



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión Administrativa y Atención en la Emisión de Pasaporte
en una Entidad Pública, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Requena Bellido, Esther (orcid.org/0000-0003-4260-4796)

ASESOR:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

CO-ASESOR:

Mg. Cardeña Peña, Jorge Manuel (orcid.org/0000-0003-3176-8613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo incondicional en mi formación académica, que son mi motivación y siempre están presentes.

Agradecimiento

A Dios, mi familia, a mis docentes, por transmitirme sus conocimientos, darme el impulso y asesoramiento en este proceso para culminar la tesis ante las dificultades.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	301
REFERENCIAS	32
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la validez de expertos	15
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad	15
Tabla 3. Resultados de la validez de expertos	15
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad	16
Tabla 5. Niveles descriptivos de la gestión administrativa	18
Tabla 6. Niveles descriptivos de atención en la emisión de pasaporte	18
Tabla 7. Cruce entre gestión y atención en la emisión de pasaporte	19
Tabla 8. Cruce entre gestión administrativa y atención técnica	19
Tabla 9. Cruce entre la gestión administrativa y la atención interpersonal	20
Tabla 10. Cruce entre gestión administrativa y atención en la infraestructura	20
Tabla 11. Prueba de normalidad	21
Tabla 12. Correlación de la gestión y atención en la emisión de pasaporte	21
Tabla 13. Correlación específica de la gestión administrativa y atención técnica	22
Tabla 14. Correlación de la gestión administrativa y atención interpersonal	23
Tabla 15. Correlación de la gestión y atención en la infraestructura	23

Resumen

La investigación tuvo como propósito central el determinar la relación de la gestión administrativa y atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022. En ese sentido, la estrategia metodológica fue de tipo cuantitativa; y de diseño no experimental y descriptivo – correlacional. Las escalas que sirvieron como instrumentos de recolección de datos fueron la escala de gestión administrativa y la escala de atención en la emisión de pasaporte. Por lo otro lado, La participación de los encuestados estuvo caracterizado por adultos ($n = 200$). Los valores relacionales indicaron que existe relación entre los constructos ($p = .000$; $\rho = .783$), además, para las relaciones de gestión y las dimensiones de atención ($p < .05$). Por otro lado, la predominancia en la gestión administrativa fue el nivel medio ($f = 183, 91.5\%$) y para la emisión de pasaporte fue el nivel regular ($f = 155, 77.5\%$). Se concluye que, a mayor gestión administrativa, habrá una mayor atención en la emisión de pasaportes en la emisión de pasaporte en una entidad pública.

Palabras clave: Gestión, administrativa, atención, pasaporte, correlación.

Abstract

The main purpose of the research was to determine the relationship between administrative management and attention in the issuance of a passport in a public entity, Lima 2022. In this sense, the methodological strategy was quantitative; and non-experimental and descriptive design - correlational. The scales that served as data collection instruments were the administrative management scale and the passport issuance care scale. On the other hand, the participation of the respondents was characterized by adults ($n = 200$). The relational values indicated that there is a relationship between the constructs ($p = .000$; $\rho = .783$), in addition, for the management relationships and the attention dimensions ($p < .05$). On the other hand, the predominance in administrative management was the medium level ($f = 183, 91.5\%$) and for the issuance of passports it was the regular level ($f = 155, 77.5\%$). It is concluded that, the greater the administrative management, there will be a greater attention in the issuance of passports in the issuance of passports in a public entity.

Keywords: Management, administrative, attention, passport, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

El contexto pandémico ha generado que diferentes instituciones del estado se vean forzadas a reducir personal, aminorar el tiempo de trabajo y atrasar la producción, de esa manera se cortaron servicios de atención al ciudadano (Diario el peruano, 2022; Liang y Wu, 2022), sin embargo, casi el 90% de entidades no brindan un adecuado servicio debido a retrasos de logística y de recursos, asimismo, empresas jóvenes fracasan significativamente dentro de los cinco primeros años en que abrieron sus negocios (Amankwah-Amoah et al., 2020; Berry et al., 2020), ello debido a una inadecuada u obsoleta gestión administrativa (Días y Teixeira, 2017; Ruffini et al., 2022).

En ese sentido, la gestión siempre ha sido un aspecto central de cada entidad pública, no obstante, a diferencia de décadas anteriores, en ese sentido al crecer la población, los recursos y los esfuerzos del estado deberían de multiplicarse (Aguilera y Vadera, 2017; Alam, 2020). Si los gobiernos y las entidades públicas, ello conllevará a que la entidad pública adquiriera una reputación significativa, no obstante, una mala gestión puede generar perspectivas negativas de los ciudadanos a la gestión de turno (Muzio y Doh, 2021; Verma y Gustafsson, 2020).

En el proceso de una mala gestión administrativa diferentes complicaciones se van presentando, uno de los más importante y que genera el quiebre inicial y final, es el cuidado que da a la persona (Aydogdu, 2022; Schomaker y Bauer, 2020). ya que, si es una adecuada atención, el cliente experimentará satisfacción, el cual es el reto u objetivo más importante de la empresa, ello no es ajeno a diferentes sectores sea privado o público (Ansell et al., 2020; Krylova, 2017).

La gestión administrativa hoy en día no solo se ha visto afectada debido a una falta de actualización de parte de los gerentes y de los procesos administrativos (Gonçalves et al., 2021; Kuhlmann et al., 2021), añadido a ello, el contexto pandémico producido por el COVID-19 ha generado y ha dejado al descubierto una serie de problemas en relación con la emisión de documentos personales como lo

es un pasaporte (Beech y Anseel, 2020; Cheung et al., 2022; Rodrigues et al., 2021).

Esta problemática se ha visto en diferentes países, en Estados Unidos en el 2020 a inicio de la pandemia, se reportó un incremento en el número de casos debido al atraso en la emisión de pasaportes para los ciudadanos norteamericanos, antes de ello se producían alrededor de 250 mil pasaportes semanales, ello se redujo a un 40% debido a la falta de insumos para crearlo y a la falta de logística para entregarlos (Goldfinch et al., 2021; Parker y Stern, 2022). ello obligó a las autoridades de la embajada a poner en práctica nuevas modalidades virtuales para la emisión de un pasaporte, ya que todos los que fueron emitidos antes del 11 de junio del 2022 quedaron sin vigencia, debido a las nuevas normativas y requisitos para solicitarlas (Arkorful, 2022; Sirkeci y Yucesahin, 2020).

Una realidad contraria fue en China, en el país oriental la emisión de pasaporte de forma virtual ya se venía trabajando desde los inicios del 2016 dada las nuevas reformas impuestas por el gobierno. Lo que ocasionó que la distribución de pasaportes fuera mayor (Jing, 2021; Wang et al., 2020), ya que de forma presencial se emitían alrededor de 300 mil pasaportes semanales, ello aumentó en un 32% más (Shangguan y Wang, 2022; Wei et al., 2021). En ese sentido, cuando la pandemia obstaculizó e impuso la cuarentena, los usuarios no se vieron afectados, ya que el pasaporte era llevado exclusivamente al domicilio del usuario, de esa forma, la atención era eficaz y eficiente hacia los ciudadanos (Wang et al., 2020; Zhang et al., 2021).

En el Perú, el caso de incidencia en el retraso del documento fue más grave, ya que hasta el día de hoy aún no se ha generado una plataforma virtual eficaz y eficiente que pueda dirigir a los usuarios y realizar todo el proceso para obtener su pasaporte (Diario el peruano, 2022). A pesar de que el pasaporte peruano a nivel mundial y sudamericano es uno de los más seguro debido a las características de seguridad con las que se compone, aun no existe la logística para visualizarlos, es decir, existe la calidad, pero no la logística para distribuir el documento (Gestión, 2022).

Es por ello, en la actualidad existe un aproximado de 77,589 usuarios que han pagado y han realizado todo el proceso para obtener su pasaporte, pero que hasta el día de hoy no reciben noticia de ello, entonces el atraso constante ha generado inadecuada atención al público, conllevando a la institución presente diferentes problemas dado que el cambio de gobierno designo nuevas jefaturas en puestos clave, asimismo, a nuevo personal administrativo, de esa manera, la continuidad del trabajo se vio afectada conllevan a la problemática que hoy se conoce (Diario el peruano, 2022),

Por lo tanto, es importante poder investigar este tema que es de coyuntura política, social y académica; ya que la inadecuada gestión está produciendo una mala atención en los usuarios que requieren un pasaporte nuevo para llevar su vida adecuadamente. Ya que, la entidad del estado está viéndose afectada por estos problemas institucionales, debido a que está adquiriendo la percepción internacionalmente de ser una entidad con una mala gestión, inadecuados ambiente laboral, sin dirección en la visión y misión, etc. (Gestión, 2022).

En base a todo lo formulado, para el estudio la formulación del problema fue: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022? Por otro lado, las preguntas específicas fueron: (a) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención técnica? (b) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención interpersonal? (c) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención en la infraestructura?.

El aporte del estudio se basó mediante la justificación teórica, debido a que, los resultados de la investigación contribuirán como antecedente para próximos estudios de igual o de diferente diseño de investigación. Además, al progreso y entendimiento de la relación entre gestión administrativa y la atención en una entidad de Lima metropolitana. Por otro lado, contribuyó a *nivel metodológico*, ya que mediante los resultados encontrados se halló la validez y confiabilidad de los instrumentos, asimismo se realizó el análisis de los jueces expertos para conocer y determinar la validación de los instrumentos. Por último, a nivel social, los resultados encontrados pudieron ser tomados en cuenta por las autoridades

pertinentes en la elaboración de futuras estrategias para mitigar las dificultades en la entrega de pasaportes en el contexto peruano.

En base a ello, el objetivo general del estudio fue: Determinar la relación entre la gestión administrativa y atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022. Los objetivos específicos fueron: (a) determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención técnica; (b) determinar la relación entre la entre la gestión administrativa y la atención interpersonal; (c) determinar la relación entre la entre la gestión administrativa y la atención en la infraestructura; (d) conocer los niveles de la gestión administrativa en la emisión. Por último, conocer los niveles de atención en la emisión de pasaporte.

Por último, la hipótesis general del estudio fue: Existe relación entre la gestión administrativa y atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022. Las hipótesis específicas fueron: (a) Existe relación entre la gestión administrativa y la atención técnica; (b) Existe relación entre la entre la gestión administrativa y la atención interpersonal; (c) Existe relación determinar la relación entre la entre la gestión administrativa y la atención en la infraestructura.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder recolectar la literatura fue mediante los principales repositorios de datos nacionales e internacionales, es por ello que, se tiene a Moteki (2022) ejecutó un estudio teniendo como propósito principal el conocer el aspecto relacional de la gestión administrativa y la atención. Los resultados de la investigación indicaron correlación en ambos constructos ($r = .63$; $p = .00$) de tipo positiva y de magnitud moderada. El estudio concluyó, que la atención del usuario es una variable que debe ser medida constantemente para poder cumplir y alcanzar los objetivos que la empresa tiene en el mercado, ya que la adecuada gestión hará que la empresa pueda ser competitiva.

Por otro lado, Gómez (2022) desarrolló un artículo científico teniendo como propósito conocer los aspectos lineales de relación entre la gestión administrativa y la atención en un centro de salud en Ecuador. Los valores relacionales indicaron que se halló una relación estadísticamente significativa entre las variables ($r = .31$; $p = .00$) de tipo positiva y de magnitud baja. En síntesis, una baja correlación entre las variables, ello pudo verse afectado debido a la presencia de variables extrañas como el contexto pandémico, asuntos personales, etc., sin embargo, existen una mala gestión en el centro de salud, debido a la poca presencia de las autoridades y del estado.

Singh y Slack (2020) efectuó un estudio bajo la premisa de conocer la relación de la gestión administrativa y la percepción de la atención en el usuario. En ese sentido, los valores lineales indicaron que se halló una relación estadísticamente significativa entre los constructos ($r = .73$; $p = .00$) de tipo positiva y de magnitud moderada. El estudio concluyó, que la percepción del usuario es alta, debido a que la empresa si tiene un sistema adecuado de gestión, en ese sentido, los gerentes van actualizando y actualizando los servicios que brindan al usuario.

Rodríguez (2020) planificó un estudio teniendo como premisa principal la relación de la gestión administrativa y la atención en una entidad gubernamental del estado. Los valores lineales indicaron que se halló una relación estadísticamente significativa entre las variables ($r = .41$; $p = .00$) de tipo positiva y de magnitud moderada. El estudio concluyó, que los usuarios que acuden a tramitar

una serie de documentos municipales se sienten satisfechos debido a los adecuados procesos que se implementan en el personal.

Oikonomidou y Konstantinidis (2020) hizo una investigación que tuvo como premisa la relación de la gestión administrativa y la atención en directores de un centro educativo en Estados Unidos. Los valores lineales indicaron que se halló una relación estadísticamente significativa ($r = .63$; $p = .00$) de tipo positiva y de magnitud moderada. El estudio concluyó, que, a mayores procesos adecuados de gestión administrativa, mayor será la atención adecuada hacia los usuarios de una empresa privada destinada a impartir educación en Estados Unidos.

Djafri et al. (2017) desarrollo un artículo que tuvo como premisa el conocer la relación de la gestión administrativa y el capital de la atención. Los resultados de la investigación indicaron que se evidencio una linealidad entre los constructos ($r = .54$; $p = .00$) de tipo positiva y de magnitud moderada. El estudio concluyó, que, a mayor gestión administrativa en los trabajadores, mayor atención de calidad habrá en cada uno de los trabajadores, de esa manera la empresa puede cumplir con sus objetivos a corto y largo plazo.

Por otro lado, a nivel nacional, Rojas (2022) desarrolló una tesis cuya premisa fue la relación de la gestión administrativa y la atención al cliente en una empresa de Lima. Los valores lineales indicaron que se halló una relación estadísticamente significativa ($\rho = .80$; $p = .00$) de tipo positiva y de magnitud alta. El estudio concluyó, que una adecuada gestión en la empresa va a generar una mayor atención en el usuario, y ello hará que los usuarios vuelvan y hablen adecuadamente de la empresa. Por lo tanto, la empresa deberá hacer los mayores esfuerzos por alinear sus procesos administrativos a los objetivos y requerimientos de los usuarios.

Rosales y Utani (2021) quiso identificar una linealidad de la relación de la gestión administrativa como mejora en la atención al cliente en una empresa privada de Lima metropolitana. Los valores lineales indicaron que se halló una relación estadísticamente significativa ($\rho = .42$; $p = .02$) de tipo positiva. El estudio concluyó, que la empresa particular si contiene procesos adecuados de gestión, ya que evalúan la atención de los vendedores y colaboradores mensualmente, ahí han

podido detectar los cambios que los usuarios presentan cuando se realiza una compra, en ese sentido, las variables poseen una significativa relación estadística y teórica.

Gonzales (2020) desarrolló una tesis cuya premisa fue la relación de la gestión administrativa y la atención primaria en un centro de salud. Los valores lineales indicaron que se halló una relación estadísticamente significativa ($\rho = .54$; $p = .00$) de tipo positiva y de magnitud moderada. El estudio concluyó, que, debido a la falta de recursos por parte del estado, el centro de salud no cuenta con planes estratégicos para poder realizar una adecuada gestión y poder brindar una adecuada atención en el paciente, por ello, las variables poseen una relación moderada.

Arenaza et al. (2019) quiso identificar los valores categóricos o niveles de la gestión administrativa en una empresa. Los resultados de la investigación indicaron que se halló un alto índice de gestión entre los procesos de la empresa y que del 2017 al 2019 había ascendido de un 45% a un 81%. El estudio concluyó, que la gestión es un factor importante, ya que, al no haber una adecuada gestión ello es una de las principales razones de que las empresas no se organicen legalmente; factores que no permitieron la decisión de formalizar el negocio; los elementos clave estimados y propósitos de seguir los pasos gubernamentales y las acciones clave que apoyan a los negocios informales para la decisión de formalizarse en el marco de Lima.

Abando (2019) hizo un estudio que teniendo como propósito el hallar la relación de los constructos en una entidad del Perú. Los aspectos lineales del estudio indicaron que se halló una relación estadísticamente significativa ($\rho = .92$; $p = .00$) de tipo positiva y de magnitud alta. El estudio concluyó, que los usuarios que acuden por motivos de salud perciben que los servicios que les brindan no son los más adecuados por ello, su actitud se verá influenciada por la inadecuada gestión que hay en la entidad del estado. Sin embargo, se están haciendo los mayores esfuerzos para que ello pueda mejorar.

Domínguez (2019) determinó una tesis cuya premisa principal fue conocer la relación de los constructos en una entidad del Perú. Los valores lineales indicaron

que se halló una relación estadísticamente significativa ($\chi^2 = 311.67$; $p = .05$) de tipo positiva. El estudio concluyó, que los procesos administrativos en una municipalidad de Pucallpa se encuentran poco desarrollados y las autoridades de turno, ello ha afectado significativamente a la atención que se da al ciudadano, cuando viene a regularizar documentos de índole municipal, es por ello que la adecuada o inadecuada gestión si influye directamente en la atención al cliente.

La teoría base de la primera variable es la gestión administrativa, el cual se ocupa de la gestión de toda la estructura organizativa (Balan, 2017). En ese sentido, teóricamente la gestión administrativa es que se ocupa en crear una estructura formal, mantener la jerarquía gerencial, crear diferentes departamentos, determinar las funciones y responsabilidades clave y la división del trabajo en el lugar de trabajo (Karimli et al., 2020).

Por otro lado, se enfoca en crear diferentes grupos de trabajo y funcionales y asignarles los deberes y responsabilidades requeridos en función de sus capacidades, lo que garantiza mejores resultados organizacionales. El modelo teórico de la primera variable mantiene el enfoque de arriba hacia abajo, lo que significa que primero se centra en llevar la eficiencia a la gestión de alto nivel de la organización, creyendo que la eficacia de la alta dirección garantiza en última instancia la productividad de los gerentes de nivel inferior (Balan, 2017).

Esta teoría es propuesta por Henri Fayol, que propuso un marco integral de la variable. El autor contribuyó en las acciones revolucionarias en la literatura de gestión moderna (Edwards, 2017).

Es por ello que Fayol, ha desarrollado diferentes principios que comúnmente se conocen como principios de gestión. Dividió el trabajo de un gerente en cinco funciones y afirmó que cada gerente debe tener ciertas habilidades para realizar mejor la tarea asignada, y clasificó todas las actividades comerciales en seis categorías (Karimli et al., 2020).

Asimismo, teóricamente, estas funciones contienen procesos como: (a) planificación, el cual es la primera función de un gerente, se trata de pronosticar eventos futuros, establecer metas y desarrollar medios para lograr las metas

(Karimli et al., 2020). Por otro lado, el organizar se trata de construir una estructura y asignar deberes a las personas, esto incluye la creación de departamentos, el diseño de puestos de trabajo y la armonización del lugar de trabajo (Rosales y Utani, 2021).

Asimismo, el mando, el cual implica dar órdenes e instrucciones a los subordinados por parte de los superiores, que también incluye la supervisión directa de los subordinados y motivarlos hacia las metas organizacionales (Balan, 2017). Por otro lado, la coordinación que es la acción de reunir todos los elementos organizacionales para impulsar sus esfuerzos colectivos hacia el logro de la meta (Rosales y Utani, 2021). Por último, el control es la revisión continua del desempeño de las actividades y la identificación de la variación para garantizar que el desempeño planificado coincida con el real (Karimli et al., 2020).

Otro aspecto importante son la división del trabajo, el cual es el proceso de dividir tareas complicadas en partes más pequeñas y manejables, facilita la especialización en el trabajo. Este principio es aplicable tanto a las tareas gerenciales como técnicas, así como a las tareas en todos los niveles organizacionales. Por otro lado, la autoridad y responsabilidad, que esta argumentada como un comportamiento irresponsable, mientras que la responsabilidad con autoridad resulta en ineficiencia. Por ello, Fayol recomienda lograr un equilibrio entre autoridad y responsabilidad (Karimli et al., 2020).

Asimismo, la disciplina, el cual cumple en la organización la autodisciplina para completar las tareas de manera rápida y eficiente. La disciplina implica obediencia y respeto a la autoridad. Esto implica acatar las leyes, normas y órdenes prescritas por el superior. Además, la unidad de comando, donde sólo puede tener un superior o un mando a la vez. (Karimli et al., 2020). Cuando una persona recibe órdenes de varios superiores a la vez, se produce confusión y retrasos en una acción. Un subordinado no debe recibir órdenes de varios superiores a la vez, ya que solo un superior puede comandar a muchos subordinados a la vez.

Por otro lado, la unificación de dirección, el cual establece que se debe dar la misma dirección e instrucción a tipos similares de responsabilidades. Su objetivo es crear unidad de acción. Tanto el individuo como la organización no pueden lograr

los objetivos si las personas siguen sus propios objetivos personales y no tienen en cuenta los objetivos de la organización (Rosales y Utani, 2021).

Por lo tanto, las personas deben equilibrar sus intereses con las necesidades de la organización. Deben reconocer que el logro de las metas organizacionales les permitirá lograr cada meta individual mientras priorizan las metas organizacionales (interés general) sobre las metas individuales (Karimli et al., 2020).

Asimismo, la remuneración del personal, donde este principio de remuneración establece que los empleados deben recibir salarios y beneficios justos, transparentes y comercializables. Las empresas deben ofrecer a sus empleados beneficios financieros y no financieros que satisfagan sus demandas básicas. Debe ser competitivo y basado en el desempeño. Una estructura de compensación justa alienta a los empleados a trabajar más y es beneficiosa para su moral (Karimli et al., 2020).

Por otro lado, la centralización, organizada como la alta dirección debe tener la última palabra en todas las decisiones. Este es el enfoque adoptado por la autoridad central en la supervisión de la actividad organizativa. Este principio sostiene que, si bien se deben asignar los niveles de autoridad apropiados a los subordinados (Rosales y Utani, 2021). Para que una organización funcione de manera efectiva y sistemática, la administración debe lograr un equilibrio entre la centralización y la descentralización (Edwards, 2018).

De igual modo la teoría sustantiva del estudio radica en que la gestión administrativa está definida en crear una estructura formal, mantener la jerarquía gerencial, crear diferentes departamentos, determinar las funciones y responsabilidades clave y la división del trabajo en el lugar de trabajo (Balan, 2017). Por otro lado, otra definición de la variable está comprendida como un conjunto de procesos sistemáticos que conllevan a que la empresa pueda cumplir sus objetivos (Edwards, 2018).

Para medir la variable la estructura del cuestionario está conformado por la planeación, el cual se encuentra definida como la capacidad para gestionar adecuadamente los procesos en la organización, asimismo, otra idea central es que

sean estructurados y analizados en un tiempo determinado para llevarse a cabo (Feldberg, 2022). Del mismo modo, otra definición es que la planeación, es una estrategia que se encuentra orientada hacia el logro de metas (Agama, 2021).

Por otro lado, la organización, que es la capacidad para distribuir una adecuada gestión y trabajo entre los colaboradores (Bartolome et al., 2021), asimismo, otra definición, está basada en que es una estructura que se mantiene solida siempre y cuando las unidades que las compone son adecuadas entre si (Edwards, 2018).

Además, la integración, es la composición adecuada de cada una de las áreas de la empresa con el fin de que presenten un mismo objetivo (Velázquez et al., 2020). Además, la dimensión dirección, es la orientación (Pysmenna, 2021), en el mismo sentido, otra definición, radica en que es el conjunto total de participantes o trabajadores, el cual tienen un solo objetivo en base a la unión de sus partes (Karimli et al., 2020).

Por último, el control es la vigilancia que ejerce cada uno de los colaboradores para la adecuada gestión (Feldberg, 2022). Asimismo, es la inspección que tiene un superior hacia los trabajadores, con el fin de que cumplan con requerimientos del día laboral (Rosales y Utani, 2021).

Para la segunda variable la teoría base es la teoría de la atención de Gyllenhammar (2022) el cual manifiesta que la atención tiene que ver con atraer clientes, por ello, es un papel importante en el cliente la variable. entonces, se puede argumentar que los dos son sinónimos de servicio al cliente (Rosales y Utani, 2021).

Teóricamente la atención se clasifica en los elementos del servicio al cliente son de lo que se trata. Entonces, las cosas en las que reconocemos un buen servicio al cliente. Estas son también las cosas por las cuales se asegura de que se está brindando un buen servicio al cliente (Verhagen et al., 2014).

Es importante señalar que un pasaporte se utiliza para verificar el país de ciudadanía, de esa manera si la persona viajará fuera de su país, se utilizaría para

recuperar la entrada a su país de ciudadanía, asimismo, los pasaportes incluyen las características personales y físicas del ciudadano. Entonces, la emisión de un pasaporte lo hace el ciudadano que lo requiera con el fin de poder viajar a otro país (Superintendencia Nacional del Perú, 2022). Los aspectos que comprende la emisión de pasaporte son: (a) enrolamiento, (b) impresión, (c) control de calidad, (d) entrega de pasaporte (Superintendencia Nacional del Perú, 2022).

Por otro lado, la teoría sustancial de la variable define a la atención es prestar dirección hacia las labores que las personas ven como importantes (Gyllenhammar, 2022). Por otro lado, otro concepto importante es que la atención es un proceso importante en los objetivos sustanciales de la entidad, ya que, de esa manera se asegura el futuro de los clientes y de la empresa (Alvarez-Garcia, 2019). Por último, la atención es el cumulo de procesos que la empresa realiza para que el cliente salga con satisfacción de los servicios o productos que adquiere (Bowen, 2016).

De esa manera, la variable podrá ser medida a través de las siguientes dimensiones: la atención técnica, son las estrategias teóricas que se ejemplifican en el plano practico para la adecuada evaluación de los procesos (Verhagen et al., 2014). Además, otra definición radica en que la atención técnica, son todos las habilidades que un trabajador capta en el medio donde se desenvuelve (Gyllenhammar, 2022).

Seguido de ello, es la dimensión de la atención interpersonal, se encuentra sujeta a la habilidad que presentan los trabajadores para abordar adecuadamente a los clientes (Bartolome et al., 2021). Asimismo, es la capacidad adecuada de un trabajador para comunicarse eficazmente con su entorno y sus compañeros de trabajo (Verhagen, 2014).

Por último, la atención en la infraestructura, son todos los materiales y espacios con el que cuenta la entidad para facilitar la visita de los usuarios a la entidad (Qasim, 2012). Por último, otra definición, está basada en la adecuada organización que se tiene al momento de estructurar un negocio, ya que de esa manera el usuario pueda sentirse bien con el producto o servicio que adquiere, de ello trata otro concepto de atención en la infraestructura (Alvarez-Garcia et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación: El planteamiento metodológico fue de tipo básica, porque los valores hallados desempeñan un rol importante en generar nuevos conocimientos, para que de esa manera se pudo solucionar problemas de investigación (CONCYTEC, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación: Fue de diseño no experimental en base a que solo se midieron las variables en su contexto natural, es decir no se manipularon las variables. Además, el almacenamiento de información fue en un solo instante por ello, es de metodología transversal, finalmente, se conoció los aspectos lineales correlativos entres los constructos, en ese sentido fue de diseño correlacional (León y Montero, 2020).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1. Gestión administrativa

Definición Conceptual: Es una estructura formal, mantener la jerarquía gerencial, crear diferentes departamentos, determinar las funciones y responsabilidades clave y la división del trabajo en el lugar de trabajo (Balan, 2017).

Definición operacional: La gestión administrativa tiene procesos sistemáticos que para su medición serán considerado los siguientes: planificación, organización, integración, dirección y el control (Balan, 2017).

Variable 2. Atención en la emisión

Definición conceptual: Son las capacidades que tiene la entidad para el abordaje de los trabajadores hacia los usuarios, con el fin de brindarle un

servicio adecuado de los tramites que ofrece la entidad (Gyllenhammar et al., 2022).

Definición operacional: La atención tiene procesos sistemáticos que para su medición serán considerado los siguientes: Técnico, interpersonal e infraestructura (Gyllenhammar et al., 2022).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Vinculado o conglomeración de elementos con tipologías semejantes que corresponden a un tiempo y espacio único (Ato y Vallejo, 2015). Por lo tanto, los usuarios que acudieron a tramitar su documento de migraciones mensualmente fueron 700 usuarios.

Los criterios de inclusión: Ser usuario del área de migraciones, ser mayor de edad y habitar en Lima metropolitana.

Los criterios de exclusión: Usuario menor de edad, no aceptar el consentimiento informado y no residir en Lima metropolitana.

3.3.2. Muestra: Es una proporción de personas que son representativos del conjunto general de individuos (León y Montero, 2020). Por lo tanto, los participantes fueron 200, ya que se estimó la cantidad mediante el 95% de confianza y 5% como error.

3.3.3. Muestreo: El reclutamiento se dio bajo los aspectos de intención de los participantes en poder colaborar o no con el estudio, pero siempre y cuando cumplan con los criterios estipulados, por ello fue no probabilístico intencional (Ato y Vallejo, 2015).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica que se empleó para la investigación, porque en base a esta técnica se recluto información pertinente del estudio (Ato y Vallejo, 2015). En base a lo estipulado, los instrumentos de medición fueron:

Propiedades de validez y confiabilidad de la escala de gestión administrativa

El análisis de validez se desarrolló mediante los criterios de jueces expertos, donde se observa que fueron tres, y en conclusión el criterio general fue que todos los ítems son aplicables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Tabla 1

Resultados de la validez de expertos

Expertos	Especialidad	Calificación
Experto 1	Metodólogo	Es aplicable
Experto 2	temático	Es aplicable
Experto 3	temático	Es aplicable

En la tabla 2, se evidenció la confiabilidad mediante el método de consistencia interna, se analizó por medio del coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	32

Según estos análisis de fiabilidad mediante los 32 reactivos, los resultados informan que se determinó un adecuado valor de fiabilidad.

Propiedades de validez y confiabilidad de la escala de atención

El análisis de validez se desarrolló mediante los criterios de jueces expertos, donde se observa que fueron tres, y en conclusión el criterio general fue que todos los ítems son aplicables.

Tabla 3

Resultados de la validez de expertos

Expertos	Especialidad	Calificación
Experto 1	Metodólogo	Es aplicable
Experto 2	temático	Es aplicable
Experto 3	temático	Es aplicable

En la tabla 3, se evidenció la confiabilidad mediante el método de consistencia interna, se analizó por medio del coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	23

Según estos análisis de fiabilidad mediante los 23 reactivos, los resultados informan que se determinó un adecuado valor de fiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para el primer procedimiento se diseñó un ítem donde señala su participación, teniendo como propósito comunicar a las personas de las directrices del estudio. Asimismo, sobre los procesos éticos que resguardan la salud en general de los participantes. En ese sentido, se hizo llegar la escala virtualizada mediante una Tablet, donde se le brindaba a cada usuario después de cada atención.

Finalmente, los instrumentos y todos los documentos se virtualizaron en la plataforma de Google forms, con el fin de ser distribuidos de forma oportuna a todos los participantes.

3.6. Métodos de análisis de datos

En primer lugar, en la determinación de conocer los niveles de cada variable, se hizo uso de los análisis estadísticos descriptivos, el análisis cuantitativo fue en base a la frecuencia y porcentajes; ello ejecutado por medio del programa SPSS en su última versión 26. Asimismo, se ha utilizado para la estadísticas inferencial el estadístico Rho Spearman por considerarse datos no paramétricos (variables cualitativas).

Finalmente, en base a las características de relación, se planteó un análisis de distribución no normal, debido a que los datos fueron menores al .05, ello concluyó en que, se utilizó el estimador de Spearman (Bologna, 2010).

De esa forma, los aspectos relacionales fueron en sentido positivo y de magnitud alto debido a que el rango se encuentra entre el .60 a 1 (Ato y Vallejo, 2015).

3.7. Aspectos éticos

Según los reglamentos de investigación, el proceso ético inició con el pedir los formatos correspondientes a la universidad para su presentación mediante una solicitud para el permiso del uso de las escalas e instituciones pertinentes (Universidad César Vallejo, 2022).

Además, según los códigos éticos de la institución, se guardó en confidencialidad los datos personales de los participantes, de esa forma respetando su confidencialidad y su anonimato en los resultados del estudio (Universidad Cesar Vallejo, 2020).

Finalmente, se ejecutaron los objetivos bajo los principios bioéticos, como la premisa de justicia, ello debido a que la totalidad de personas que conformaron la muestra fueron respetados indiferentemente de las características idiosincráticas (Bitter et al., 2020). Además, también se ejecutó la premisa de beneficencia, ya que la salud de las personas estuvo resguardada enteradamente por la investigadora (Mertz et al., 2019).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis estadístico descriptivo de las variables

4.1.1. Gestión administrativa

Tabla 5

Niveles descriptivos de la gestión administrativa

Variable	Niveles	f	%
Gestión administrativa	Bajo	1	0.5
	Medio	183	91.5
	Alto	16	8.0
	Total	200	100.0

En la tabla 5, de los 200 trabajadores que representa el 100%, se concluye que, del total de participantes el 91.5% alcanzó una gestión administrativa, con características de tamaño medio, además, el 8.0% alcanzó elevadas señas de gestión administrativa; por último, del total un 0.5% presentó pobres niveles de la variable investigada.

4.1.2. Atención en la emisión de pasaporte

Tabla 6

Niveles descriptivos de atención en la emisión de pasaporte

Variable	Niveles	f	%
Atención	Mala	2	1.0
	Regular	155	77.5
	Buena	43	21.5
	Total	200	100.0

En la tabla 6. de los 200 trabajadores que representa el 100%, los valores del estudio descriptivo concluyeron que, del total de participantes el 82.5% manifestó tener una atención de capacidad regular, además, del total de personas un 16.5% determinó buenos indicios de atención; por otro lado, el 1.00% un mal nivel de la variable estudiada.

TABLAS CRUZADAS

Tabla 7

Cruce entre la gestión administrativa y atención en la emisión de pasaporte

Variable	Niveles	R	Atención en la emisión de pasaporte			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	0	1	0	1
		% (Agrupada)	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%
	Medio	Recuento	2	180	1	183
		% (Agrupada)	1.0%	65.0%	4.0%	70.0%
	Alto	Recuento	0	3	13	16
		% (Agrupada)	0.0%	7.8%	12.2%	20.0%
	Total	Recuento	2	184	14	200
		% (Agrupada)	1.0%	82.8%	16.2%	100.0%

En la tabla 7, de los 200 trabajadores que representa el 100%, se halló el 10% participantes que obtuvo un bajo nivel de gestión y un regular de atención, asimismo, 65.0% con un rango de categoría moderada de la variable y nivel regular de atención. Por último, 12.2% personas con gestión un nivel alto de gestión y un nivel bueno de atención.

Tabla 8

Cruce entre la gestión administrativa y atención técnica

Variable	Niveles	R	Atención técnica			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	0	4	0	4
		% (Agrupada)	0.0%	15.0%	0.0%	15.0%
	Medio	Recuento	0	172	5	177
		% (Agrupada)	0.0%	56.8%	6.0%	62.8%
	Alto	Recuento	0	2	17	19
		%(Agrupada)	0.0%	10.0%	12.2%	22.2%
	Total	Recuento	0	178	22	200
		% (Agrupada)	0.0%	81.8%	18.2%	100.0%

Nota. R = Recuento

En la tabla 8, de los 200 trabajadores que representa el 100%, del total de los participantes, se halló 15.0% participantes que obtuvieron un bajo nivel de gestión y un regular de atención técnica, asimismo, 56.8% con un rango de categoría moderada entre la gestión y nivel regular de atención técnica. Finalmente 12.2% personas con gestión y un nivel bueno de atención técnica.

Tabla 9*Cruce entre la gestión administrativa y la atención interpersonal*

Variable	Niveles	R	Atención interpersonal			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% (Agrupada)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Medio	Recuento	5	177	5	187
		% (Agrupada)	2.0%	80.0%	5.0%	87.0%
	Alto	Recuento	0	8	5	13
		% (Agrupada)	0.0%	8.0%	5.0%	13.0%
	Total	Recuento	5	185	10	200
% (Agrupada)		2.0%	88.0%	10.0%	100.0%	

En la tabla 9, de los 200 trabajadores que representa el 100%, se obtuvieron un bajo nivel de gestión y un nivel de atención en la infraestructura, asimismo, 80.0% participantes obtuvieron un rango de categoría moderada de gestión y nivel regular de atención en la infraestructura. Por último, 8.0% participantes mediante un rango alto de gestión y un nivel bueno de atención y atención en la infraestructura.

Tabla 10*Cruce entre la gestión administrativa y atención en la infraestructura*

Variable	Niveles	R	Atención técnica			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	0	3	0	3
		% (Agrupada)	0.0%	15.0%	0.0%	15.0%
	Medio	Recuento	0	174	4	178
		% (Agrupada)	0.0%	60.0%	10.0%	70.0%
	Alto	Recuento	0	1	18	19
		%(Agrupada)	0.0%	2.8%	12.2%	15.0%
	Total	Recuento	0	178	22	200
% (Agrupada)		0.0%	77.8%	22.2%	100.0%	

Nota. R = Recuento

En la tabla 10, de los 200 trabajadores que representa el 100%, se obtuvieron un bajo nivel de gestión y un nivel de atención en la infraestructura, asimismo, un nivel bajo y un nivel regular un 15.0%, asimismo un 60.0% participantes obtuvieron un rango de categoría moderada de gestión y nivel regular de atención en la infraestructura. Por último, 12.2% participantes por medio de un rango alto de gestión y un nivel bueno de atención en la infraestructura.

Estadística inferencial

Prueba de normalidad de los datos

H_0 Hay una normalidad en los resultados del cuestionario.

H_1 No hay una normalidad en los resultados del cuestionario.

Tabla 11

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	.179	200	.000
Atención	.137	200	.000

En la tabla 11, se encontraron resultados que fueron menores al .05, concluyéndose que los valores determinaron la existencia de una no normalidad en las respuestas que emitieron los participantes, por lo tanto, se hizo uso del estimador Spearman.

Resultados inferenciales

Gestión administrativa y atención en la emisión de pasaporte

Prueba de hipótesis general

H_0 La gestión administrativa no tiene relación significativa con la atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022.

H_a La gestión administrativa tiene relación significativa con la atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022.

Tabla 12

Correlación general de la gestión administrativa y atención en la emisión de pasaporte

Coeficiente	Variable	Atención en la emisión de pasaporte	
		<i>rho</i>	<i>p</i>
Rho de Spearman	Gestión administrativa	.783**	.000

En la tabla 12, en base a estos resultados, se evidencia que, se determinó una relación significativa entre las variables ($p = .000$), de esa forma aseverándose que el incremento propiciará el incremento de la otra variable, además, la magnitud de la correlación fue alta y de sentido positiva ($\rho = .783$). De esa forma, aceptándose la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis específica 1:

- H₀** La gestión administrativa no tiene relación significativa con la atención técnica en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022.
- H_a** La gestión administrativa tiene relación significativa con la atención técnica en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022.

Tabla 13

Correlación específica de la gestión administrativa y atención técnica D1

Variable	Coe.	Atención técnica
Gestión administrativa	<i>rho</i>	.735**
	<i>p</i>	.000

En la tabla 13, en base a estos resultados, se evidencia que, se determinó una relación significativa entre las variables ($p = .000$), de esa forma aseverándose que el incremento propiciará el incremento de la otra variable, además, la magnitud de la correlación fue alta y de sentido positiva ($\rho = .735$). De esa forma, aceptándose la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis específica 2:

- H₀** La gestión administrativa no tiene relación significativa con la atención interpersonal en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022.
- H_a** La gestión administrativa tiene relación significativa con la atención interpersonal en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022.

Tabla 14*Correlación específica de la gestión administrativa y atención interpersonal D2*

Variable	Coe.	Atención interpersonal
Gestión administrativa	<i>rho</i>	.792**
	<i>p</i>	.000

En la tabla 14, en base a estos resultados, se evidencia que, se determinó una relación significativa entre las variables ($p = .000$), de esa forma aseverándose que el incremento propiciará el incremento de la otra variable, además, la magnitud de la correlación fue alta y de sentido positiva ($\rho = .792$). De esa forma, aceptándose la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis específica 3:

- H₀** La gestión administrativa no tiene relación significativa con la atención en la infraestructura en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022.
- H_a** La gestión administrativa tiene relación significativa con la atención en la infraestructura en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022.

Tabla 15*Correlación específica de la gestión administrativa y atención en la infraestructura D3*

Variable	Coe.	Atención en la infraestructura
Gestión administrativa	<i>rho</i>	.692**
	<i>p</i>	.000

En la tabla 15, en base a estos resultados, se evidencia que, se determinó una relación significativa entre las variables ($p = .000$), de esa forma aseverándose que el incremento propiciará el incremento de la otra variable, además, la magnitud de la correlación fue alta y de sentido positiva ($\rho = .692$). De esa forma, aceptándose la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

La premisa central de la investigación fue evidenciar la relación de la gestión administrativa y atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022. Para ello se evidencio una relación de los constructos ($p = .000$; $\rho = .783$). Estos resultados son similares a Abando (2019); y Singh y Slack (2020) debido a que la correlación hallada fue de un nivel alto entre ellas, que evidencia que, una elevación de las conductas de gestión propicia a su vez una elevación de la atención en la emisión de pasaporte habrá, sin embargo, las diferencias radicarían en las muestras estudiadas, no obstante, a pesar de ello, la relación es alta indiferentemente del contexto y/o unidad de análisis.

De acuerdo con la teoría existente ello significa que, la gestión administrativa se ocupa en crear una estructura formal, mantener la jerarquía gerencial, crear diferentes departamentos, determinar las funciones y responsabilidades clave y la división del trabajo en el lugar de trabajo (Karimli et al., 2020). De esa forma existe una relación con la atención en la emisión de pasaporte, la definición de ello en relación a las variables, ya que juega un papel importante en el cliente. entonces, se puede argumentar que los dos son sinónimos de servicio al cliente (Qasim, 2012).

Añadido a ello, es importante enfatizar que, la teoría base de la primera variable es la gestión administrativa, el cual se ocupa de la gestión de toda la estructura organizativa (Balan, 2017). En ese sentido, teóricamente la gestión administrativa es que se ocupa en crear una estructura formal, mantener la jerarquía gerencial, crear diferentes departamentos, determinar las funciones y responsabilidades clave y la división del trabajo en el lugar de trabajo (Karimli et al., 2020).

Por ello, la atención en la calidad en la emisión del pasaporte inicia siempre y cuando exista una adecuada calidad del servicio el cual puede aumentar las ganancias y la reputación de la entidad. Independientemente de la entidad, la atención de calidad puede tener un impacto directo en la capacidad de la entidad para satisfacer las necesidades de los clientes sin dejar de ser

competitivo. Aprender a medir y mejorar la atención de calidad es una habilidad valiosa, pero requiere investigación y experiencia (Balan, 2017).

Es por ello, que, la atención de calidad es una medida de cómo una organización o entidad, presta sus servicios en comparación con las expectativas de sus clientes. Los usuarios adquieren servicios como respuesta a necesidades específicas. Consciente o inconscientemente, tienen ciertos estándares y expectativas sobre cómo la prestación de servicios de una entidad satisface esas necesidades. Una entidad con alta atención de calidad ofrece servicios que igualan o superan las expectativas de sus clientes (Karimli et al., 2020).

Asimismo, otro proceso involucrado en la adecuada emisión es la organización, ya que este diseña un plan de acción, se encuentra en relación con la capacidad y la coherencia de una entidad para realizar un determinado servicio de una manera que satisfaga las necesidades de sus clientes. Este proceso involucra cada paso de la interacción con el cliente, incluida la entrega o ejecución del bien o servicio, la resolución rápida y precisa de problemas y precios competitivos. Los clientes tienen una cierta expectativa de confiabilidad al comprar un producto específico, y el éxito de una empresa generalmente depende de su capacidad para cumplir con esas expectativas.

Por último, la emisión de pasaporte es también designado mediante el comando y la coordinación, lo cual se ha evidenciado que propicia beneficios a los usuarios, muy aparte del poder viajar, por ejemplo, las razones para tener un pasaporte incluyen, pero no se limitan a, ocio, negocios, escuela o deberes sociales. Los efectos secundarios comunes van desde una cantidad anormal de talones de boletos de autobús pegados en el refrigerador hasta la fluidez en seis nuevos idiomas, con algunas personas experimentando ofertas de trabajo en islas tropicales y un nuevo sentido de comunidad global. Los usuarios frecuentes de pasaportes también informan mayores niveles de felicidad, amigos internacionales y más satisfacción con la vida (Balan, 2017).

Por otro lado, los usuarios necesitan saber que el pasaporte no solo es una prueba legal de identificación, sino que se reconoce en todo el mundo como tal, es útil tener un pasaporte como respaldo al ingresar a un establecimiento si se ha

perdido la licencia de conducir, pero es aún más útil para evitar problemas con la policía en el extranjero.

Asimismo, algunos pasaportes te dan más libertad que otros, pero para los estadounidenses, europeos y australianos, un pasaporte abre la puerta a la mayoría del mundo. Son alrededor de 170 países para visitar, disfrutar, perderse, aprender y volver. En cambio, en Sudamérica, las restricciones para entrar a un país son más rigurosas. (Qasim, 2012).

Por otro lado, en el primer objetivo del estudio descubrió una relación positiva ($\rho = .735$; $p = .000$) entre los constructos. Para ello se evidenció que, a mayores procesos de gestión administrativa, mayores fueron los procesos de atención técnica. Por ello, se aceptó la hipótesis de investigación. Estos resultados son similares al estudio de Moteki (2022) el cual enfatiza que los procesos administrativos son cruciales en toda empresa, ya que de esa manera se pueden alcanzar los objetivos propuestos en base a la misión y visión de la empresa. Por lo tanto, ello repercutirá en todos los procesos de atención técnica que va desde el modo de abordar la problemática.

Por lo tanto, teóricamente se enfatiza que la atención técnica son todos los procesos relacionados al abordaje del cliente, si se aborda oportunamente, por lo tanto, se podrá conocer, que la atención afecta la gestión, y esta variable favorece a otras variables como en los objetivos de la empresa u organización, y en el caso individual, de la manufactura del trabajador internamente en la organización. Para establecer este nivel de atención se tiene en respeto la cantidad de material y recursos manejados para ese abordaje al usuario, así como la suma de esfuerzo que tienen que cumplir los trabajadores para causarla.

Es importante enfatizar que, la teoría administrativa es dada por Henri Fayol, quien creía que se debería poner más énfasis en la gestión organizacional y los factores humanos y de comportamiento en la gestión. Por lo tanto, a diferencia de la teoría de la administración científica de Taylor, donde se enfatizaba más en mejorar la eficiencia del trabajador y minimizar el tiempo de la tarea, aquí el enfoque principal está en cómo se estructura la administración de la organización y qué tan bien están organizados los individuos para realizar las tareas. dado a ellos.

La otra diferencia entre estos dos es que la teoría administrativa se enfoca en mejorar la eficiencia de la gestión primero para que los procesos puedan estandarizarse y luego pasar al nivel operativo donde los trabajadores individuales deben aprender los cambios e implementarlos en sus trabajos de rutina. Mientras que, en el caso de la teoría de la gestión científica, hace hincapié en mejorar primero la eficiencia de los trabajadores a nivel operativo, lo que a su vez mejora la eficiencia de la gestión. Por lo tanto, la teoría administrativa sigue el enfoque de arriba hacia abajo, mientras que la teoría de la gestión científica sigue el enfoque de abajo hacia arriba.

Por lo tanto, no tiene caso que se manejen más cantidad de recursos que los beneficios que se trata de lograr por el bien o beneficio luego de ser obrado. Además, la atención técnica es una pequeña parte del valor relativo de los resultados de los gastos y recursos utilizados, no sólo a favor de las condiciones y aspiraciones previstas, sino también para su realización en el menor tiempo posible. Asimismo, es altamente valorado por la calidad del servicio o las facilidades amigables para el consumidor que una institución u organización brinda a los beneficiarios (Moteki, 2022).

En segundo lugar, se encuentra el objetivo del estudio donde se decretó aspectos lineales de magnitudes considerables y positivas ($\rho = .792$; $p = .000$) entre las variables en una entidad pública, Lima 2022. Para ello se evidenció que, a mayores procesos de gestión administrativa, mayores fueron los procesos de atención interpersonal. Por ello, se aceptó la hipótesis de investigación.

Valores cercanos a la investigación de Rodríguez (2020) donde se enfatiza que la similitud con el estudio radicó en haberse hallado una relación estadísticamente significativa entre ambas variables independientemente del contexto estudiado, asimismo, no se halló relaciones con otras dimensiones, ya que la escala aplicada en este estudio fue de distinta base teórica, asimismo, se halló que la relación fue de manera directa, es decir, que el aumento de una provoca el aumento de la otra variable.

Entonces, teóricamente la atención interpersonal guarda relación debido a que la gestión se encuentra basada en diferentes grupos de trabajo y funcionales y

asignarles los deberes y responsabilidades requeridos en función de sus capacidades, lo que garantiza mejores resultados organizacionales. El modelo teorizado para la primera variable, el cual sigue la orientación de arriba hacia abajo, lo que significa que primero se centra en llevar la eficiencia a la gestión de alto nivel de la organización, creyendo que la eficacia de la alta dirección garantiza en última instancia la productividad de los gerentes de nivel inferior (Balan, 2017).

En tercer lugar, se encuentra el objetivo del estudio donde se halló una relación moderada y directa ($\rho = .692$; $p = .000$) entre los constructos. Para ello se evidenció que, a mayores procesos de gestión administrativa, mayores fueron los procesos de atención en infraestructura. Por ello, se aceptó la hipótesis de investigación. En ese sentido, la investigación de Rosales y Utani (2021) enfatiza que la empresa particular si contiene procesos adecuados de gestión, ya que evalúan la atención de los vendedores y colaboradores mensualmente, ahí han podido detectar los cambios que los usuarios presentan cuando se realiza una compra, en ese sentido, las variables poseen una significativa relación estadística y teórica.

A nivel teórico, al igual que los países dependen de la infraestructura física para ofrecer a los ciudadanos acceso a recursos básicos como carreteras y vías férreas, las entidades dependen de la infraestructura para permitir que los empleados y usuarios usen la tecnología de manera efectiva para hacer su trabajo, en ese sentido, la infraestructura incluye recursos de hardware y software, como escritorios, aplicaciones de software y redes, entonces, si la infraestructura está mal configurada, sus empleados y usuarios no podrán usar estos recursos de manera efectiva, lo que podría afectar la productividad y costarle más dinero a largo plazo (Karimli et al., 2020).

Por lo tanto, una infraestructura configurada adecuadamente garantiza operaciones efectivas y también ayuda a la entidad a mantenerse relevante en el panorama tecnológico cambiante, por lo contrario, la infraestructura obsoleta o inadecuada carece de la capacidad para satisfacer las necesidades tecnológicas en evolución de la entidad y de sus usuarios.

Además, a nivel teórico, es esencial conocer que la atención en la infraestructura similar a la gestión administrativa también es desarrollada bajo diferentes principios que comúnmente se conocen como principios de gestión. Dividió el trabajo de un gerente en cinco funciones y afirmó que cada gerente debe tener ciertas habilidades para realizar mejor la tarea asignada, y clasificó todas las actividades comerciales en seis categorías (Karimli et al., 2020).

VI. CONCLUSIONES

- Primera. Se concluye que la existencia de una correlación alta entre la gestión administrativa, ello propiciará una alta atención en la emisión del pasaporte en una entidad pública. Lo que conlleva a que la percepción de los usuarios sobre la variable es la adecuada hacia la entidad.
- Segunda. Se conoció que una alta gestión administrativa en una entidad pública generará una alta atención técnica en los trabajadores de la institución. Es decir, los usuarios perciben que los trabajadores de la entidad están capacitados para abordar técnicamente al usuario.
- Tercera. Se encontró que una alta gestión administrativa, podrá desarrollar una alta atención interpersonal en la entidad pública. Es decir, los usuarios perciben que los trabajadores poseen una alta capacidad para abordar la problemática de los usuarios.
- Cuarta. La moderada gestión propiciará que exista atención en la infraestructura en una entidad pública, lo que conlleva a inferir que, los usuarios perciben que existe una adecuada infraestructura en la entidad.
- Quinta. Se evidenció que los usuarios que acuden a la entidad pública en su mayoría han obtenido un nivel moderado sobre la percepción de la gestión administrativa, es decir, la mayoría de los usuarios se encuentran de acuerdo con los procesos que se realizan en la entidad.
- Sexta. Se evidenció que los usuarios que acuden a la entidad pública en su mayoría han obtenido un nivel regular en la atención en la emisión de pasaporte, es decir, los usuarios se encuentran moderadamente conformes con el trato brindado en la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. Se recomienda a los directivos sería oportuno la ejecución de plataformas virtuales para la emisión del pasaporte, de esa manera la gestión administrativa pueda ser mejor estructurada y desarrollada por los trabajadores de la entidad, ofreciendo un mejor servicio a los usuarios.
- Segunda. Se recomienda a los funcionarios de la entidad un mayor número de capacitaciones para el personal de la entidad, sobre los temas relacionados al servicio al cliente y/o manejo de la plataforma virtual.
- Tercera. Se recomienda el desarrollo de talleres para incrementar la atención interpersonal, de esa manera, los usuarios perciban que existe una mayor atención y compromiso hacia los servicios que se imparten.
- Cuarta. Se recomienda a los funcionarios el óptimo funcionamiento de los espacios que sirven como sala de espera para los usuarios que tramitan el pasaporte.
- Quinta. Se recomienda a los funcionarios de la entidad mejorar todos los procesos administrativos, donde se lleve a cabo la creación, capacitación, monitoreo y análisis de todos los trabajadores y las funciones que desempeñan para el usuario.
- Sexta. Se sugiere la implementación de plataformas virtuales que atiendan a la par dentro del horario de atención de la entidad, de esta manera se pueda descentralizar los servicios de Migraciones que va favorecer a los ciudadanos que viven en zonas lejanas a la entidad.

REFERENCIAS

- Abando, M. (2019). *La gestión administrativa y la atención al paciente ambulatorio del centro de salud México del sector Condevilla San Martín de Porres, 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1821/TS_MRAC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilera, R. V., & Vadera, A. K. (2017). The dark side of authority: antecedents, mechanisms, and outcomes of organizational corruption. *Journal of Business Ethics*, 77(4), 431–449. <https://doi.org/10.1007/s10551-007-9358-8>
- Alam, M. A. (2020). Leading in the shadows: understanding administrative leadership in the context of COVID-19 pandemic management in Bangladesh. *International Journal of Public Leadership*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/ijpl-06-2020-0050>
- Álvarez-García, González-Vázquez, del Río-Rama, & Durán-Sánchez. (2019). Quality in customer service and its relationship with satisfaction: An innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3942. doi:10.3390/ijerph16203942
- Amankwah-Amoah, J., Khan, Z., & Wood, G. (2020). COVID-19 and business failures: The paradoxes of experience, scale, and scope for theory and practice. *European Management Journal*, 3(1), 45-59. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.09.002>
- Ansell, C., Sørensen, E., & Torfing, J. (2020). The COVID-19 pandemic as a game changer for public administration and leadership? The need for robust governance responses to turbulent problems. *Public Management Review*, 8(1), 1–12. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1820272>
- Arenaza, V., Álvarez, B., Carranza, T., & Jimenez, C. (2019). Influence of administrative management in business formalization. *International Journal Of*

Scientific & Technology Research, 8(12), 10-16. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ijstr.org/final-print/dec2019/Influence-Of-Administrative-Management-In-Business-Formalization.pdf

- Arkorful, V.E. (2022). Unpacking the blackbox of responsible pandemic governance: of COVID-19, multilevel governance and state capacity in Ghana – A Review. *Public Organiz Rev*, 2(8), 90-110. <https://doi.org/10.1007/s11115-022-00622-z>
- Ato, M., y Vallejo, E. (2015). *Metodología de la investigación cuantitativa*. edición Piramide.
- Aydogdu A. L. F. (2022). Challenges faced by nurse managers during the COVID-19 pandemic: an integrative review. *Journal of Research in Nursing*, 7(1), 100-120. <https://doi.org/10.1177/17449871221124968>
- Balan, O. (2017). *Administrative management and mechanisms of its development*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://economics.net.ua/ejopu/2017/No2/6.pdf
- Bartolomé, E., Moncayo Carreño, O. F., Medina López, E. G. ., & Muñoz Heredia, C. E. (2021). Administrative management and its impact on the company's productivity, training plan. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 6(3), 100-110. <https://doi.org/10.37956/jbes.v6i3.300>
- Beech, N., & Anseel, F. (2020). COVID-19 and Its Impact on Management Research and Education: Threats, Opportunities and a Manifesto. *British Journal of Management*, 31(3), 447–449. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12421>
- Berry, L. L., Danaher, T. S., Aksoy, L., & Keiningham, T. L. (2020). *Service Safety in the Pandemic Age*. *Journal of Service Research*, 109467052094460. <https://doi.org/10.1177/1094670520944608>
- Bitter, C. C., Ngabirano, A. A., Simon, E. L., & Taylor, D. M. (2020). *Principles of research ethics: A research primer for low- and middle-income countries*.

Bologna, M. (2010). *Estadística para la investigación*. Ediciones Pirámide.

Bowen, D. E. (2016). The changing role of employees in service theory and practice: An interdisciplinary view. *Human Resource Management Review*, 26(1), 4–13. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.09.002>

Cheung, A.B.L. (2022), Reflections on Public Administration and Management in a Post-NPM, Post-COVID-19 and Post-Wilsonian World, Diamond, J. and Liddle, J. (Ed.) *Reimagining Public Sector Management (Critical Perspectives on International Public Sector Management, Vol. 7)*, Emerald Publishing Limited, Bingley, 15-30. <https://doi.org/10.1108/S2045-794420220000007003>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec, 2022). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Davila, J. (2019). *Gestión por procesos y calidad del servicio, del área de emisión de pasaportes, Migraciones – Breña* [Tesis de pregrado]. Repositorio de la Universidad San Pedro. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10721>

Djafri, N., Vanni, H., & Rahmat, A. (2017). The administrative management capacity of village chief. *European Journal of Business and Management*, 8(7), 450-461. <https://www.aspanet.org/ASPA/ASPA/Chapters-Sections/Section-Journals.aspx>

Dias, A., & Teixeira, A. (2017). The anatomy of business failure: A qualitative account of its implications for future business success. *European Journal of Management and Business Economics*, 26(1), 2-20. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-07-2017-001>

- Diario el peruano. (2022). *Migraciones anuncia cronograma para la entrega de pasaporte*. <https://elperuano.pe/noticia/148084-migraciones-anuncia-cronograma-para-la-entrega-de-pasaportes>
- Domínguez, J. (2019). La gestión administrativa como instrumento de mejora en la atención oportuna en emergencias o desastres en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional De Ucayali]. Repositorio de la Universidad Nacional De Ucayali. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4281/UNU_MAESTRIA_2019_TM_JESUS-DOMINGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Edwards, G. (2017). Through the looking glass: Strategic organizational practices in strategic management. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, 1(7), 23-34. <https://doi.org/10.1002/cjas.1442>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Jing, Y. (2021). Seeking opportunities from crisis? China's governance responses to the COVID-19 pandemic. *International Review of Administrative Sciences*, 87(3), 631–650. <https://doi.org/10.1177/0020852320985146>
- Feldberg, A. C. (2022). The task bind: explaining gender differences in managerial tasks and performance. *Administrative Science Quarterly*, 67(4), 1049–1092. <https://doi.org/10.1177/00018392221124607>
- Gestión. (2022). *Migraciones: problemas en emisión de pasaportes fue por carencia de stock de libretas para imprimirlas*. <https://gestion.pe/peru/migraciones-problemas-en-emision-de-pasaportes-fue-por-carencia-de-stock-de-libretas-para-imprimirlas-pasaportes-migraciones-rmmn-noticia/>
- Gomez, Y. (2022). *Gestión administrativa y calidad operativa en el departamento Ginecoobstétrico de un hospital de segundo nivel, Guayaquil, Ecuador, abril – mayo 2022* [Tesis de posgrado]. Universidad Cesar Vallejo. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4281/UNU_MAESTRIA_2019_TM_JESUS-DOMINGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97169/Gomez_OYR-SD.pdf?sequence=1

Gonzales, A. (2020). *Gestión administrativa y atención primaria en el centro de salud Morales, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46405/Gonz%c3%a1lez_AAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonçalves, S. P., Santos, J. V. dos, Silva, I. S., Veloso, A., Brandão, C., & Moura, R. (2021). *COVID-19 and People Management: The View of Human Resource Managers. Administrative Sciences, 11(3), 69.* <https://doi.org/10.3390/admsci11030069>

Goldfinch, S., Taplin, R., & Gauld, R. (2021). Trust in government increased during the Covid-19 pandemic. *Australian Journal of Public Administration, 80(1), 3–11.* <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12459>

Gyllenhammar, D., Eriksson, E., & Eriksson, H. (2022): Theory and practice of customer-related improvements: a systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence, 2(8), 23-34.* <https://doi.org/10.1080/14783363.2022.2038558>

Karimli, O., Maharram, V., & Seid, H. (2020). Administrative Management Theory at High Educational Institutions and Its Following Stages. *International Journal of Management, 11(10), 133-138* <https://ssrn.com/abstract=3736725>

Krylova, Y. (2017). *Administrative corruption and its effects on Russian entrepreneurs: a regional aspect. Journal of Small Business & Entrepreneurship, 30(2), 121–137.* doi:10.1080/08276331.2017.138376

Kuhlmann, S., Bouckaert, G., Galli, D., Reiter, R., & Hecke, S. V. (2021). Opportunity management of the COVID-19 pandemic: testing the crisis from a global perspective. *International Review of Administrative Sciences, 87(3), 497–517.* <https://doi.org/10.1177/0020852321992102>

- León, I., & Montero, O. (2020). *Las rutas de la metodología en educación y psicología*. Mc GrawHill.
- Liang, L., & Wu, G. (2022). Effects of COVID-19 on customer service experience: Can employees wearing facemasks enhance customer-perceived service quality?. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50(2), 10–20. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.12.004>
- Mertz, M., Fischer, T., & Salloch, S. (2019). The value of bioethical research: A qualitative literature analysis of researchers' statements. *PloS one*, 14(7), e0220438. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0220438>
- Moteki, Y. Customer Satisfaction with Branch Office Services in Higashihiroshima, Hiroshima Prefecture. *Public Organiz Rev* (2022). <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00574-w>
- Muzio, D., & Doh, J. (2021). COVID-19 and the Future of Management Studies. Insights from Leading Scholars. *Journal of Management Studies*, 58(5), 1371–1377. <https://doi.org/10.1111/joms.12689>
- Oikonomidou, M., y Konstantinidis, I. (2020). The effect of administrative actions on satisfaction of primary and secondary public school principals *Journal of Contemporary Education Theory & Research*, 4(1). 100-110. <https://d-nb.info/1210445808/34>
- Parker, C. F., & Stern, E. K. (2022). The Trump Administration and the COVID-19 crisis: Exploring the warning-response problems and missed opportunities of a public health emergency. *Public administration*, 10.1111/padm.12843. Advance online publication. <https://doi.org/10.1111/padm.12843>
- Pysmenna, M. (2021). The current concept of administrative management in tourism industry. *Economic Innovations*, 23(80), 277-285. [https://doi.org/https://doi.org/10.31520/ei.2021.23.3\(80\).277-285](https://doi.org/https://doi.org/10.31520/ei.2021.23.3(80).277-285)
- Rosales, K., y Utani, J. (2021). *Gestión administrativa y atención al cliente de la empresa Creaweb Perú SAC, Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87282?show=full&locale-attribute=es>

- Rodrigues, M.; Franco, M.; Sousa, N.; Silva, R. Reviewing COVID-19 Literature on Business Management: What It Portends for Future Research? *Sustainability* 2021, 13, 5995. <https://doi.org/10.3390/su13115995>
- Rodríguez, N. (2020). Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la universidad de guayaquil. *chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15026/1/T-UCSG-POS-MGSS-250.pdf*
- Rojas, V. (2022). *Gestión administrativa y servicio de atención al cliente en la oficina descentralizada ENSA, La Victoria* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. *chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78996/Rojas_AVK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Ruffini, R., Traquandi, V., Ingaggiati, M. (2022). Covid 19 - some Lessons from Public Administrations for Humanistic Management. *Humanist Manag* 1(7), 157–177. <https://doi.org/10.1007/s41463-022-00125-5>
- Shangguan, Z., & Wang, M. Y. (2022). China's community-based crisis management model for COVID-19: A zero-tolerance approach. *Frontiers in public health*, 10(2), 20-31. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.880479>
- Singh, G., & Slack, N. J. (2020). *New Public Management and Customer Perceptions of Service Quality – A Mixed-Methods Study. International Journal of Public Administration*, 1–15. doi:10.1080/01900692.2020.183949
- Sirkeci, I., & Yucesahin, M. M. (2020). Coronavirus and Migration: Analysis of Human Mobility and the Spread of Covid-19. *Migration Letters*, 17(2), 379–398. <https://doi.org/10.33182/ml.v17i2.935>
- Schomaker, R. M., & Bauer, M. W. (2020). What drives successful administrative performance during crises? lessons from refugee migration and the Covid-19

pandemic. *Public Administration Review*. 1(7), 20-31.
<https://doi.org/10.1111/puar.13280>

Superintendencia Nacional del Perú. (2022). *Trámite del pasaporte en Perú*.
<https://www.distrito.pe/pasaporte-peru.html#:~:text=Pasos%20para%20la%20solicitud%20de,sistema%20de%20citas%20en%20l%C3%ADnea>.

Universidad César Vallejo. (2020). Resolución de consejo universitario N° 0262-2020/UCV. <https://cutt.ly/DBA4LBJ>

Wang, X., Xiao, H., Yan, B., & Xu, J. (2020). *New development: Administrative accountability and early responses during public health crises—lessons from Covid-19 in China*. *Public Money & Management*, 41(1), 73–76. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1819012>

Wang, H., Wang, S., & Yu, K. (2020). COVID-19 infection epidemic: the medical management strategies in Heilongjiang Province, China. *Critical Care*, 24(1). 100-110. <https://doi.org/10.1186/s13054-020-2832-8>

Wei, Y., Ye, Z., Cui, M., & Wei, X. (2021). COVID-19 prevention and control in China: grid governance. *Journal of public health (Oxford, England)*, 43(1), 76–81. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdaa175>

Verma, S., & Gustafsson, A. (2020). Investigating the emerging COVID-19 research trends in the field of business and management: A bibliometric analysis approach. *Journal of business research*, 118, 253–261. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.057>

Verhagen, T., van Nes, J., Feldberg, F., & van Dolen, W. (2014). Virtual customer service agents: Using social presence and personalization to shape online service encounters. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(3), 529–545. doi:10.1111/jcc4.12066

Zhang, Yumei; Zhan, Yue; Diao, Xinshen; Chen, Kevin Z.; and Robinson, Sherman. 2021. The impacts of COVID-19 on migrants, remittances, and poverty in China: A microsimulation analysis. *China and World Economy* 29(6): 4-33. <https://doi.org/10.1111/cw>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz del estudio

Titulo	Pregunta de investigación	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Metodología
Gestión administrativa y la atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022	¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022.	Existe relación entre la gestión administrativa y la atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022	Gestión administrativa	Tipo: Básica Diseño: no experimental, transversal y correlacional.
	Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	
	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención técnica?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención técnica	Existe relación entre la gestión administrativa y la atención técnica	La atención en la emisión del pasaporte	Población: 700 usuarios. Muestra: 200 participantes. Muestreo: No probabilístico
	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención interpersonal?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención interpersonal	Existe relación entre la gestión administrativa y la atención interpersonal		
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención en la infraestructura?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención en la infraestructura	Existe relación determinar la relación entre la gestión administrativa y la atención en la infraestructura		Instrumento: escala de gestión administrativa y la escala de atención.	
	Conocer los niveles de la gestión administrativa en la emisión				
	Conocer los niveles de atención en la emisión de pasaporte				

Anexo 2. Operacionalización de la variable

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Dimensiones	Medición
Gestión administrativa	Se ocupa en crear una estructura formal, mantener la jerarquía gerencial, crear diferentes departamentos, determinar las funciones y responsabilidades clave y la división del trabajo en el lugar de trabajo (Balan, 2017).	La gestión administrativa tiene procesos sistemáticos que para su medición serán considerados los siguientes: planificación, organización, integración, dirección y el control (Balan, 2017).	Comisión, seguridad, eficiencia, solvencia, trabajo en equipo, administración, comunicación activa, asertividad y responsabilidad	Planeación	Ordinal 0 = nunca 1 = raramente 2 = ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy a menudo 5 = siempre
				Organización	
				Dirección	
Atención	La atención al cliente es una gama de servicios al cliente para ayudar a los clientes a hacer un uso rentable y correcto de un producto. Incluye asistencia en la planificación, instalación, capacitación, solución de problemas, mantenimiento, actualización y eliminación de un producto (Gyllenhammar et al., 2022).	La atención tiene procesos sistemáticos que para su medición serán considerados los siguientes: atención técnica, interpersonal e infraestructura (Gyllenhammar et al., 2022).	Buen trato, seguridad, empatía, respeto, comunicación, lealtad, asertividad, productividad y disciplina	Atención técnica	Ordinal 0 = nunca 1 = raramente 2 = ocasionalmente 3 = frecuentemente 4 = muy a menudo 5 = siempre
				Atención interpersonal	
				Atención infraestructura	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Marca con sinceridad cada una de las preguntas, según se siente identificado en cada una de ellas.

Nº	Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	La entidad realiza su entrega de pasaporte de forma oportuna					
2	La programación de la cita de pasaporte es de forma oportuna					
3	La entidad aplica de manera adecuada sus reglamentos internos					
4	Los planes de trabajo de la entidad son difundidos de manera oportuna a la población					
5	La entidad logra los objetivos que planificaron					
6	Las actividades que el personal realiza ayudan a resolver cualquier problemática del usuario.					
7	Las actividades que realiza el personal de la entidad son eficaces					
8	Las actividades sobre el día del niño son eficientes para cubrir la demanda de los pasaportes.					
9	La entidad difunde los objetivos y metas a conseguir en cierto periodo					
10	Se involucra a la población para el apoyo en las actividades que realiza la entidad					
11	Se percibe que los trabajadores de la entidad conocen sus funciones adecuadamente					
12	Existen conflictos entre los trabajadores de la entidad					
13	El personal conoce sus funciones por realizar					
14	La entidad cuenta con una adecuada organización para el logro de objetivos					
15	Se respeta todos los procedimientos que el usuario requiere para ser atendido en la entidad					
16	El personal se encuentra capacitado para atenderlo adecuadamente					
17	La institución le brinda al usuario todas las facilidades y orientaciones para que sea atendido de manera oportuna y adecuada					

18	Los trabajadores de la entidad le brindan una información oportuna cuando usted lo requiere					
19	Existe un buen liderazgo por parte del director de la entidad					
20	Consideras que las campañas que realiza la entidad son de su satisfacción					
21	La entidad motiva a la población con ciertos beneficios					
22	Los trabajadores de la entidad trabajan en equipo en todas las actividades de campo que realizan					
23	El director de la entidad tiene un buen liderazgo e interactúa con la sociedad					
24	La solución de problemas o conflictos dentro de la entidad es oportuna					
25	La interacción de los representantes de la entidad con la población es oportuna					
26	El medio utilizado para informar al usuario por parte de la entidad es la adecuada					
27	Existe un control y registro adecuado de cada usuario que acude a la entidad					
28	El personal les brinda a los usuarios todos los detalles de la visita a la entidad					
29	Se controla el orden de la atención del trámite de pasaporte.					
30	El personal comunica de manera oportuna los inconvenientes que puedan existir en el usuario					
31	Los representantes difunden a la población los recursos y logros obtenidos					
32	El personal guía e informa su visita para el trámite del pasaporte.					

CUESTIONARIO DE ATENCION

Marca con sinceridad cada una de las preguntas, según se siente identificado en cada una de ellas.

N.º	Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Atención técnica						
1	Ante algunas queja o reclamo el personal de la entidad le brinda alternativas de solución al usuario.					
2	El personal de la entidad muestra interés cuando usted le consulta sobre algún problema					
3	El personal de la entidad respeta su privacidad y su información confidencial durante la inscripción					
4	Comprende con claridad las indicaciones del personal de la entidad					
5	El personal de la entidad lo atiende y lo orienta detalladamente sobre su visita					
6	El personal de la entidad lo orienta sobre los cuidados a realizar dentro de la sede donde tramita su pasaporte					
7	Durante su permanencia en la entidad el personal le brindó un trato cordial y amable					
8	El personal de la entidad respeta el orden de llegada de los usuarios					
9	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos					
10	Recibí charlas educativas relacionadas con la emisión de pasaporte mientras espera mi turno de ingreso					
11	El tiempo de visita en la entidad es suficiente					
12	El personal de la entidad facilita el acceso a las instalaciones					
13	El personal de la entidad le otorga atención permanente durante su visita					
14	El personal de la entidad durante la visita soluciona los problemas con la visita					
15	La entidad le otorga todas las facilidades al usuario					
16	Los ambientes de la sala de espera la entidad mantienen una limpieza constante					
17	Los ambientes de la sala de espera están en constante ventilación					
18	El ambiente de espera permanece limpio y ordenado					

19	El ambiente de la entidad cuenta con una buena iluminación					
20	El ambiente de la entidad cuenta con los materiales necesario para la llega de usuarios					
21	Frente a un problema o dificultad, el usuario es atendido rápidamente por el personal de la entidad					
22	Los baños de la entidad están en constante limpieza					
23	La entidad cuenta con afiches informativos durante el tiempo que permaneció en sala de espera					

Anexo 4. Ficha técnicas

Ficha técnica del instrumento:

Nombre	: Escala de gestión administrativa
Autor	: Davila (2019)
Procedencia	: Perú
Administración	: autoaplicativo
Tiempo	: 10 min.
Estructuración	: 4 dimensiones - 32 ítems
Aplicación	: 18 a 54 años de edad
Tipo de ítems	: Los enunciados son en escala Likert

Instrumento de atención

Ficha técnica 2

Nombre	: Escala de atención al cliente
Autor	: Davila (2019)
Procedencia	: Perú
Administración	: autoaplicativo
Tiempo	: 5 min.
Estructuración	: 3 dimensiones - 23 ítems
Aplicación	: 18 a 54 años de edad
Tipo de ítems	: Los enunciados son en escala Likert

4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3													
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5									
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4											
4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4								
4	1	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3						
4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4								
4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3							
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3						
4	2	3	3	3	5	3	3	3	3	4	1	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	5	5	2	3	3	5	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	2		
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4							
4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4							
3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
4	2	3	3	3	4	5	3	4	3	4	1	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3					
2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4						
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3						
4	1	3	3	4	4	4	2	3	3	4	1	4	3	4	5	4	5	3	5	2	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	3	2	3	3	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3						
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3				
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4		
4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	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		
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4		
4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4			
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	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	3	3
2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2				
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3				
2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2			
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	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			
3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3			
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	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	3			
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	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	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	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	4	4			
4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	1	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	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	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	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3	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	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	4	3	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	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4	3	4	3	4	3	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	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	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	4	
4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	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	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	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	4	4	4	4	2	4	4	4	2	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	5	4	2	3	4	4	1	4	3	5	1	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5							
5	5	4	5	4	5	3	4	2	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4					
5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5							
4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4				
3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4						
4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	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	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	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	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	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	4	4	2	4	3	4	2	5	4	4	4	4	3	4	3	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	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	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	3	4	4	4	4	1	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	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	4	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	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	1	3	5	4	5	1	5	2	4	5	1	1	3	4	5	5	4	5	5	1	3	2	4	5	1	4	4	2	2	3	2	4	4	4	1	4	5	5	2	4	1	5	4	2	5	1	5	4	1	2	4	5
4	1	2	5	3	4	3	2	2	5	3	4	5	1	3	4	5	2	3	5	4	1	3	4	2	2	4	5	4	2	2	2	5	1	2	3	3	4	4	5	3	2	4	4	2	1	4	5	4	1	1	5	3	3	4

Anexo 7. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se solicita la autorización para realizar la investigación en Sede Lima Norte.

Sr. MARCHAN OTERO CARLOS EMILIO
Jefe Zonal I de la Jefatura Zonal de Lima
Superintendencia Nacional de Migraciones

Yo, Esther Requena Bellido, identificada con DNI 42501634, domiciliada en Jr. Juan Castro – Comas, estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que, al encontrarme en el tercer ciclo y en la elaboración e informe correspondiente de la tesis titulada "Gestión administrativa y atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022".

Por lo expuesto, recorro a su despacho para solicitar AUTORIZACIÓN para realizar la aplicación de la encuesta a los usuarios.

Lima 13 de diciembre de 2022

Atentamente.



Esther Requena Bellido
DNI 42501634
Código Orcid 000-0003-4260-4796



Marchan Otero Carlos Emilio
CARLOS EMILIO MARCHAN OTERO
JEFE ZONAL I
JEFATURA ZONAL LIMA
MIGRACIONES

Anexo 8. Validez por jueces

Juez 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión administrativa

N°	Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión: Planeación														
1	La entidad realiza su entrega de pasaporte de forma oportuna				X				X				X	
2	La programación de la cita de pasaporte es de forma oportuna				X				X				X	
3	La entidad aplica de manera adecuada sus reglamentos internos				X				X				X	
4	Los planes de trabajo de la entidad son difundidos de manera oportuna a la población				X				X				X	
5	La entidad logra los objetivos que planificaron				X				X				X	
6	Las actividades que el personal realiza ayudan a resolver cualquier problemática del usuario.				X				X				X	
7	Las actividades que realiza el personal de la entidad son eficaces				X				X				X	
8	Las actividades sobre el día del niño son eficientes para cubrir la demanda de los pasaportes.				X				X				X	
Dimensión: Organización														
9	La entidad difunde los objetivos y metas a conseguir en cierto periodo				X				X				X	
10	Se involucra a la población para el apoyo en las actividades que realiza la entidad				X				X				X	
11	Se percibe que los trabajadores de la entidad conocen sus funciones adecuadamente				X				X				X	
12	Existen conflictos entre los trabajadores de la entidad				X				X				X	
13	El personal conoce sus funciones por realizar				X				X				X	
14	La entidad cuenta con una adecuada organización para el logro de objetivos				X				X				X	
15	Se respeta todos los procedimientos que el usuario requiere para ser atendido en la entidad				X				X				X	
16	El personal se encuentra capacitado para atenderlo adecuadamente				X				X				X	
Dimensión: Dirección														
17	La institución le brinda al usuario todas las facilidades y orientaciones para que sea atendido de manera oportuna y adecuada				X				X				X	
18	Los trabajadores de la entidad le brindan una información oportuna cuando usted lo requiere				X				X				X	
19	Existe un buen liderazgo por parte del director de la entidad				X				X				X	
20	Consideras que las campañas que realiza la entidad son de su satisfacción				X				X				X	
21	La entidad motiva a la población con ciertos beneficios				X				X				X	
22	Los trabajadores de la entidad trabajan en equipo en todas las actividades de campo que realizan				X				X				X	
23	El director de la entidad tiene un buen liderazgo e interactúa con la sociedad				X				X				X	
24	La solución de problemas o conflictos dentro de la entidad es oportuna				X				X				X	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide atención en la emisión

Nº	Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión: Atención técnica														
1	Ante algunas queja o reclamo el personal de la entidad le brinda alternativas de solución al usuario.				X				X				X	
2	El personal de la entidad muestra interés cuando usted le consulta sobre algún problema				X				X				X	
3	El personal de la entidad respeta su privacidad y su información confidencial durante la inscripción				X				X				X	
4	Comprende con claridad las indicaciones del personal de la entidad				X				X				X	
5	El personal de la entidad lo atiende y lo orienta detalladamente sobre su visita				X				X				X	
6	El personal de la entidad lo orienta sobre los cuidados a realizar dentro de la sede donde tramita su pasaporte				X				X				X	
7	Durante su permanencia en la entidad el personal le brindó un trato cordial y amable				X				X				X	
8	El personal de la entidad respeta el orden de llegada de los usuarios				X				X				X	
Dimensión: Atención interpersonal														
9	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos				X				X				X	
10	Recibí charlas educativas relacionadas con la emisión de pasaporte mientras espera mi turno de ingreso				X				X				X	
11	El tiempo de visita en la entidad es suficiente				X				X				X	
12	El personal de la entidad facilita el acceso a las instalaciones				X				X				X	
13	El personal de la entidad le otorga atención permanente durante su visita				X				X				X	
14	El personal de la entidad durante la visita soluciona los problemas con la visita				X				X				X	
15	La entidad le otorga todas las facilidades al usuario				X				X				X	
16	Los ambientes de la sala de espera la entidad mantienen una limpieza constante				X				X				X	
Dimensión: Atención en la infraestructura														
17	Los ambientes de la sala de espera están en constante ventilación				X				X				X	
18	El ambiente de espera permanece limpio y ordenado				X				X				X	
19	El ambiente de la entidad cuenta con una buena iluminación				X				X				X	
20	El ambiente de la entidad cuenta con los materiales necesario para la llega de usuarios				X				X				X	
21	Frente a un problema o dificultad, el usuario es atendido rápidamente por el personal de la entidad				X				X				X	
22	Los baños de la entidad están en constante limpieza				X				X				X	
23	La entidad cuenta con afiches informativos durante el tiempo que permaneció en sala de espera				X				X				X	

Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jano Ramos Diaz

Especialidad del validador: Docente metodología de la investigación científica.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Jano Ramos-Diaz
 MSc. Ps. Jano Ramos Diaz
 DNI: 45371864

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión administrativa

Nº	Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión: Planeación														
1	La entidad realiza su entrega de pasaporte de forma oportuna				X				X				X	
2	La programación de la cita de pasaporte es de forma oportuna				X				X				X	
3	La entidad aplica de manera adecuada sus reglamentos internos				X				X				X	
4	Los planes de trabajo de la entidad son difundidos de manera oportuna a la población				X				X				X	
5	La entidad logra los objetivos que planificaron				X				X				X	
6	Las actividades que el personal realiza ayudan a resolver cualquier problemática del usuario.				X				X				X	
7	Las actividades que realiza el personal de la entidad son eficaces				X				X				X	
8	Las actividades sobre el día del niño son eficientes para cubrir la demanda de los pasaportes.				X				X				X	
Dimensión: Organización														
9	La entidad difunde los objetivos y metas a conseguir en cierto periodo				X				X				X	
10	Se involucra a la población para el apoyo en las actividades que realiza la entidad				X				X				X	
11	Se percibe que los trabajadores de la entidad conocen sus funciones adecuadamente				X				X				X	
12	Existen conflictos entre los trabajadores de la entidad				X				X				X	
13	El personal conoce sus funciones por realizar				X				X				X	
14	La entidad cuenta con una adecuada organización para el logro de objetivos				X				X				X	
15	Se respeta todos los procedimientos que el usuario requiere para ser atendido en la entidad				X				X				X	
16	El personal se encuentra capacitado para atenderlo adecuadamente				X				X				X	
Dimensión: Dirección														
17	La institución le brinda al usuario todas las facilidades y orientaciones para que sea atendido de manera oportuna y adecuada				X				X				X	
18	Los trabajadores de la entidad le brindan una información oportuna cuando usted lo requiere				X				X				X	
19	Existe un buen liderazgo por parte del director de la entidad				X				X				X	
20	Consideras que las campañas que realiza la entidad son de su satisfacción				X				X				X	
21	La entidad motiva a la población con ciertos beneficios				X				X				X	
22	Los trabajadores de la entidad trabajan en equipo en todas las actividades de campo que realizan				X				X				X	
23	El director de la entidad tiene un buen liderazgo e interactúa con la sociedad				X				X				X	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide atención en la emisión

N°	Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión: Atención técnica														
1	Ante algunas queja o reclamo el personal de la entidad le brinda alternativas de solución al usuario.				X				X				X	
2	El personal de la entidad muestra interés cuando usted le consulta sobre algún problema				X				X				X	
3	El personal de la entidad respeta su privacidad y su información confidencial durante la inscripción				X				X				X	
4	Comprende con claridad las indicaciones del personal de la entidad				X				X				X	
5	El personal de la entidad lo atiende y lo orienta detalladamente sobre su visita				X				X				X	
6	El personal de la entidad lo orienta sobre los cuidados a realizar dentro de la sede donde tramita su pasaporte				X				X				X	
7	Durante su permanencia en la entidad el personal le brindó un trato cordial y amable				X				X				X	
8	El personal de la entidad respeta el orden de llegada de los usuarios				X				X				X	
Dimensión: Atención interpersonal														
9	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos				X				X				X	
10	Recibi charlas educativas relacionadas con la emisión de pasaporte mientras espera mi turno de ingreso				X				X				X	
11	El tiempo de visita en la entidad es suficiente				X				X				X	
12	El personal de la entidad facilita el acceso a las instalaciones				X				X				X	
13	El personal de la entidad le otorga atención permanente durante su visita				X				X				X	
14	El personal de la entidad durante la visita soluciona los problemas con la visita				X				X				X	
15	La entidad le otorga todas las facilidades al usuario				X				X				X	
16	Los ambientes de la sala de espera la entidad mantiene una limpieza constante				X				X				X	
Dimensión: Atención en la infraestructura														
17	Los ambientes de la sala de espera están en constante ventilación				X				X				X	
18	El ambiente de espera permanece limpio y ordenado				X				X				X	
19	El ambiente de la entidad cuenta con una buena iluminación				X				X				X	
20	El ambiente de la entidad cuenta con los materiales necesario para la llega de usuarios				X				X				X	
21	Frente a un problema o dificultad, el usuario es atendido rápidamente por el personal de la entidad				X				X				X	
22	Los baños de la entidad están en constante limpieza				X				X				X	
23	La entidad cuenta con afiches informativos durante el tiempo que permaneció en sala de espera				X				X				X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José Luis Pereyra Quiñones

Especialidad del validador: Docente metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES
 INSCRIPCIÓN COLECTIVO 4828

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión administrativa

Nº	Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión: Planeación														
1	La entidad realiza su entrega de pasaporte de forma oportuna				X				X				X	
2	La programación de la cita de pasaporte es de forma oportuna				X				X				X	
3	La entidad aplica de manera adecuada sus reglamentos internos				X				X				X	
4	Los planes de trabajo de la entidad son difundidos de manera oportuna a la población				X				X				X	
5	La entidad logra los objetivos que planificaron				X				X				X	
6	Las actividades que el personal realiza ayudan a resolver cualquier problemática del usuario.				X				X				X	
7	Las actividades que realiza el personal de la entidad son eficaces				X				X				X	
8	Las actividades sobre el día del niño son eficientes para cubrir la demanda de los pasaportes.				X				X				X	
Dimensión: Organización														
9	La entidad difunde los objetivos y metas a conseguir en cierto periodo				X				X				X	
10	Se involucra a la población para el apoyo en las actividades que realiza la entidad				X				X				X	
11	Se percibe que los trabajadores de la entidad conocen sus funciones adecuadamente				X				X				X	
12	Existen conflictos entre los trabajadores de la entidad				X				X				X	
13	El personal conoce sus funciones por realizar				X				X				X	
14	La entidad cuenta con una adecuada organización para el logro de objetivos				X				X				X	
15	Se respeta todos los procedimientos que el usuario requiere para ser atendido en la entidad				X				X				X	
16	El personal se encuentra capacitado para atenderlo adecuadamente				X				X				X	
Dimensión: Dirección														
17	La institución le brinda al usuario todas las facilidades y orientaciones para que sea atendido de manera oportuna y adecuada				X				X				X	
18	Los trabajadores de la entidad le brindan una información oportuna cuando usted lo requiere				X				X				X	
19	Existe un buen liderazgo por parte del director de la entidad				X				X				X	
20	Consideras que las campañas que realiza la entidad son de su satisfacción				X				X				X	
21	La entidad motiva a la población con ciertos beneficios				X				X				X	
22	Los trabajadores de la entidad trabajan en equipo en todas las actividades de campo que realizan				X				X				X	
23	El director de la entidad tiene un buen liderazgo e interactúa con la sociedad				X				X				X	
24	La solución de problemas o conflictos dentro de la entidad es oportuna				X				X				X	
Dimensión: Control														

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide atención en la emisión

N°	Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión: Atención técnica														
1	Ante algunas queja o reclamo el personal de la entidad le brinda alternativas de solución al usuario.				X				X				X	
2	El personal de la entidad muestra interés cuando usted le consulta sobre algún problema				X				X				X	
3	El personal de la entidad respeta su privacidad y su información confidencial durante la inscripción				X				X				X	
4	Comprende con claridad las indicaciones del personal de la entidad				X				X				X	
5	El personal de la entidad lo atiende y lo orienta detalladamente sobre su visita				X				X				X	
6	El personal de la entidad lo orienta sobre los cuidados a realizar dentro de la sede donde tramita su pasaporte				X				X				X	
7	Durante su permanencia en la entidad el personal le brindó un trato cordial y amable				X				X				X	
8	El personal de la entidad respeta el orden de llegada de los usuarios				X				X				X	
Dimensión: Atención interpersonal														
9	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 30 minutos				X				X				X	
10	Recibí charlas educativas relacionadas con la emisión de pasaporte mientras espera mi turno de ingreso				X				X				X	
11	El tiempo de visita en la entidad es suficiente				X				X				X	
12	El personal de la entidad facilita el acceso a las instalaciones				X				X				X	
13	El personal de la entidad le otorga atención permanente durante su visita				X				X				X	
14	El personal de la entidad durante la visita soluciona los problemas con la visita				X				X				X	
15	La entidad le otorga todas las facilidades al usuario				X				X				X	
16	Los ambientes de la sala de espera la entidad mantienen una limpieza constante				X				X				X	
Dimensión: Atención en la infraestructura														
17	Los ambientes de la sala de espera están en constante ventilación				X				X				X	
18	El ambiente de espera permanece limpio y ordenado				X				X				X	
19	El ambiente de la entidad cuenta con una buena iluminación				X				X				X	
20	El ambiente de la entidad cuenta con los materiales necesario para la llega de usuarios				X				X				X	
21	Frente a un problema o dificultad, el usuario es atendido rápidamente por el personal de la entidad				X				X				X	
22	Los baños de la entidad están en constante limpieza				X				X				X	
23	La entidad cuenta con afiches informativos durante el tiempo que permaneció en sala de espera				X				X				X	

Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Menacho Rivera Alejandro Sabino

Especialidad del validador: Docente metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dr. Menacho Rivera Alejandro Sabino
 Docente Metodólogo

Anexo 9: Resultados del Alfa de cronbach

Tabla 15

Confiabilidad por alfa de Cronbach de la gestión administrativa y dimensiones

Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa		.821
	Planeación	.791
	Organización	.778
	Dirección	.801
	Control	.811

Tabla 16

Confiabilidad por alfa de Cronbach de la atención en la emisión y dimensiones

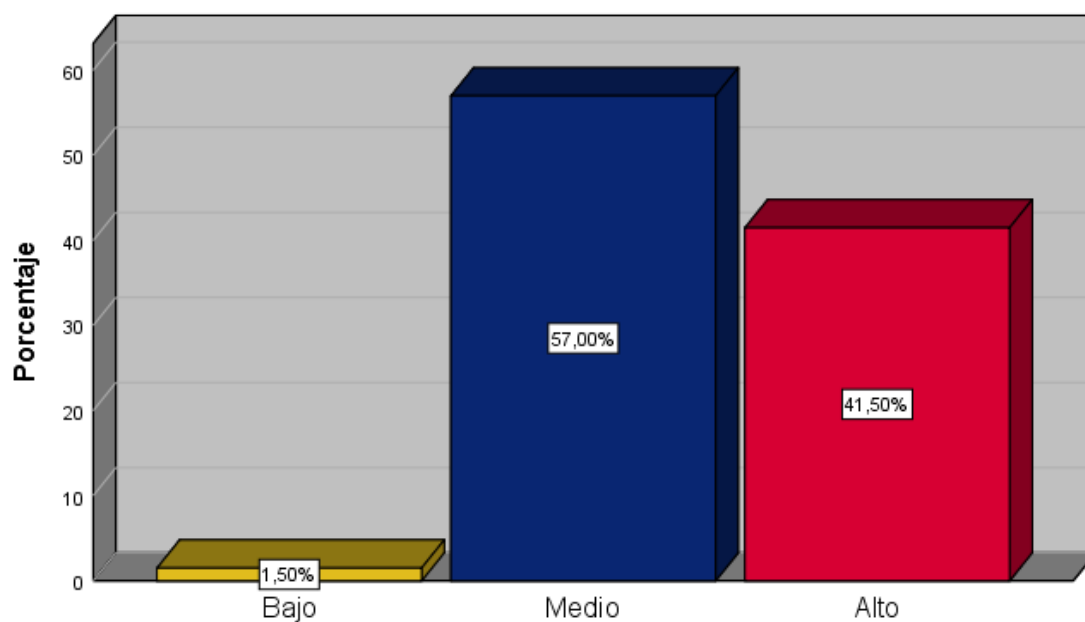
Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach
Atención en la emisión		.926
	Atención técnica	.871
	Atención interpersonal	.891
	Atención en la infraestructura	.812

Anexo 10. Datos estadísticos complementarios

Niveles descriptivos de planeación

Variable	Niveles	f	%
Planeación	Bajo	3	1.5
	Medio	114	57.0
	Alto	83	41.5
	Total	200	100.0

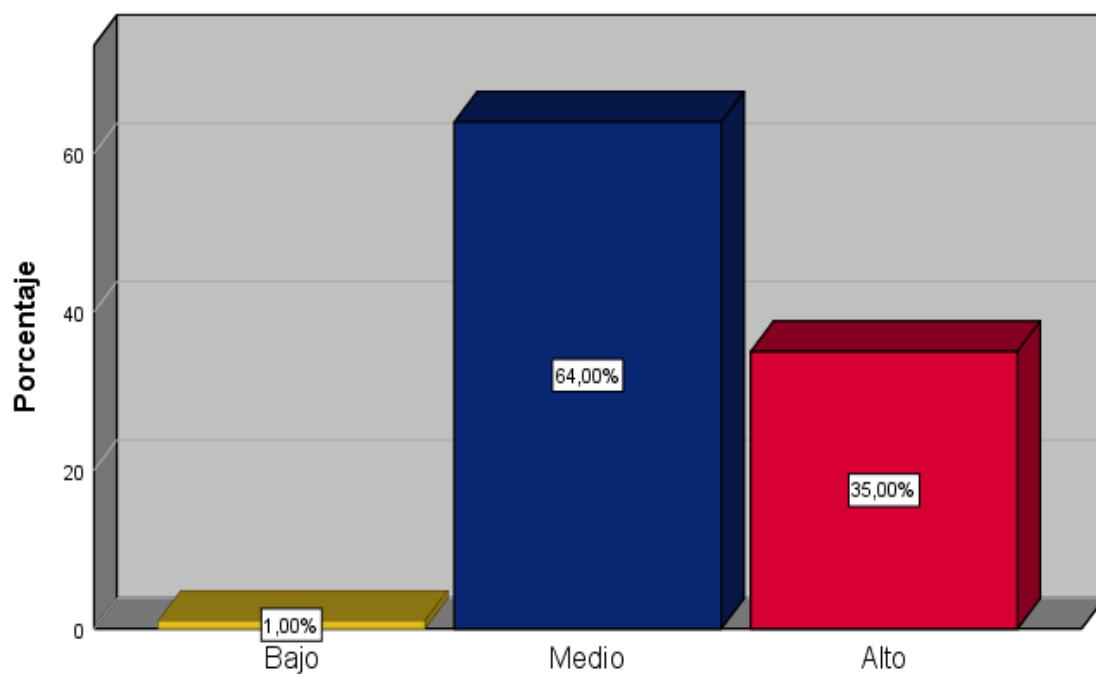
Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra



Niveles descriptivos de organización

Variable	Niveles	f	%
Organización	Bajo	2	1.0
	Medio	128	64.0
	Alto	70	35.0
	Total	200	100.0

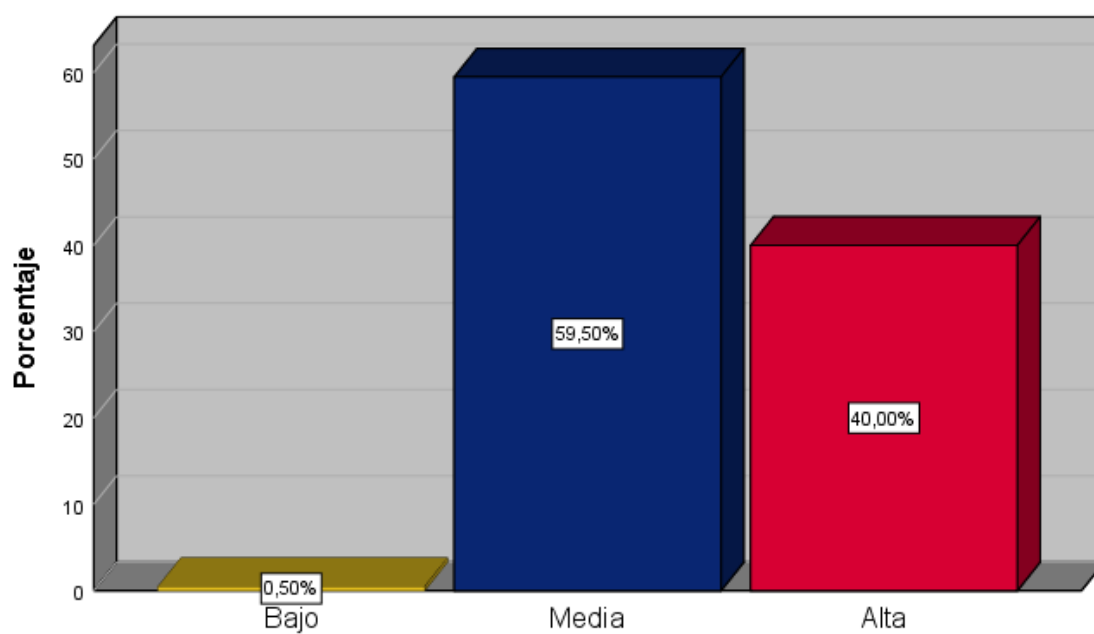
Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra



Niveles descriptivos de dirección

Variable	Niveles	f	%
Dirección	Bajo	1	0.5
	Medio	119	59.5
	Alto	80	40.0
	Total	200	100.0

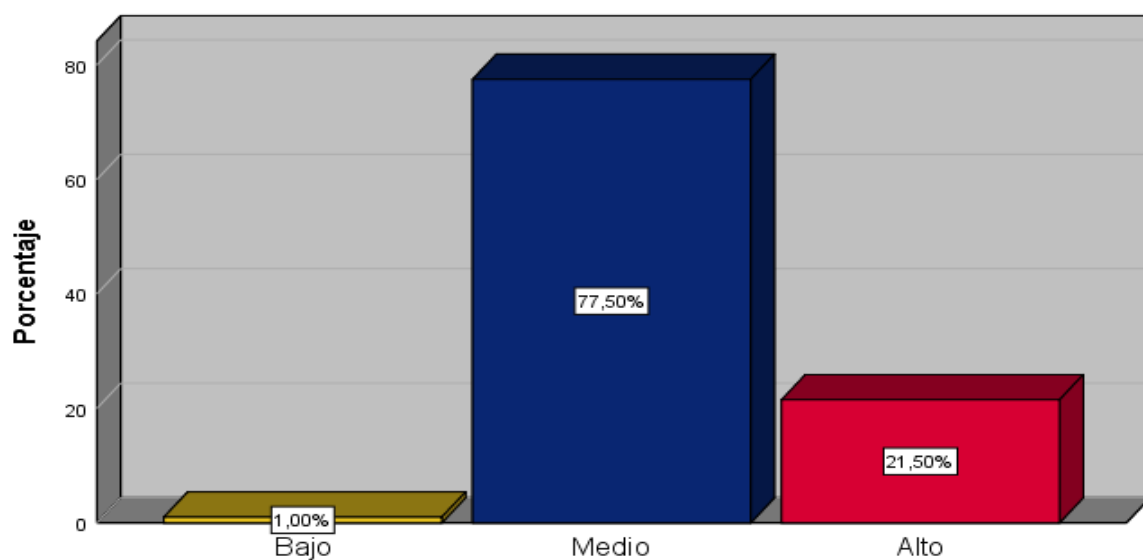
Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra



Niveles descriptivos de control

Variable	Niveles	f	%
Control	Bajo	2	1.0
	Medio	155	77.5
	Alto	43	21.5
	Total	200	100.0

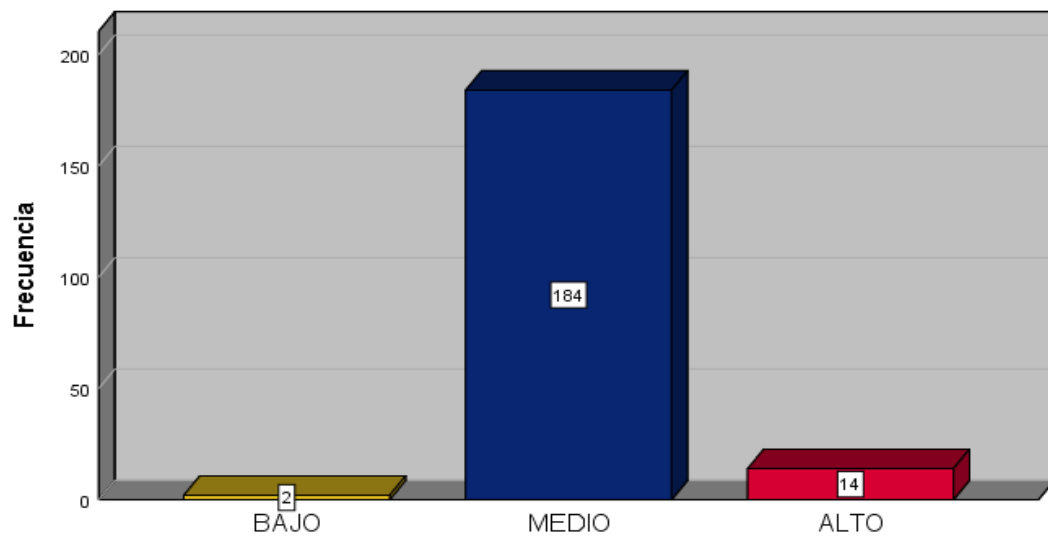
Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra



Niveles descriptivos de atención técnica

Variable	Niveles	f	%
Atención técnica	Bajo	2	1.0
	Medio	184	92.0
	Alto	14	7.0
	Total	200	100.0

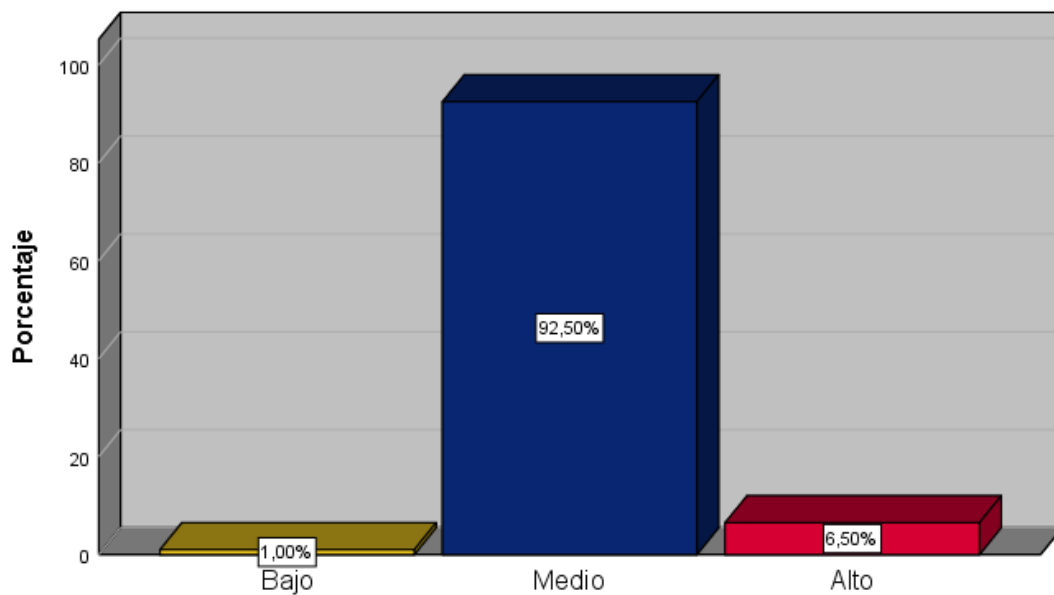
Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra



Niveles descriptivos de atención interpersonal

Variable	Niveles	f	%
Atención interpersonal	Bajo	2	1.0
	Medio	185	92.5
	Alto	13	6.5
	Total	200	100.0

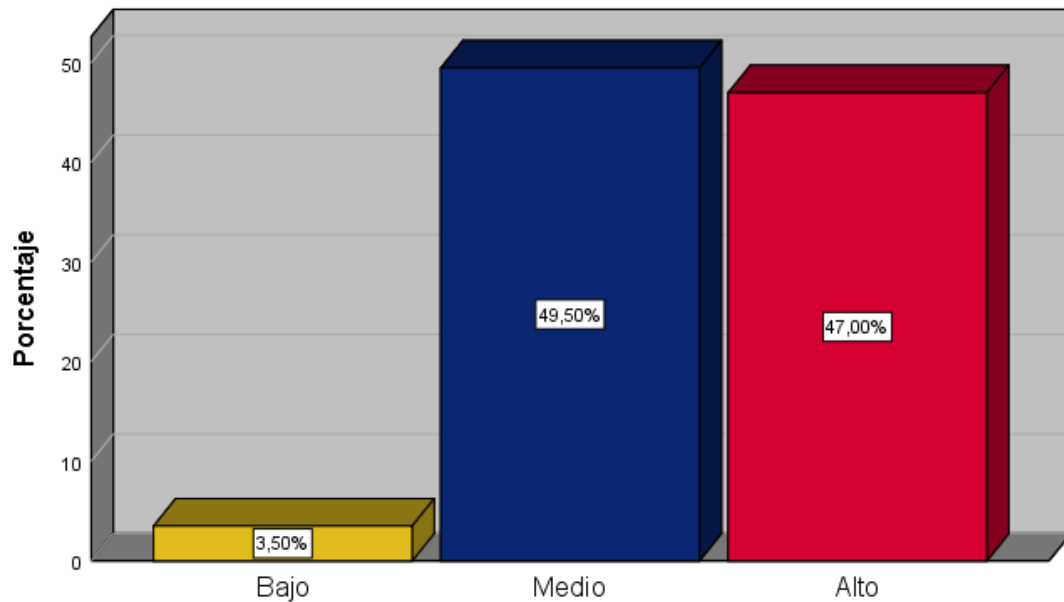
Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra



Niveles descriptivos de atención en infraestructura

Variable	Niveles	f	%
Atención en infraestructura	Bajo	7	3.5
	Medio	99	49.5
	Alto	94	47.0
	Total	200	100.0

Nota. f = Frecuencia, % = Porcentaje, n = Muestra





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención en la emisión de pasaporte en una entidad pública, Lima 2022", cuyo autor es REQUENA BELLIDO ESTHER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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 César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 19- 01-2023 19:00:48

Código documento Trilce: TRI - 0524445