/oim_site/documentos/Modulos_Fronteras_Seguras/Modul

o3.p df

- Piore, M.(1979). *Birds of Passage: Migrant Labor in Industrial Societies*. Cambridge, USA: Cambridge University Press.
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios*. Madrid: Díazde Santos S.A.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., y Berry, L.L (1985). A conceptual Model of Service Qualityand Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithml, V. y Berry, L. (1985). *Modelo SERVQUAL*. Estados Unidos: S.E.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-itemscale for measuring consumer perceptions of services quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), p. 12-40
- Parra, M. (2016). *La implementación de medidas de control migratorio, para la migración irregular en la frontera norte de Tumbes con Ecuador, en el periodo 2012-2014*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8114>
- Reyna, L. y Ventura, K. (2008). *Los servicios públicos en el Perú: Una visión preliminar*. Recuperado de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2544/25.pdf>
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Singer, P. (1974). *Migraciones Internas. Consideraciones teóricas sobre su estudio*. Economía política de la urbanización. México: Siglo XXI Editores.
- Stark, O., y Levhari, D. (1982). On Migration and Risk in LDCs. *Economic Development and Cultural Change*, 31, 191-196.

- Superintendencia Nacional de Migraciones. (2016). *Movimiento migratorio según puestos de control*. Recuperado de <https://www.migraciones.gob.pe/>
- Taylor, E.(1986). Differential Migration, Networks, Information and Risk. *Research in HumanCapital and Development*, 4, 147-171.
- Todaro, M. (1969). A Model of Labor Migration and Urban Unemployment in Less-DevelopedCountries. *The American Economic Review*, 59, 138-148.
- Xing, H., Yu, W., Chen, W., & Cheng, X. (2019). Well-being and health-related quality of life in new-generation migrant workers in Zhejiang province, China. *Health and Quality of Life Outcomes*, 17(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s12955-019-1193-y>

ANEXOS

Anexo 01. Cuestionario para evaluar percepción

CUESTIONARIO PARA EVALUAR PERCEPCIÓN											
Proyecto de Tesis: Influencia de la Calidad del Servicio Público de control migratorio en la Satisfacción de los Usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019											
Objetivo: Evaluar la a Satisfacción de los Usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019											
Encuestador: _____	Fecha: ____/____/____	Encuesta N°	[]								
Nombre del puesto de Control: _____											
A continuación, se le presenta un cuestionario para conocer SUS PERCEPCIONES. Para evaluar de acuerdo a su conocimiento o experiencias pasadas en puestos de control de la frontera norte de Tumbes con Ecuador, para lo cual usted deberá calificar sobre lo que usted espera de un excelente servicio.											
I. DATOS GENERALES											
1.1. Indique sexo del entrevistado	M () F ()	1.4. Indicar su estado civil	Soltero (a) ()	Casado (a) ()	Viudo (a) ()	Divorciado (a) ()					
1.2. Edad..... años		1.5. Nivel de Estudios	Analfabeto	Primaria Completa ()	Primaria Incompleta ()	Secundaria Completa ()	Secundaria Incompleta ()	Superior Técnico Completa ()	Superior Técnico Incompleta ()	Superior Universitaria Incompleta ()	Superior Universitaria Completa ()
1.3. Nacionalidad:.....		1.4 Motivo para cruzar la frontera:	Estudios ()	Trabajo ()	Visita familiar ()	Turismo ()	Otro: Especifique:.....				
II. PREGUNTAS POR DIMENSIÓN											
CALIFICACIÓN											
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno					
1	Cuenta el puesto de control con equipos modernos y bien conservados										
2	Cuenta el puesto de control con instalaciones físicas en estado óptimo										
3	El personal del puesto de control luce agradable y de apariencia pulcra.										
4	Los elementos que utilizan (tarjetas de llenado y formularios) tienen diseño visible con el tamaño adecuado y de fácil lectura.										
N°	FIABILIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno					
5	El personal del puesto de control brinda el servicio según las normas y reglamentos adecuados										
6	El personal del puesto de control tomó interés en la resolución de algún problema que se presentó.										
7	El servicio que brinda el puesto de control es adecuado desde el momento en que usted arriba a sus instalaciones										
8	El tiempo de espera es lo más corto posible para realizar su control migratorio.										
9	El tiempo de atención por persona es menos de 3 minutos										
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno					
10	El personal del puesto de control tiene conocimientos y manejo de idiomas para una mejor comunicación										
11	El personal del puesto de control es capaz de resolver de manera eficaz cualquier problema o dificultad										
12	Puedo acceder con rapidez a cualquier información que se desee al momento del llenado o registro de datos.										
13	La rapidez es la características mas importante del servicio en el puesto de control migratorio										
N°	SEGURIDAD	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno					
14	Puedo confiar en la integridad de las personas que laboran en el puesto de control										
15	Los usuarios se sienten seguros en el momento de hacer control migratorio.										
16	El personal tiene capacitación en manejo de personas y atención al público.										
17	El personal tiene el conocimiento suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas										
N°	EMPATÍA	Muy Deficiente	Deficiente	Ni deficiente ni bueno	Bueno	Muy Bueno					
18	Tienen personal específico para dar información puntual acerca de las condiciones del servicio										
19	El puesto de control tiene horarios adecuados y convenientes para el migrante										
20	El número de personas que laboran son suficientes para brindar un servicio personalizado										
21	El personal muestra interés en apoyar al migrante sin importar el horario o las circunstancias										
22	El personal del puesto de control es comprensivo con las dificultades que se le presenta al migrante.										

Anexo 02. Cuestionario para evaluar calidad

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO DE CONTROL MIGRATORIO					
Proyecto de Tesis: Influencia de la Calidad del Servicio Público de control migratorio en la Satisfacción de los Usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tuumbes, 2019					
Objetivo: Evaluar la a Satisfacción de los Usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019					
Encuestador:	_____	Fecha:	___/___/___	Encuesta N°	<input type="text"/>
Nombre del puesto de Control:	_____				
A continuación, se le presenta un cuestionario para conocer SUS PERCEPCIONES. Para evaluar de acuerdo a su conocimiento o experiencias pasadas en puestos de control de la frontera norte de Piura con Ecuador, para lo cual usted deberá calificar sobre lo que usted espera de un excelente servicio.					
I. DATOS GENERALES					
1.1. Indique sexo del entrevistado	M () F ()	1.4. Indicar su estado civil	Soltero (a) () Casado (a) () Viudo (a) () Divorciado (a) ()		
1.2. Edad..... años		1.5. Nivel de Estudios	Analfabeto Primaria Completa () Primaria Incompleta () Secundaria Completa () Secundaria Incompleta () Superior Técnico Completa () Superior Técnico Incompleta () Superior Universitaria Incompleta () Superior Universitaria Completa ()		
1.3. Nacionalidad:.....					
1.4 Motivo para cruzar la frontera:	Estudios () Trabajo () Visita familiar () Turismo () Otro: Especifique:.....				
II.PREGUNTAS POR DIMENSIÓN			CALIFICACIÓN		
N°	ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCION	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre Siempre
1	En el CEBAF, considera que el horario es el adecuado para la atención presencial				
2	Cuenta con personal bilingüe en la atención del CEBAF				
3	Se conoce que mediante atención telefónica se brinda información sobre los servicios que presta el CEBAF				
4	Se conoce que la atención telefónica, cuenta con personal bilingüe				
5	Se conoce que existe un canal de orientación virtual en el CEBAF que brinda información sobre los servicios				
6	Se conoce que la orientación virtual, se encuentra disponible las 24 horas				
7	Se conoce que MIGRACIONES cuenta con un área de recepción de reclamos virtuales en la página web				
N°	INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre Siempre
8	El espacio físico para la atención, es adecuado en cuanto a infraestructura				
9	Se ha implementado mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad				
10	Existe un sistema de señalización adecuado y actualizado para identificar las principales áreas				
11	Existe sistema de señalización es bilingüe				
12	El sistema de señalización implica paneles virtuales				
13	Existen mapas de ubicación de riesgos, de seguridad o áreas de seguridad				
14	El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, equipos telefónicos, entre otros) se encuentran				
N°	PROCESO DE ATENCION	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre Siempre
15	El personal de informes está capacitado para orientar de manera adecuada a los usuarios				
16	El personal de informes orienta en el llenado de formularios de requerirlo el usuario				
17	El personal de Informes, saluda, se identifica, atiende y se despide en forma cordial y amable				
18	Se conoce que el personal que brinda atención telefónica, saluda, se identifica, atiende y se despide en forma cordial y amable				
19	El personal utiliza un lenguaje claro y simple, al momento de la atención				
20	Se conoce que el personal que brinda atención telefónica, utiliza un lenguaje claro y simple, al momento de la atención				
21	El personal de Informes brinda un trato preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad				
22	Existen carteles visibles indicando las ventanillas donde se brinda atención preferente				
N°	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre Siempre
23	Se difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia				
24	La entidad cuenta con formato de solicitud de acceso a la información pública				
25	Este formato se encuentra publicado en el Portal Institucion				
26	Los formularios se encuentran disponibles y traducidos en otros idioma				
N°	RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre Siempre
27	Se conoce que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma presencial				
28	Se conoce que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma virtual				
29	Se conoce que la entidad brinda respuesta a los reclamos físicos y virtuales en el plazo de treinta días hábiles.				
30	Se conoce que la entidad brinda atención especial a la resolución de denuncias por motivo de discriminación				
31	Por experiencia propia o de terceros, la presentación de reclamos o sugerencias permiten la mejora en la atención del servicio				
32	Se conoce que la entidad cuenta con un área exclusiva orienta a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias				

Anexo 03. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	Medida	ESCALA DE MEDICION	ÁMBITO, POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Problema General: ¿De qué manera influye la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019?</p>	<p>Determinar la influencia de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019.</p>	<p>La calidad del servicio público de control migratorio influye positivamente sobre la satisfacción de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019.</p>	<p>Satisfacción de los Usuarios - variable independiente</p>	<p>Elementos Tangibles</p>	Equipamiento de aspecto moderno	Percepción: Cuenta el puesto de control con equipos modernos y bien conservados	Cuantitativa-Escala	<p>Población: Según el reporte de la Superintendencia Nacional de Migraciones (2017) por el puesto de control fronterizo CEBAF-Tumbes registro un movimiento migratorio de 517,684 personas inmigrantes entre peruanos y extranjeros que registraron ingreso a Perú, considerándola como la población en el año 2017. Muestra: 384 inmigrantes realizado a partir del muestreo aleatorio simple</p>			
					Infraestructura física óptima	Percepción: Cuenta el puesto de control con instalaciones físicas en estado óptimo	Cuantitativa-Escala				
					Apariencia pulcra de los colaboradores	Percepción: El personal del puesto de control luce agradable y de apariencia pulcra.	Cuantitativa-Escala				
					Elementos tangibles atractivos	Percepción: Los elementos que utilizan (tarjetas de llenado y formularios) tienen diseño visible con el tamaño adecuado y	Cuantitativa-Escala				

						de fácil lectura.					
				Fiabilidad	Cumplimiento de la norma	Percepción: El personal del puesto de control brinda el servicio según las normas y reglamentos adecuados	Cuantitativa-Escala				
					Interés en la resolución de problemas	Percepción: El personal del puesto de control tomó interés en la resolución de algún problema que se presentó.	Cuantitativa-Escala				
					Realizar el servicio a la primera	Percepción: El servicio que brinda el puesto de control es adecuado desde el momento en que usted arriba a sus instalaciones	Cuantitativa-Escala				
					Concluir en el tiempo promedio	Percepción: El tiempo de espera es lo más corto posible para realizar su control migratorio.	Cuantitativa-Escala				
					No cometer errores	Percepción: El tiempo de atención por persona es	Cuantitativa-Escala				

						menos de 3 minutos						
						Percepción: El personal del puesto de control tiene conocimientos y manejo de idiomas para una mejor comunicación	Cuantitativa-Escala					
Problema Específico 1: ¿En qué medida influye el proceso de atención en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza Perú, Tumbes 2019?	Determinar en qué medida influye el proceso de atención en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019.	El proceso de atención influye positivamente en la percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de la frontera norte de Tumbes con Ecuador en el año 2019		Capacidad de Respuesta	Colaboradores rápidos	Percepción: El personal del puesto de control es capaz de resolver de manera eficaz cualquier problema o dificultad	Cuantitativa-Escala					

<p>Problema Específico 2: ¿En qué medida influye la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida influye la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019.</p>	<p>La infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención influye positivamente en la percepción de los elementos tangibles de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019.</p>			<p>Colaboradores dispuestos a ayudar</p>	<p>Percepción: Puedo acceder con rapidez a cualquier información que se desee al momento del llenado o registro de datos.</p>	<p>Cuantitativa-Escala</p>				
<p>Problema Específico 3: ¿En qué medida influye la transparencia y acceso a la información pública en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida influye la transparencia y acceso a la información pública en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019.</p>	<p>La transparencia y acceso a la información pública influye positivamente en la percepción de fiabilidad de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019.</p>			<p>Colaboradores que responden</p>	<p>Percepción: La rapidez es la característica más importante del servicio en el puesto de control migratorio</p>	<p>Cuantitativa-Escala</p>				

<p>Problema Específico 4: ¿En qué medida influyen los reclamos y sugerencias en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019?</p>	<p>Determinar en qué medida influye los reclamos y sugerencias en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019.</p>	<p>Los reclamos y sugerencias influyen positivamente en la percepción de empatía de los usuarios del Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes 2019.</p>		<p>Seguridad</p>	<p>Colaboradores que transmiten confianza</p>	<p>Percepción: Puedo confiar en la integridad de las personas que laboran en el puesto de control</p>	<p>Cuantitativa-Escala</p>				
					<p>Ciudadanos nacionales y extranjeros seguros en el control</p>	<p>Percepción: Los usuarios se sienten seguros en el momento de hacer control migratorio.</p>	<p>Cuantitativa-Escala</p>				
					<p>Colaboradores amables</p>	<p>Percepción: El personal tiene capacitación en manejo de personas y atención al público.</p>	<p>Cuantitativa-Escala</p>				
					<p>Colaboradores bien formados</p>	<p>Percepción: El personal tiene el conocimiento suficiente y adecuado para contestar y resolver sus dudas</p>	<p>Cuantitativa-Escala</p>				

					Atención individualizada	Percepción: Tienen personal específico para dar información puntual acerca de las condiciones del servicio	Cuantitativa-Escala				
					Horario conveniente	Percepción: El puesto de control tiene horarios adecuados y convenientes para el migrante	Cuantitativa-Escala				
				Empatía	Atención personalizada de los colaboradores	Percepción: El número de personas que laboran son suficientes para brindar un servicio personalizado	Cuantitativa-Escala				
					Preocupación por los intereses de los ciudadanos nacionales y extranjeros	Percepción: El personal muestra interés en apoyar al migrante sin importar el horario o las circunstancias	Cuantitativa-Escala				
					Comprensión por las necesidades	Percepción: El personal del puesto de control es comprensivo con las dificultades que se le	Cuantitativa-Escala				

						presenta al migrante.					
			Calidad del Servicio Público de Control Migratorio (variable dependiente)	Accesibilidad y canales de atención	Canal presencial	En el CEBAF, considera que el horario es el adecuado para la atención presencial	Quantitativa-Escala				
							Cuenta con personal bilingüe en la atención del CEBAF				
					Canal Telefónico	Se conoce que mediante atención telefónica se brinda información sobre los servicios que presta el CEBAF	Quantitativa-Escala		Observación Análisis de Documentos Encuesta	. Guía de Observación . Instrumentos de revisión bibliográfica . Guía de encuesta	
						Se conoce que la atención telefónica, cuenta con personal bilingüe					
					Canal Virtual	Se conoce que existe un canal de orientación virtual en el CEBAF que brinda información sobre los servicios					

						Se conoce que la orientación virtual, se encuentra disponible las 24 horas					
						Se conoce que MIGRACIONES cuenta con un área de recepción de reclamos virtuales en la página web					
				Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	Espacio físico	El espacio físico para la atención, es adecuado en cuanto a infraestructura	Cuantitativa-Escala				
						Se ha implementado mejoras en la infraestructura que facilitan el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad					
					Señalización	Existe un sistema de señalización adecuado y actualizado	Cuantitativa-Escala				

						para identificar las principales áreas					
						Existe sistema de señalización es bilingüe					
						El sistema de señalización implica paneles virtuales					
					Mapa de riesgos	Existen mapas de ubicación de riesgos, de seguridad o áreas de seguridad	Cuantitativa-Escala				
					Equipamiento	El equipamiento disponible para la atención (computadoras, impresoras, equipos telefónicos, entre otros) se encuentran en condiciones óptimas para su uso	Cuantitativa-Escala				
				Proceso de atención	Orientación	El personal de informes está capacitado para orientar de manera	Cuantitativa-Escala				

						momento de la atención						
						El personal de Informes brinda un trato preferente a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad	Cuantitativa-Escala					
						Existen carteles visibles indicando las ventanillas donde se brinda atención preferente	Cuantitativa-Escala					
				Transparencia y acceso a la información pública	Transparencia	Se difunde información respecto al acceso de información a través de la Ley de Transparencia	Cuantitativa-Escala					
					Acceso a la Información	La entidad cuenta con formato de solicitud de acceso a la información pública	Cuantitativa-Escala					
						Este formato se encuentra publicado en	Cuantitativa-Escala					

					el Portal Institución					
					Información sobre procedimientos y servicios	Los formularios se encuentran disponibles y traducidos en otros idiomas	Cuantitativa- Escala			
			Reclamos y sugerencia s	Recepción	Se conoce que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma presencial	Cuantitativa- Escala				
				Tratamiento	Se conoce que la recepción de reclamos y sugerencias se puede realizar en forma virtual	Cuantitativa- Escala				
					Se conoce que la entidad brinda respuesta a los reclamos físicos y virtuales en el plazo de treinta días hábiles.	Cuantitativa- Escala				
					Se conoce que la entidad brinda atención especial a la resolución de denuncias	Cuantitativa- Escala				

						por motivo de discriminación						
						Uso de reclamos y sugerencias	Por experiencia propia o de terceros, la presentación de reclamos o sugerencias permiten la mejora en la atención del servicio	Cuantitativa-Escala				
						Responsable de gestión	Se conoce que la entidad cuenta con un área exclusiva orienta a la gestión de información sobre reclamos y sugerencias	Cuantitativa-Escala				

Anexo 04. Base de datos

Base de datos del cuestionario para evaluar calidad del servicio público de control migratorio

N°	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	P_14	P_15	P_16	P_17	P_18	P_19	P_20	P_21	P_22	P_23	P_24	P_25	P_26	P_27	P_28	P_29	P_30	P_31	P_32	
1	5	3	5	2	4	5	5	4	3	3	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	5	2	3	4	2	5	5	5	4	4	3	
2	5	2	5	1	1	1	1	2	4	4	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	
3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
4	5	3	4	4	3	1	5	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	5	5	5	5	4	4	2	
5	5	2	5	3	2	3	5	5	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	4	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	5	3	3	4	2	4	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	
9	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
10	5	4	5	3	2	2	5	3	3	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5
11	5	2	5	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	1	2	4	3	4	3	3	3	2	
12	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	
13	5	2	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	4	4	
14	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	3	5	
15	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
16	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	
17	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	1	4	5	3	5	5	1	4	1	

21	5	3	5	3	3	3	5	1	1	3	3	2	4	1	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	
22	5	3	4	4	4	1	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
23	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	2	2	2	4	4	4	3	
24	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	1	5	3	3	4	4	4	3	4	
25	5	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	
26	5	3	5	3	2	3	5	5	2	4	5	1	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	1	1	5	2	5	5	5	5	3	3	3
27	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
28	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	1	5	5	5	5	1	3	1
29	5	4	5	1	1	1	3	4	2	4	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	4	2	5	4	3	4	5	4	
30	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	5	3	1	1	3	5	3	4	1	2	4	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	1	3	5	5	1	3	3	3	3	3
33	5	1	5	2	2	3	5	5	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4
34	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	4	3	3	5	4	4	4	4	4
35	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	1	5	3	5	3	5	1	1
36	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	3	4	5	5	5	5	5	4
37	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2
38	4	3	4	3	3	1	4	4	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	2	4	3	5	1	4	5	5	3	3	3	3
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
40	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	2	5	5	5	4	4	4
41	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	3	5	3	4	5	5	1	5	5	5
42	4	4	5		5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5
43	5	3	5	4	4	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
44	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	5	5	5	5	2	4	4
45	4	3	4	3	2	4	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1

71	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	
72	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	
73	5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	2	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	
74	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5		
75	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	
76	4	3	3	1	1	1	3	4	4	4	3	1	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	2	1	4	1	
77	5	3	5	4	3	2	5	4	4	3	2	1	2	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	2	5	5	5	3	4	3	
78	4	3	5	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	
79	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	1	3	5	4	5	4	4	
80	4	5	5	3	3	1	5	5	5	5	1	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	1	
81	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	
82	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	
83	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
84	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	1	1	
85	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	3	5	5	4
86	5	3	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	3	3	3	5	5	5	5	
87	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
88	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
89	4	1	3	1	1	3	5	1	4	4	1	1	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	3	1	5	1	5	3	3	4	2	4	
90	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	1	
91	5	3	5	5	2	3	5	5	3	5	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	3	5	5	5	5	3	
92	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	2	3	4	4	1	5	4	
93	5	3	3	4	4	5	5	3	2	4	4	1	5	4	4	5	4	5	5	5	3	2	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	
94	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	
95	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	4	

96	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5			
97	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5		
99	4	2	3	2	2	2	5	1	1	1	4	2	2	1	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	1	4	
100	5	3	3	4	4	4	5	4	1	1	1	1	4	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	1	4	4	2	4	4	2	1	3	
101	5	3	5	2	4	5	5	4	3	3	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	5	2	3	4	2	5	5	5	4	4	3	
102	5	2	5	1	1	1	1	2	4	4	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	
103	4	2	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
104	5	3	4	4	3	1	5	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	5	5	5	5	4	4	2	
105	5	2	5	3	2	3	5	5	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	4	5	
106	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	5	4	5	3	3	4	2	4	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	
109	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
110	5	4	5	3	2	2	5	3	3	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	1	5	5	5	5	5	5	
111	5	2	5	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	1	2	4	3	4	3	3	3	2	
112	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	
113	5	2	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	4	4	
114	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	3	5	
115	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
116	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	
117	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
119	5	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
120	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	1	4	5	3	5	5	1	4	1

121	5	3	5	3	3	3	5	1	1	3	3	2	4	1	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	
122	5	3	4	4	4	1	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
123	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	2	2	2	4	4	4	3	
124	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	1	5	3	3	4	4	4	3	4	
125	5	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	
126	5	3	5	3	2	3	5	5	2	4	5	1	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	1	1	5	2	5	5	5	5	3	3	3
127	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
128	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	1	5	5	5	5	1	3	1
129	5	4	5	1	1	1	3	4	2	4	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	4	2	5	4	3	4	5	4	
130	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
132	5	4	5	3	1	1	3	5	3	4	1	2	4	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	1	3	5	5	1	3	3	3	3	3
133	5	1	5	2	2	3	5	5	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4
134	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	4	3	3	5	4	4	4	4	4
135	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	1	5	3	5	3	5	1	1
136	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	3	4	5	5	5	5	5	4
137	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2
138	4	3	4	3	3	1	4	4	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	2	4	3	5	1	4	5	5	3	3	3	3
139	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
140	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	2	5	5	5	4	4	4
141	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	3	5	3	4	5	5	1	5	5	5
142	4	4	5		5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5
143	5	3	5	4	4	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
144	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	5	5	5	5	2	4	4
145	4	3	4	3	2	4	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1

171	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	
172	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	
173	5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	2	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	
174	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5		
175	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	
176	4	3	3	1	1	1	3	4	4	4	3	1	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	2	1	4	1	
177	5	3	5	4	3	2	5	4	4	3	2	1	2	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	2	5	5	5	3	4	3	
178	4	3	5	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	
179	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	1	3	5	4	5	4	4	
180	4	5	5	3	3	1	5	5	5	5	1	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	1	
181	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	
182	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2
183	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
184	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	1	1	
185	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	3	5	5	4	
186	5	3	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	3	3	3	5	5	5	5	
187	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
188	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
189	4	1	3	1	1	3	5	1	4	4	1	1	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	3	1	5	1	5	3	3	4	2	4	
190	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	1	
191	5	3	5	5	2	3	5	5	3	5	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	3	5	5	5	5	3	
192	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	2	3	4	4	1	5	4	
193	5	3	3	4	4	5	5	3	2	4	4	1	5	4	4	5	4	5	5	5	3	2	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	
194	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	
195	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	4	

196	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
197	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
199	4	2	3	2	2	2	5	1	1	1	4	2	2	1	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	1	4	
200	5	3	3	4	4	4	5	4	1	1	1	1	4	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	1	4	4	2	4	4	2	1	3	
201	5	3	5	2	4	5	5	4	3	3	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	5	2	3	4	2	5	5	5	4	4	3	
202	5	2	5	1	1	1	1	2	4	4	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	
203	4	2	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
204	5	3	4	4	3	1	5	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	5	5	5	5	4	4	2	
205	5	2	5	3	2	3	5	5	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	4	5	
206	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	5	4	5	3	3	4	2	4	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2
209	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
210	5	4	5	3	2	2	5	3	3	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	1	5	5	5	5	5	5	
211	5	2	5	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	1	2	4	3	4	3	3	3	2	
212	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	
213	5	2	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	4	4	
214	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	3	5	
215	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
216	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	
217	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	
218	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
219	5	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	
220	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	1	4	5	3	5	5	1	4	1

221	5	3	5	3	3	3	5	1	1	3	3	2	4	1	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	
222	5	3	4	4	4	1	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
223	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	2	2	2	4	4	4	3	
224	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	1	5	3	3	4	4	4	3	4	
225	5	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	
226	5	3	5	3	2	3	5	5	2	4	5	1	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	1	1	5	2	5	5	5	5	3	3	3
227	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
228	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	1	5	5	5	5	1	3	1
229	5	4	5	1	1	1	3	4	2	4	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	4	2	5	4	3	4	5	4	
230	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
231	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
232	5	4	5	3	1	1	3	5	3	4	1	2	4	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	1	3	5	5	1	3	3	3	3	3
233	5	1	5	2	2	3	5	5	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4
234	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	4	3	3	5	4	4	4	4	4
235	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	1	5	3	5	3	5	1	1
236	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	3	4	5	5	5	5	5	4
237	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2
238	4	3	4	3	3	1	4	4	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	2	4	3	5	1	4	5	5	3	3	3	3
239	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
240	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	2	5	5	5	4	4	4	4
241	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	3	5	3	4	5	5	1	5	5	5
242	4	4	5		5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5
243	5	3	5	4	4	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
244	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	5	5	5	5	2	4	4
245	4	3	4	3	2	4	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1

271	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	
272	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
273	5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	2	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	
274	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5		
275	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4		
276	4	3	3	1	1	1	3	4	4	4	3	1	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	2	1	4	1	
277	5	3	5	4	3	2	5	4	4	3	2	1	2	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	2	5	5	5	3	4	3	
278	4	3	5	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	
279	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	1	3	5	4	5	4	4	
280	4	5	5	3	3	1	5	5	5	5	1	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	1	
281	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	
282	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2
283	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
284	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	1	1	
285	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	3	5	5	4	
286	5	3	5	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	3	3	3	5	5	5	5	
287	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
288	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
289	4	1	3	1	1	3	5	1	4	4	1	1	3	2	5	3	3	2	3	2	4	3	3	1	5	1	5	3	3	4	2	4	
290	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	1	
291	5	3	5	5	2	3	5	5	3	5	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	3	5	5	5	5	3	
292	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	2	3	4	4	1	5	4	
293	5	3	3	4	4	5	5	3	2	4	4	1	5	4	4	5	4	5	5	5	3	2	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	
294	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	
295	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	4	

296	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
297	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
298	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5		
299	4	2	3	2	2	2	5	1	1	1	4	2	2	1	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	1	4	
300	5	3	3	4	4	4	5	4	1	1	1	1	4	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	1	4	4	2	4	4	2	1	3	
301	5	3	5	2	4	5	5	4	3	3	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	5	2	3	4	2	5	5	5	4	4	3	
302	5	2	5	1	1	1	1	2	4	4	1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	
303	4	2	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
304	5	3	4	4	3	1	5	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	5	5	5	5	4	4	2	
305	5	2	5	3	2	3	5	5	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	4	5	
306	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
308	5	4	5	3	3	4	2	4	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	2	2	3	3	2	
309	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
310	5	4	5	3	2	2	5	3	3	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	1	5	5	5	5	5	5	
311	5	2	5	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	1	2	4	3	4	3	3	3	2	
312	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	
313	5	2	5	4	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	4	4	
314	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	2	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	3	5	
315	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
316	5	2	4	5	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	
317	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	
318	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
319	5	3	5	3	3	3	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	
320	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	1	4	5	3	5	5	1	4	1

321	5	3	5	3	3	3	5	1	1	3	3	2	4	1	3	3	4	3	3	3	3	2	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	
322	5	3	4	4	4	1	5	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
323	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	2	2	2	4	4	4	3	
324	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	1	5	3	3	4	4	4	3	4	
325	5	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	
326	5	3	5	3	2	3	5	5	2	4	5	1	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	1	1	5	2	5	5	5	5	3	3	3
327	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	
328	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	1	5	5	5	5	1	3	1
329	5	4	5	1	1	1	3	4	2	4	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	4	2	5	4	3	4	5	4	
330	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
331	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
332	5	4	5	3	1	1	3	5	3	4	1	2	4	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	1	3	5	5	1	3	3	3	3	3
333	5	1	5	2	2	3	5	5	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	
334	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	4	3	3	5	4	4	4	4	4
335	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	1	5	3	5	3	5	1	1
336	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	3	4	5	5	5	5	5	4
337	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2
338	4	3	4	3	3	1	4	4	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	5	2	4	3	5	1	4	5	5	3	3	3	3
339	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
340	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	2	5	5	5	4	4	4
341	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	3	5	3	4	5	5	1	5	5	5
342	4	4	5		5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5
343	5	3	5	4	4	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
344	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	5	5	5	5	2	4	4
345	4	3	4	3	2	4	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1

371	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	
372	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	
373	5	3	4	4	3	3	5	4	3	4	2	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	
374	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5		
375	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	
376	4	3	3	1	1	1	3	4	4	4	3	1	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	2	1	4	1	
377	5	3	5	4	3	2	5	4	4	3	2	1	2	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	2	5	5	5	3	4	3	
378	4	3	5	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2
379	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	1	3	5	4	5	4	4	
380	4	5	5	3	3	1	5	5	5	5	1	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	1	
381	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	
382	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2
383	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
384	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	1	1	

Base de datos del cuestionario para evaluar la percepción

N°	E_1	E_2	E_3	E_4	E_5	E_6	E_7	E_8	E_9	E_10	E_11	E_12	E_13	E_14	E_15	E_16	E_17	E_18	E_19	E_20	E_21	E_22
1	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
2	4	3	4	1	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	2	2	4
3	3	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4
4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4
5	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
6	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
7	4	4	5	5	4	4	5	2	4	2	4	4	3	4	5	2	4	2	4	2	4	4
8	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3
9	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
15	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
16	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
17	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4
18	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
21	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3
22	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
23	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4

24	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3
25	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
26	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
29	4	3	5	2	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	4
31	3	2	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
35	3	3	4	4	4	4	3	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4
36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
37	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	5
38	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	2	4	3
39	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	2	5	2	3	4
41	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
45	4	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
46	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
47	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
48	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
49	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3

76	4	4	2	2	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4
77	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
79	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	3
81	4	2	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	1	5	3	4	3
82	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
86	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
87	4	4	3	3	4	3	4	1	1	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	1	1	1
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
90	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3
92	3	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
93	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
94	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
95	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
97	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
99	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
100	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4

102	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
103	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
104	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
106	5	4	5	4	5	4	4	3	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	5
108	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5
109	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
110	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
112	1	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	3	5
113	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2
114	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
115	4	3	4	1	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	2	2	4
116	3	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4
117	4	4	4	2	5	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4
118	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
119	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
120	4	4	5	5	4	4	5	2	4	2	4	4	3	4	5	2	4	2	4	2	4	4
121	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3
122	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4
125	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
126	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4

128	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	
129	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	
130	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4	
131	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
132	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
133	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
134	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	
135	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
136	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
137	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	
138	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
139	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
142	4	3	5	2	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	4	
144	3	2	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	
148	3	3	4	4	4	4	3	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	
149	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
150	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	5	
151	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	2	4	3	
152	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	2	5	2	3	4	

154	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
158	4	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
159	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
160	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
161	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
162	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
163	2	4	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
164	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
167	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	1	3	1	4	2	2	2
168	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	3
173	4	2	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4	3
174	3	3	4	5	4	4	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
175	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
176	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3
177	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	5	2	4	4
178	3	3	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
179	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4

206	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
207	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
208	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
210	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
212	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
213	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
214	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
215	4	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
216	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
217	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
219	5	4	5	4	5	4	4	3	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
220	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	5
221	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5
222	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
223	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
225	1	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	3	5
226	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2
227	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
228	4	3	4	1	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	2	2	4
229	3	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4
230	4	4	4	2	5	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4
231	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3

336	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
338	1	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	3	5
339	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2
340	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
341	4	3	4	1	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	2	2	4
342	3	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4
343	4	4	4	2	5	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4
344	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
345	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
346	4	4	5	5	4	4	5	2	4	2	4	4	3	4	5	2	4	2	4	2	4	4
347	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3
348	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4
351	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
352	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
353	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
354	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
355	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
356	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4
357	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
358	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
359	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
360	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3
361	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3

362	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
363	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3
364	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
365	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3
366	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
367	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
368	4	3	5	2	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
369	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	1	3	4	4	5	4	4
370	3	2	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
371	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
372	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
374	3	3	4	4	4	4	3	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4
375	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
376	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	5
377	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	2	4	3
378	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	2	5	2	3	4
380	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
382	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
384	4	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, MOISES ELIAS MONTENEGRO LOPEZ, Docente¹/Asesor de tesis²/Revisor del trabajo de investigación³, de la estudiante, INGRID DALILA PUICON URIARTE

Titulada: "INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE CONTROL MIGRATORIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL CENTRO BINACIONAL DE ATENCIÓN FRONTERIZA DE PERÚ, TUMBES - 2019", luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 16 de diciembre del 2022



DR. MOISÉS ELÍAS MONTENEGRO LÓPEZ
DNI: 16591256
ASESOR

Se adjunta:

- Resumen del Reporte del Turnitin (Con porcentaje y parámetros de configuración)
- Recibo Digital Turnitin

¹ En caso corresponda a investigación formativa dentro de las asignaturas que tiene a cargo del docente y sea necesario emitir constancia.

² Para el caso de las asesorías de tesis de pregrado y posgrado.

³ Para el caso de la revisión de investigaciones de los docentes o procesos de publicación en las revistas.

Resumen del Reporte del Turnitin

Influencia de la calidad del servicio público de control migratorio en la satisfacción de los usuarios en el Centro Binacional de Atención Fronteriza de Perú, Tumbes-2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

19% INDICE DE SIMILITUD	21% FUENTES DE INTERNET	5% PUBLICACIONES	9% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%



DR. MOISÉS ELÍAS MONTENEGRO LÓPEZ
DNI: 16591256
ASESOR

9	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
11	archive.org Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
14	Daniel Villafuerte Solís, María del Carmen García Aguilar. "CRISIS DEL SISTEMA MIGRATORIO Y SEGURIDAD EN LAS FRONTERAS NORTE Y SUR DE MÉXICO", REMHU : Revista Interdisciplinaria da Mobilidade Humana, 2015 Publicación	<1 %
15	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to espam Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.ucam.edu Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



DR. MOISÉS ELÍAS MONTENEGRO LÓPEZ
DNI: 16591256
ASESOR

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 23 words

Excluir bibliografía Activo



DR. MOISÉS ELÍAS MONTENEGRO LÓPEZ
DNI: 16591256
ASESOR

Reporte del Turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Ingrid Dalila Puicon Uriarte
Título del ejercicio: TESIS
Título de la entrega: Influencia de la calidad del servicio público de control migra...
Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_FINAL_INGRID_DALILA_PUICON_URIZARTE_...
Tamaño del archivo: 1.03M
Total páginas: 102
Total de palabras: 35,684
Total de caracteres: 104,283
Fecha de entrega: 16-dic.-2022 07:36a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1982789676



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

DR. MOISÉS ELÍAS MONTENEGRO LÓPEZ
DNI: 16591256
ASESOR