



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

Valor público por emisión del pasaporte en la oficina de
emergencia del puesto de control migratorio- Aeropuerto
Internacional Jorge Chávez, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Ugarte Lopez, Joselyn (orcid.org/000-0001-7188-3195)
Velazquez Llufire, Jose Armando (orcid.org/0000-0002-1511-8648)

ASESORA:

MBA. Palma Vallejo, Juana Graciela (orcid.org/0000-0002-4770-2670)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social y Pública

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo en la reducción de brechas y carencias en la educación en todos
sus niveles

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Joselyn y Armando dedicamos este trabajo de investigación a nuestras familias y amigos quien nos han apoyado constantemente a seguir nuestros objetivos con humildad y perseverancia, encontrando en ellos la motivación para ser mejores.

Agradecimiento

Los autores se sienten agradecidos en primer lugar con Dios por darnos salud en toda nuestra etapa de estudiantes; así como perseverancia para que con ímpetu logremos culminar este trabajo de investigación.

Agradecemos a nuestros maestros quienes realizaron un papel importante durante nuestra etapa universitaria, gracias por sus valiosos conocimientos.

Índice de contenidos

Dedicatoria	1
Agradecimiento	2
Índice de Contenidos	3
Índice de Gráficos	4
Índice de Tablas	4
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización	27
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.4.2 Confiabilidad	29
3.5. Procedimiento	30
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	57
VI. CONCLUSIONES	62
VII. RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS	27
ANEXOS	

Índice de Gráficos

Gráfico 1 En el proceso de emisión de pasaporte el nivel del servicio es de calidad.	32
Gráfico 2 La oficina de emergencia prioriza el servicio al usuario, asegurando la atención completa de la demanda.....	33
Gráfico 3 El costo del servicio va acorde con todo el proceso de emisión del pasaporte.....	34
Gráfico 4 La información requerida por el usuario y brindada por el servidor público se brinda oportunamente.	35
Gráfico 5 La información brindada por la institución y el servidor público es veraz acorde a la información encontrada por el usuario.	36
Gráfico 6 Dimensión servicios Agrupados.....	37
Gráfico 7 La implementación de un sistema más actualizado permitirá que el proceso de emisión del pasaporte sea más eficiente.	38
Gráfico 8 Se siente satisfecho con el proceso de emisión de pasaporte.	39
Gráfico 9 Los recursos brindados a la institución se administran de tal manera que satisface la emisión del pasaporte a los usuarios.	40
Gráfico 10 La emisión del pasaporte en la oficina de emergencia responde a una institución con capacidad de gestión.....	41
Gráfico 11 La carga laboral que presenta la oficina de emergencia impide la rápida y oportuna entrega del pasaporte.	42
Gráfico 12 Los representantes de la entidad responden y dan al frente adecuadamente ante la problemática de los pasaportes.	43
Gráfico 13 El procedimiento para la emisión de pasaporte responde eficientemente y oportunamente a la normativa vigente.	44
Gráfico 14 Las acciones que realiza la oficina de emergencia para cumplir con la alta demanda en la emisión de pasaporte son las adecuadas.	45
Gráfico 15 Dimensión impactos Agrupados.	46
Gráfico 16 El proceso de emisión de pasaporte es conforme y aceptado por los usuarios.	47
Gráfico 17 Migraciones cumple con el principio de transparencia en su administración pública.	48
Gráfico 18 La página institucional de Migraciones brinda una información transparente con respecto a la emisión de pasaporte.....	49
Gráfico 19 El comportamiento de los representantes de la entidad brinda confianza a los usuarios, ante la problemática de los pasaportes.....	50
Gráfico 20 El compromiso de la entidad de demuestra en todas las actividades que realizar para los usuarios y la sociedad.	51

Gráfico 21 La institución comunica oportunamente los cambios realizados con respecto al proceso de emisión del pasaporte.	52
Gráfico 22 La institución permite que los usuarios comuniquen las falencias de la institución y los hace participe en sus políticas de mejora.	53
Gráfico 23 El proceso de emisión de pasaporte brinda seguridad a los usuarios.	54
Gráfico 24. Dimensión confianza Agrupados.	55
Gráfico 24. Variable valor público Agrupados	56

Índice de Tablas

Tabla 1 Resumen de procesamiento de variables.....	29
Tabla 2 Estadística de fiabilidad.	29

Resumen

La presente investigación se tituló “Valor público por la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio- Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022”, el objetivo general en esta investigación fue determinar el valor público que los usuarios indican por emisión del pasaporte. La metodología que se desarrolló en la siguiente investigación tuvo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transaccional, tomándose como muestra a 381 usuarios de las oficinas de emergencia del puesto de control migratorio. Los resultados de las encuestas indicaron que el 60.89% de los usuarios se encuentra en desacuerdo respecto a si el nivel de servicio en la emisión del pasaporte es de calidad, adicional a ello los usuarios consideraron que las acciones realizadas por la oficina de emergencia no son las adecuadas. Finalmente se determinó que los puntos en relación servicios, impactos y confianza por mejorar, tuvieron una valoración media respecto a la hipótesis planteada, por lo que se rechazó la hipótesis nula y alterna en la investigación, surgiendo una nueva hipótesis de valoración media.

Palabras clave: Valor público, confianza, servicio y calidad.

Abstract

This research was entitled "Public value for the issuance of passports in the emergency office of the immigration control post - Jorge Chávez International Airport, 2022", the general objective of this research was "to determine the public value that users indicate for the issuance of passports. The methodology developed in the following project had a quantitative approach with a non-experimental transactional design, with a sample of 381 users of the emergency offices of the immigration control post. The results of the surveys indicated that 60.89% of the users disagreed on whether the level of service in the issuance of passports was of high quality, and that the users also considered that the actions taken by the emergency office were inadequate. Finally, it was determined that the points in relation to services, impacts and confidence to be improved, had an average valuation with respect to the hypothesis raised, which rejected the null and alternate hypothesis in the research, giving rise to a new hypothesis of average valuation.

Keywords: Public value, trust, service and quality.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el valor público es un concepto innovador e importante que sea ha ido desarrollando en los últimos años, como punto de inicio para así brindar un servicio público de calidad hacia los ciudadanos en un determinado estado, es por ello la importancia, de primero explicar sobre los fines de esta investigación, estos dos términos que unen un gran concepto, la definición de “Valor” según la Real Academia Española es “el grado utilidad o aptitud de las cosas, para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite” y la definición de “público” se refiere a “perteneciente o relativo al estado a otra administración”.

Asimismo, Moore (1995) quien introduce el concepto de valor público donde define que, es la satisfacción de cada individuo que forma un sistema político, a la vez son propósitos importantes que amplían dicha satisfacción, por ello los miembros, para su beneficio individual otorgan al estado dichos esfuerzos para obtenerlo.

Además, Saavedra (2018) refiere al valor creado mediante los servicios públicos por medios de bienes, servicios, leyes, regulación y otras acciones. El aporte de estos medios debe ser significativo para la sociedad, para que pueda generar valor, siendo una decisión grupal en lo que se refiere a lo prioritario y valioso.

En conclusión, se define que el valor público es el nivel de satisfacción que tiene la población hacia los servicios públicos, saber cuánto valor le dan a los bienes y servicios que ofrece el estado y si estos llegan a satisfacer sus necesidades de manera oportuna, con el fin de garantizar una mejora en la calidad de vida a cada uno de ellos.

En América Latina, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2018), se analizó el nivel de satisfacción de diversos servicios públicos a diferentes países: Chile, Ecuador, Jamaica, Panamá, Paraguay y Uruguay, de igual modo se evaluaron 42 servicios y solo 11 tienen una valoración positiva. En promedio, los tres atributos que más valoran los ciudadanos de estos países son tiempo, diligencia e imparcialidad.

Las diferentes encuestas realizadas en América Latina, dan a conocer el descontento social y la desconfianza en los gobiernos, poniendo en duda el trabajo realizado por el gobierno, de cómo y a quienes beneficia sus acciones, todo ello generando un descontento social (Líderes para gobernar, 2017). Al respecto se sabe que uno de los principales servicios públicos que brinda un estado, lo cual permite viajar y ejercer el libre tránsito internacional, es la emisión del pasaporte; siendo así, que todos los países del mundo brindan este servicio a sus ciudadanos, por otra parte, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), indicó que Japón y Singapur, son los países en donde su pasaporte permite ingresar a más países (192). Lo que respecta América Latina: Chile (174), Brasil (169), México (159), con respecto al Perú, el pasaporte permite ingresar a 139 países; por lo tanto, se evidencia que la emisión de pasaporte es un servicio fundamental, para que sus ciudadanos puedan transitar libremente en una nación generando un intercambio cultural y divisas.

En el Perú, la Superintendencia Nacional de Migraciones, tiene a su cargo brindar a toda la población este documento de viaje, lo cual a lo largo de los años ha sido cubierta casi en su totalidad; sin embargo, a raíz de la pandemia y la falta de gestión, estos dos últimos años se ha visto perjudicado, debido a la gran demanda del ciudadano, se ha congestionado el sistema de citas tanto en Lima, como en provincias, donde están habilitadas muchos meses después. Según Migraciones (2022) el número de citas ha aumentado en los últimos meses de 300 a 1200 al día, solo en la sede central de Breña y más de 2,000 a nivel nacional; además, la contraloría general (2022) reveló mediante el resultado de control a la Superintendencia Nacional de Migraciones que el número de citas se redujeron drásticamente, ya que, en el mes de noviembre del 2021 se atendió 42, 064 citas y en diciembre del mismo año 31, 749; sin embargo, en el mes de enero del presente año, solo se programó 6650 citas, es por ello que se reveló que la entidad no cuenta con stock suficiente para atender a los 77,589 ciudadanos que pagaron para el pasaporte hasta 8 febrero del 2022.

Por ello, la institución se vio en la obligación de habilitar la oficina de emergencia para la emisión de pasaporte en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez para emitir el documento de viaje a todo ciudadano que no ha logrado gestionar su pasaporte por motivos antes expuestos, ocasionando que la oficina

de pasaportes de emergencia se sobre congestionen a nivel logístico, personal y tecnológico. Según Migraciones (2022) indica que en momentos previos a la pandemia la oficina de emergencia atendía un promedio de 30 usuarios al día, pero hoy la cifra se elevó a más de 400 usuarios, siendo así que, al 5 de febrero del presente año, se han emitido 83 385 pasaportes electrónicos en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Esto originó que el ciudadano tenga largas horas de espera, muchos de ellos personas vulnerables (discapacitados, niños, embarazadas y adultos mayores) estén expuestos por la aglomeración, teniendo en cuenta que aún estamos en pandemia, pudiendo afectar su salud. Así como pérdidas y reprogramación de vuelos, ocasionándoles un gasto adicional. Las agencias de viaje, a raíz de estas necesidades de los viajeros, han sacado cierto provecho, ya que están generando reservas “ficticias”, generando que la entidad disponga de personal para fiscalizar la adulteración de estos boletos de viaje.

De este modo, se evidenció mediante los aspectos descritos anteriormente que el servicio brindado por Migraciones no está cubriendo la calidad esperada, trayendo con ello la insatisfacción del ciudadano y el descontento social.

Es por ello, que nace la necesidad de investigar ¿cuál es el valor que los usuarios indican por la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio – Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022? Asimismo, se tiene los siguientes problemas específicos, siendo: ¿cómo califica los usuarios los servicios por la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio – Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022?, ¿cómo califica los usuarios los impactos por la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio- Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022?, y ¿cómo califica los usuarios la confianza por la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio – Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022?.

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, ya que, permite aportar en el conocimiento existente sobre el valor público, lo cual consiste en tener propósitos importantes que pueden incrementar el grado de satisfacción particular del que disfrutaban los integrantes de un sistema político,

grado de satisfacción cuya finalidad no puede ser lograda necesariamente por las operaciones del mercado, por ello, esa comunidad política designa al gobierno para que le ayude a obtenerlo colectivamente (Moore, 1995). Además, de incrementar el campo teórico de dicho concepto y aportar nuevos conocimientos sobre los servicios públicos que ofrece el país, en este caso por la emisión de pasaporte peruano.

La justificación metodológica de la presente investigación, acude al empleo de técnicas de investigación, ya que, se utilizó el cuestionario como principal método para la recolección de datos con el fin de analizar las dimensiones de la variable de investigación. Igualmente, el poco grado de investigación permitió generar nuevos conocimientos acerca de los servicios públicos que ofrece el país.

La justificación práctica de la presente investigación permitió analizar cómo se da el valor público por emisión de pasaporte peruano, con el fin de describir la problemática de la investigación y pueda transmitir aportes para la toma de decisiones de futuros casos similares en el sector público.

El estudio tuvo un objetivo general: determinar el valor público que los usuarios indican por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022. Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes: determinar la calificación de los usuarios por los servicios de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022, determinar la calificación de los usuarios por los impactos de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022 y determinar la calificación de los usuarios por la confianza de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio- Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022,

Respecto a lo expresado, se planteó la siguiente hipótesis, El valor público por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio – Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022, es medio; asimismo las hipótesis específicas son: hipótesis específica 1; La calificación de los usuarios por los servicios de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia

del puesto de control migratorio – Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es alto. Hipótesis específica 2 La calificación de los usuarios por los impactos de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio – Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022 es bajo. Hipótesis específica 3; La calificación de los usuarios por la confianza de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022 es bajo.

II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo de investigación se usó como referencias diferentes estudios tanto del ámbito nacional como internacional, entre los antecedentes internacionales se tiene a Salgado (2021) tuvo como objetivo general de su investigación fortaleciendo la capacidad institucional, mejorando en la eficiencia y confiabilidad de los servicios de agua y saneamiento en ciertas zonas de Tegucigalpa. Se concluyó que el involucramiento de los actores principales que intervienen en estos trabajos es fundamental para aprovechar bien las oportunidades que brinda este proyecto, el cual permite construir valor público con base en los resultados que este proyecto tiene y tendría en un largo plazo.

Igualmente, Curtinaz (2021) en su investigación abordó el objetivo de analizar el papel principal de los *stakeholders* en la formación de valor en alianzas público-privadas en Brasil, considerando los factores críticos y sus motivaciones que determinan el éxito de este tipo de colaboración, donde se usaron múltiples estudios de casos. La investigación concluyó que esta investigación mantiene una relación de diálogo en las partes de interés para generar valor y adicional a ello, se considera que la toma de decisiones es parte de una agenda de gobiernos del cual aún no existe una claridad de cómo las organizaciones públicas y privadas interactúan para generar valor.

Así mismo, Barrero (2020) esta investigación planteó como objetivo describir un marco conceptual ligado a la evaluación del resultado de la gestión pública en los principales gobiernos locales desde la cadena de valor público, mediante la actualización de sus factores teóricos que revitalizan su interpretación y aplicación en la práctica; así como, una estructuración lógica de la efectividad que se logra, a través de integración de los conceptos más comunes en las corrientes de pensamiento modernos. La metodología empleada sostuvo la identificación de variables comunes, asimismo el análisis factorial y conglomerado para así usarlo en la equiparación de los resultados. Se llegó a la conclusión de que aún hay una necesidad de obtener una valoración de resultados más integral en la gestión de gobiernos locales para poder tener definiciones de mejor precisión.

La investigación realizada por Carreño (2020) tuvo como objetivo general el análisis de los factores que fueron definitivos en la gestión del Paseo Bandera

como posible caso de innovación, diseño y de creación de valor público a nivel local, usó el método de la investigación exploratoria. El paseo Bandera fue una solución de bajo costo y rápida cuya obra generó un paisaje más urbano e interesante, creando una buena experiencia y sentido de identidad, creando así valor público para los usuarios desde el punto de vista turístico y moral.

Chilet (2019) tuvo como objetivo progresar en la educación administrativa y realizar las responsabilidades de rendición de desempeño, acerca que como fue su gobierno. Su investigación trabajó bajo la metodología de enfoque cualitativo que describe el desarrollo moral y sus etapas, según Piaget y el nivel posconvencional de Kohlberg. La conclusión a la que llegó esta investigación es que el valor público conlleva a la transformación social beneficiosa, puesto que si los funcionarios públicos gestionarían su autoridad con responsabilidad, se lograría un compromiso moral por la mejora de los servicios y productos.

Mulato (2016) tuvo como objetivo de aportar al debate conceptual en respecto a la gerencia social, precisando en el concepto de valor público e identificando sus componentes principales. Para ello se seleccionó como estrategia investigativa el análisis documental de tipo descriptivo. Asimismo, se concluyó que el valor público comprende marcos operativos, conceptuales y éticos para así realizar una buena gestión pública, ya que es en este punto donde el público lo valora como importante para los requerimientos colectivos de la sociedad.

En la investigación realizada por Ramírez (2017) cuyo trabajo tuvo como objetivo identificar el modelo de gestión pública presente mediante la designación de los Programas de Alimentación escolar en el corregimiento del Pueblo Bujo, Montería, Córdoba. La metodología usada en esta investigación es cualitativa de nivel descriptivo, llegando a la conclusión de que no existió una tal claridad ideal sobre la rendición de cuentas de la mano con los contratistas, ya que en esta acción también están considerados los servicios públicos, asimismo estos temas siguen siendo para la responsabilidad de estado, puesto que, son ellos quienes tiene este compromiso debido a que están poniendo en juego sus próximas elecciones finalmente se considera mediante estos enfoques, realizar estrategias para poder empoderar a la población e incrementar la creación de un valor público.

Entre los antecedentes nacionales se consideró a Herrera, C., Herrera, C. (2021) tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de Pasaporte Electrónico en la Sede Central de Migraciones. Se aplicó una investigación de tipo correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Se concluyó en que el indicador calidad de servicio se relaciona efectivamente con satisfacción del usuario, lo cual es una correlación positiva, en donde la calidad del servicio se ha convertido en los últimos tiempos un tema de alto índice de prioridad y punto de partida de las instituciones públicas con el fin de optimizar el servicio con eficiencia y sobre todo satisfaciendo las necesidades del ciudadano a pie.

Quispe (2019) en esta investigación tuvo por objetivo explicar acerca de la gestión territorial descentralizada, que fue orientada a resultados para la generación de valor público en el gobierno regional de Lima. Se aplicó una metodología con investigación mixta, donde se combinó instrumentos cualitativos y cuantitativos, realizando entrevistas a fondo y usando un cuestionario mejor estructurado. Concluyó que actualmente es crítico el valor público, debido a la baja calidad en los servicios públicos básicos, por un lado, se tuvo a las obras realizadas por los Municipios para mejorar la calidad de vida y ,por otro lado, aún se tuvo temas pendientes como indicios por corrupción que vienen afectando a la legitimidad y credibilidad de estos funcionarios. Sin embargo, es esencial que las autoridades públicas establezcan una relación que refleje confianza entre su mando y los pobladores para mejorar la relación en rumbo al progreso.

Igualmente, Muñante (2019) tuvo como objetivo general que, en los años 2017 y 2018, utilizando los programas de PAIN (Programa de apoyo a la iniciación en la investigación), PADET (Programa de apoyo al desarrollo de tesis de licenciatura) y PAIP (Programa de apoyo a la investigación para estudiantes de Posgrado) con el fin de dar a conocer el enfoque ético durante la investigación y como ha ayudado a generar profesionales éticos tanto académicamente como laboral. Se realizó una metodología cualitativa de nivel exploratoria y analítica para conocer de qué manera el proceso ha podido contribuir en la constitución de la dimensión ética de estos participantes. Donde se concluyó que se deben

establecer límites normativos para asegurar la investigación desde los inicios del pregrado y es imperativo que esto se tome como prioridad, ya que, las universidades vienen siendo instituciones que crean valor público de tal modo que se encargan de poder brindar servicio de educación, dando como resultado un impacto de mejora en la sociedad.

Calizaya (2019) tuvo como objetivo de determinar como la gestión pública puede llegar a relacionarse con el valor público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio exterior. Bajo la metodología de diseño correlacional – no experimental, con el propósito de determinar el nivel de relación entre la gestión pública, valor público y variables, donde concluyó que la gestión en la Dirección Regional Sectorial de Comercio Exterior y Turismo de Tacna deberá incrementar el nivel de valor público que oriente a pequeñas empresas a mejorar su nivel productivo y también de exportación de la misma forma tenerlos capacitados con las últimas tendencias en temas de exportación y mejoramiento de gestiones operativas.

El estudio realizado por Daneri (2018) tuvo como objetivo enfocarse en las acciones y procedimientos para mejorar el desarrollo de un control previo para un eficiente desempeño laboral y obtener mejores resultados, se utilizó el método descriptivo y explicativo de nivel descriptivo correlacional, concluyó que el generar valor público ayudará a mejorar la gestión en los recursos públicos y la correcta contabilidad en el gobierno daría soluciones a problemáticas de la actualidad como corrupción e incumplimiento de normas.

Así mismo, Lovo (2018) tuvo el objetivo estimar de qué manera el ordenamiento jurídico del derecho municipal en la gestión administración generará valor público. Siendo esta una investigación básica, según su finalidad, porque será usada como fundamento de otra investigación, concluyó que la correcta gestión administrativa resulta siendo la mejor manera de poder demostrar la democracia participativa y que todo ello caiga en beneficio principal a las poblaciones.

Díaz y Pulido (2018) cuyo objetivo fue determinar la influencia de la articulación interinstitucional en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepén, de enfoque cuantitativo y de metodología empírica analítica. Por ello, concluyó que los organismos públicos

interinstitucionales influyen en el valor público de las obras que se dan en la Municipalidad de la provincia de Chepén, asimismo existe una relación directa en la aceptación de los pobladores ante acciones para enfrentar las problemáticas sociales actuales.

Asimismo, en el presente estudio, tuvo como base teórica relacionada con la variable valor público, donde Hernández et al. (2010) define “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 93). Por ello, en la presente investigación se detallará la principal variable de investigación, siendo valor público, que se explicará a continuación:

El concepto de valor público lo introdujo por primera vez Moore (2006) sostiene:

El valor público se define, principalmente, en objetivos importantes mediante el cual se puede ampliar el grado de satisfacción individual en el que disfrutan cada uno de los integrantes de un sistema político, grado de satisfacción que no puede ser logrado principalmente por las operaciones del mercado competitivo y, por ello, esa comunidad del círculo político designa al gobierno para que así se pueda obtener de manera grupal, pero con beneficio propio (p.16).

Además, Moore (2006) plantea otras definiciones:

El valor público hace referencia a todos los valores que las personas y los equipos voluntarios de individuos vinculan al Estado y a la sociedad, muy aparte de un propio bienestar material de por medio, y que buscan poner en realización mediante acciones cívicas o políticas (p.18).

De las primeras definiciones planteadas por Mark Moore, brinda los primeros componentes que engloban este concepto: valores, sociedad, bienestar, acciones, grado de satisfacción individual, lo cual ayuda a generar un panorama global de la razón de ser del valor público.

Asimismo, otro autor importante es Gavin (2002):

El valor público permite una forma más extensa de poder cuantificar como es el desempeño del gobierno y con base en esos indicadores, poder proponer decisiones sobre política. Tomando este enfoque holístico, mirando la totalidad del efecto

de gobierno, el cual podría ayudar en la implementación de mejores decisiones políticas y mejorar la relación entre el gobierno y los pobladores (p.35).

Gavin explica el valor público enfocando a nivel político, donde explica que es una fuente de medición del desempeño del gobierno, así como guía para asignación de recursos y toma de decisiones, mediante leyes, servicios y otras acciones.

Siguiendo a Moore y Gavin, se suman otras definiciones con diferentes enfoques respecto al valor público y su utilidad.

Según Hintze (2006):

Las comunidades producen mayor valor cuando garantizan la mejor calidad de vida de sus integrantes. Por ello, valor entonces, no solo hacer referencia a la vida en el presente, sino también tiene en cuenta a la esperanza de vida futura: quien no tiene futuro no tiene sus necesidades humanas realizadas, pues el futuro ya es una necesidad humana (p.10).

Asimismo, Rivera (2006) señala lo siguiente:

El concepto de valor público que se tiene está enraizado en las preferencias de los individuos, en consecuencia, es el público quien va a decidir lo que tiene valor real para sus integrantes. Al mismo tiempo, el concepto también está concatenado en la habilidad del estado para que se puedan crear servicios que la gente anhela (p. 264).

Conejero (2014), brindó una reflexión bien completa acerca del valor público:

La generación de valor público es un tema que vale la pena tocar, pero también soy consciente de lo complicado que puede ser materializarlo. Además, hay una complicación por concepto que esta relaciona con la valoración de “lo que desea el público” teniendo en cuenta de que el público se compone de muchos individuos con diferentes y a menudo contradictorias necesidades y preferencias. Esto puede parecer una perogrullada, sin embargo, es pertinente tener en cuenta que el sistema de valores público se construye en la práctica (p.38).

En el ámbito nacional, la norma técnica usada en la gestión de la calidad de servicios en el sector público, expone “El valor público es creado por las intervenciones públicas, generando resultados efectivos a las necesidades y expectativas de las personas y se orientan a generar beneficios en la sociedad” (Resolución de SGP N. °006-2019-PCM/SGP, 2019, p.6).

Lo expuesto anteriormente por diferentes actores en relación con el concepto de valor público, brinda un importante aporte para el trabajo de investigación, donde se aprecia que los diferentes autores tienen diferentes conceptos focalizados en diferentes aspectos, tales como: el valor público como una guía de toma de decisiones, el gobierno como principal generador de valor público, el nivel de satisfacción del ciudadano según sus preferencias, entre otros. Sin embargo, a pesar de las diferentes definiciones, todos tienen como base los beneficios sociales y como son valorados por los ciudadanos.

La presente investigación cuenta con dimensiones e indicadores, que se detallan a continuación:

Para Gavin et. Al. (2002) “Hay muchas cosas que el gobierno puede hacer que serán valoradas por el público. Pero todas las áreas importantes de valor se dividen en tres grandes categorías: servicios, resultados y confianza” (p. 11). Los cuales se explican a continuación:

Una de las primeras dimensiones del presente estudio es servicios, que se explicará a continuación:

Los ciudadanos adquieren provechos personales por medio de servicios públicos, semejantes a los beneficios que se adquiere por los clientes del sector privado. Esta puede ser implícita o explícita, de igual manera el ciudadano hace una comparación sobre el costo del servicio y el nivel de servicio que recibe. La satisfacción del ciudadano está derivada por diferentes factores: servicio al cliente, información y elección. Otro punto importante también es la promoción por parte de los mismos usuarios, brindar este enfoque permite que se cree mayores lazos de confianza, ya que las personas están más inclinadas en confiar en sus allegados, esto lo convierte en una fuerte herramienta de promoción. (Gavin et al., 2002)

En la teoría del triángulo de los servicios, propuesta por Karl Albretch y Ron Zemke en el año 1988, donde Jaramillo (2002) sostuvo “El cliente y la compañía están ligados en una especie triangular de relación, “el triángulo de servicio”, representa los tres elementos: estrategia del servicio, gente y sistemas, los cuales giran alrededor del cliente” (p.20).

Dichos elementos, Jaramillo (2002) indica:

La estrategia del servicio: es una fórmula única escogida para poder beneficiar a la empresa, lo cual tiene valor para el cliente y genera una autenticidad para la competencia.

La gente: Es toda persona que presta servicio para satisfacer las necesidades del cliente.

Los sistemas: En una organización eficaz, comprometida con el servicio, todos los sistemas deben su existencia al objetivo final de entregar valor al cliente, ya sea al cliente externo que paga o al cliente interno que hace su aportación al objetivo final (p.67).

Dentro de la dimensión de servicios, se encuentra los siguientes indicadores:

Según, la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, Resolución de SGP N. °006-2019-PCM/SGP (2019) detalla lo siguiente:

El trato profesional durante el tiempo de atención, son todas las acciones que se dan por parte de un servidor público, ofrece al usuario en todo el proceso de atención que brinda la institución en el bien o servicio, este reúne una serie de características como son la empatía, conocimiento, igualdad en el trato, entre otros.

Información, se refiere al conjunto de elementos que permiten una comunicación fluida y transparente, utilizando diversas herramientas como la sencillez, precisión y claridad durante todo el proceso de atención del bien o servicio. Además, está presente la escucha activa y el uso de diferentes herramientas como el buzón para sugerencias, libro de reclamos, entre otros.

Tiempo, es la duración de la persona en recibir el bien o servicio por parte de la entidad, este se toma en cuenta desde la espera hasta el resultado final, así como el total de veces que se dirigió a la institución.

Accesibilidad, consiste en la facilidad que requiere una persona para la toma del bien o servicio de la entidad pública, son ofrecidos mediante los canales de atención de la institución y encierra diferentes aspectos de gran envergadura como la seguridad integral, horarios de atención, entre otros.

Confianza, consiste en la seguridad que sienten las personas ante la entidad pública, este factor es muy frágil, ya que, ante cualquier acontecimiento, puede verse afectado el resultado del bien o servicio.

La segunda dimensión del presente estudio es resultado/impactos, lo cual para Gavin et. Al. (2002) Los usuarios verán los resultados a través de los impactos que generen en ellos, dándole la principal responsabilidad al gobierno, sin embargo, los impactos siempre se valorizarán más que los servicios, esto va a depender de cómo el gobierno maneje las metas de los resultados (cada vez más sofisticados), es por ello resaltar que estos dos tienen que ser manejados de diferente manera.

El estado ha buscado centrar mayor atención en los resultados, ello ha generado que los resultados sean genuinos y puedan distorsionarse orientados a otros intereses. Seguidamente, en la dimensión de resultados, se encuentra los siguientes indicadores, como se indica a continuación:

Uno de los primeros indicadores de la presente dimensión es satisfacción del usuario, que se comprende por una “Experiencia positiva que da resultado entre el encuentro del usuario con respecto al bien o servicio adquirido, con el cual se consideró el mejor indicador para medir la relación entre el usuario y una institución pública” (Herrera y Herrera, 2021, p. 29).

Según, la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, Resolución de SGP N. °006-2019-PCM/SGP (2019) detalla lo siguiente:

Resultado de la gestión/entrega: Se relata a las condiciones de la asociación para brindar bienes o servicios públicos de una manera correcta, desde el momento en el que se tiene el primer acercamiento con el usuario hasta que se le entrega este servicio. La finalidad de la gestión va a depender de la aplicación pertinente y eficiente de los procedimientos y normativa actuales, así como tener en cuenta facilidad con la que las

personas pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo considerable por el servicio emitido (p.4).

La última dimensión del presente estudio es confianza:

La confianza es un tercer factor fundamental en el valor público, es la relación directa entre los ciudadanos y el gobierno, en donde todas las áreas de servicios, como salud, educación, seguridad, influyen directamente en la creación de valor público (Gavin et al., 2002).

La confianza es muy valorada por la sociedad. Las encuestas realizadas en el Reino Unido encontraron que los indicadores honestidad y confiabilidad tuvieron mejor valoración en referencia a un líder Político. Relacionado con el anhelo por parte de líderes y funcionarios en que deberían operar acorde a normas de comportamiento que sean consideradas apropiadas para el medio público (e.g. evitando las decisiones que promuevan los intereses propios) (Gavin et al., 2002, p.17).

Hay tres posiciones fundamentales de lo que determina los niveles de confianza y legitimidad de un gobierno, siendo los niveles de confianza e instinto a confiar, la eficiencia de gestión de la economía y servicios y el comportamiento de las instituciones públicas y sus políticos.

Según, la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, Resolución de SGP N. °006-2019-PCM/SGP (2019) sobre la dimensión confianza, detalla lo siguiente:

Confianza: Hace referencia a la legitimidad que la entidad pública pueda generar ante los pobladores. Este conductor puede mostrarse perjudicado de presentarse alguna complicación dada sin alguna justificación o que pueda modificar el resultado de gestión (p.4).

Dentro de la dimensión de confianza, se tiene los siguientes indicadores que se detalla a continuación:

Uno de los primeros indicadores de la presente investigación es la transparencia, donde Nugraha et al. (2015) indica que la transparencia debe estar presente en todos los procedimientos, ciclos y etapas del proceso de

atención, con el fin de que si estos se retrasan el público sabrá cuál es el problema.

Las expectativas es también otro de los indicadores del presente estudio, que según Mejías-Acosta y Chirkova (2011) “Son experiencias que el usuario espera del servicio o bien que contrae antes de realizar una compra” (p. 46).

Finalmente, en la presente investigación se toma en cuenta 10 términos relacionados con el estudio, siendo ello los enfoques conceptuales. En primer lugar, se tiene al servicio “Actividad o labor o que requiere una entidad para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus funciones y fines” (Ley de contrataciones del estado, 2014, art.1); en segundo lugar, documento de viaje, “Los documentos de viaje son aquellos emitidos por las autoridades competentes de un estado u organismo el cual contiene la información necesaria para determinar la identidad y nacionalidad de su portador”(Ley de Migraciones, 2017, art.14); en tercer lugar, se tiene al usuario, “Es la persona natural o jurídica el cual asiste a una entidad pública a fin de ejercer alguno de los derechos que se establecen en el artículo 55° de la ley N.º27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General” (Resolución de superintendencia N.º 000211-2019,2019, p. 10); en cuarto lugar, pasaporte electrónico “Documento de viaje con validez internacional, que lleva microchip con la información biométricos de la persona portadora, asimismo tiene elementos de seguridad” (Ley de Migraciones, 2017, art. 28); en quinto lugar, institución, viene siendo un organismo público o privado que tiene como propósito desempeñar una determinada labor dentro del ámbito cultural, científico y político; en sexto lugar, bienes y servicios “Se refiere tanto a los bienes o servicios que son brindados para las entidades de la administración pública derivada de las funciones que brinda el estado frente a las necesidades de los pobladores” (Presidencia de consejo de ministros,2019, p.5); en séptimo lugar, Queja, es toda disconformidad que realiza el usuario por algún tratamiento a sus solicitudes y actuación sobre ello. (Resolución de superintendencia N.º 000200-2019,2019); en octavo lugar, servicio público “Conjunto de productos, tangibles o intangibles que brinda el Estado a los integrantes de una sociedad, dentro del marco del contrato social suscrito con la ciudadanía” (Resolución de superintendencia N.º 000211-2019,2019, p. 10); en noveno lugar, calidad de servicio, es el indicador de como

los bienes y servicios que ofrece el gobierno satisface las necesidades y expectativas de los ciudadanos de un estado y como este cumple con los propósitos personales (Presidencia de consejo de ministros,2019). Finalmente, en décimo lugar, satisfacción, que hace referencia al término, valoración, el cual da una respuesta positiva y emocional por el desempeño del producto o prestación del servicio (Boada, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio responde a una investigación científica donde Hernández et al. (2010) indica “Se percibe como un conglomerado de procesos sistemáticos aplicados al estudio de un fenómeno en particular; es dinámica, evolutiva y cambiante. Manifestándose de manera cuantitativa, cualitativa y de manera mixta” (p.29).

El enfoque que se tomó en la presente investigación fue cuantitativo, donde Hernández et al. (2010) define:

Las investigaciones enfoque cuantitativo (hacer referencia, al agrupado de procesos) se expresa de manera secuencial y probatorio, en el que cada etapa conecta con la siguiente y donde no se puede saltar al siguiente paso, el orden es importante, aunque, se puede redefinir alguna fase; partiendo de una idea expresada, que se puede circunscribir, una vez la idea se delimitaba, derivándose así los objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se empieza a construir mediante un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y se determinan las variables; donde son probadas mediante un plan de acción; midiendo las variables dentro en un contexto específico; se analizan las lecturas obtenidas (utilizando métodos estadísticos), y finalmente se establece una serie de conclusiones con respecto de la(s) hipótesis (p. 4).

El tipo y nivel es descriptivo donde “Buscan delimitar las características y los perfiles personales, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis previo. Es decir, únicamente se busca recoger información de manera particular acerca de los conceptos o las variables que se tuvieron en mención” (Hernández et al., 2010, p.80). Es así que en esta investigación describiremos fundamentalmente la única variable de estudio con mayor precisión y el contexto donde se está generando la problemática.

El presente trabajo de investigación corresponde al diseño no experimental, de corte transaccional, ya que, en el contexto natural, se

observarán los fenómenos tal como se dan, sin hacer ninguna variación a las variables, para luego poder analizarlos. (Hernández et al., 2010); así mismo el corte transaccional, donde Hernández et al. (2010) sostuvo “Los diseños de investigación transeccional o transversal almacenan datos en un solo tiempo único. Teniendo como propósito describir variables y analizar su interrelación e incidencia en un momento dado” (p.151).

3.2. Variables y operacionalización

La variable del presente trabajo de investigación estuvo conformada por valor público (única variable). Para Moore (1995), sostiene:

El valor público se basa, en propósitos de alto nivel de importancia que permiten ampliar el grado de satisfacción de manera individual del que gozan los integrantes de un determinado sistema gubernamental, grado de satisfacción que no se logra en la primera instancia por las operaciones dentro de un mercado muy competitivo, es por ello que la comunidad política designa al estado para que le ayude a lograrlo colectivamente (p.16).

Seguidamente, la presente investigación contó con dimensiones e indicadores. Para Gavin et al., (2002) “Hay muchas cosas que el gobierno puede hacer que serán evaluadas por el público. Pero todas las zonas pertinentes de valor se dividen en tres grandes categorías: servicios, resultados y confianza” (p. 11).

En lo que respecta a indicadores, derivados de las dimensiones, se tomó en cuenta diferentes actores para los conceptos, explicado en el marco teórico, como servicio al cliente, sistemas, eficiencia, acciones, transparencia, comunicación, entre otros.

Todo ello, se midió mediante la técnica del cuestionario, haciendo uso del instrumento de la encuesta, conformada por 25 ítems, derivado de cada indicador (14), siendo la escala de medición Likert (Ver Anexo 01: Matriz de operacionalización)

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Selltiz et al. (1980) define a la población a una serie de grupos que cuentan con similares características.

La población que se consideró en esta investigación, según el dato obtenido por el informe de la Contraloría General (2022) elaborado a la Superintendencia Nacional de Migraciones, está compuesta por 43, 260 usuarios que tramitaron el pasaporte peruano electrónico durante el mes de enero de 2022. (Ver anexo 08)

La muestra de la presente investigación se usó la fórmula de población finita, donde $n = 381$, lo cuales serán el número total de encuestados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación será el cuestionario, en el cual Meneses y Rodríguez (2011) lo define como un “instrumento estandarizado para la recolección de datos dentro del trabajo de campo en investigaciones cuantitativas, principalmente las que son llevadas a cabo con metodologías de encuestas” (p.16). Mediante esta secuencia de pasos estructurados para diseñar la encuesta, se tomó en cuenta los principales indicadores en el cual se profundizará en la metodología de cuestionario, para realizar esta técnica, se usó la formulación de preguntas directas y cerradas en las cuales se miden con la escala de Likert.

Este tipo de preguntas ayudó en la precisión de resultados a la que se busca llegar, así también en comprender mejor la formulación de la pregunta, éstas se basan en una serie de preguntas racionales, que fueron diseñadas desde el enfoque social y ajustada a la realidad problemática ordenadas de manera coherente partiendo de la variable principal. El uso de esta herramienta ayudó a fomentar la calidad de la información que se busca obtener, de igual modo esta técnica trae ventajas como permitir comparar resultados de cada uno de los indicadores, tienen mayor alcance y se puede hacer en menor tiempo.

3.4.1 Validez

Es así como se consideró pertinente aportar un mayor nivel de consistencia al instrumento, se requirió la validación de tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo, teniendo al Mg. Inafuku García Daniel, quien aprobó el instrumento con un 100%, del mismo modo la Doc. Esterfilia Alama Sono, quien tuvo la aprobación del instrumento con un 100% y finalmente Mg. Elizalde Gonzales Vanesa Milagros. Se tuvo en cuenta cada una de sus observaciones y se mejoraron para su aprobación con un puntaje de 100%.

3.4.2 Confiabilidad

El presente estudio tuvo un alto índice de aprobación para la realización de esta investigación.

Aplicando una prueba piloto a 20 usuarios para poder así medir la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, donde se utilizó el software de estadística SPSS21, con el objetivo de conocer la fiabilidad, en el cual se tuvo en cuenta valores entre 0 y 1, considerando a 0 como confiabilidad nula y a 1 como confiabilidad total; en este caso se obtuvo un grado de confiabilidad de 0,931, llegando a la conclusión que este instrumento es altamente confiable.

Tabla 1.

Resumen de procesamiento de variables

Casos	N	%
Válido	20	100.0
Excluido (a)	0	.0
Total	20	100.0

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

Tabla 2.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	20

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

3.5. Procedimiento

Para desarrollar esta investigación se planteó como punto de partida, la problemática en la Oficina de emergencia de Migraciones–Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de la ciudad de Lima- Perú, para el cual se tuvo como variable principal hallar el valor público percibido por el usuario. Asimismo, esta técnica tuvo un alcance de 381 usuarios, para el cual se usó el instrumento del cuestionario para poder determinar el valor público que los usuarios indican por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022. Para posteriormente manifestar las conclusiones y recomendaciones finales.

3.6. Método de análisis de datos

El método que se usó para poder analizar los datos es el software SPSS V21, debido a que este programa de uso profesional, ayudó al procesamiento de datos recolectados, hallando relaciones existentes entre las variables principales. En este programa se ingresó los datos encontrados luego de poner en práctica el instrumento del cuestionario, para posteriormente realizar un cruce de información en donde haremos uso de la estadística inferencial, donde Barreto (2012) en su investigación indica que “son métodos que hacen estimación de una característica de los ciudadanos o de toma de decisiones respecto a la población teniendo como base los resultados de una muestra” (p.5).

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se considera aspectos importantes incluidos en el Código Ético Mundial para el Turismo (2001) en donde el artículo 2, aborda el respeto e incentivo los derechos humanos en el cual se pretende que el turismo se considere una actividad de desarrollo personal. El artículo 6, menciona que el estado tiene la obligación de informar al ciudadano acerca de las situaciones difíciles que pueda afrontar el país. Esta investigación se desarrolló de una manera transparente y verídica, es así donde el profesional afronta el reto de realizar un riguroso proceso de investigación. De igual manera, el investigador tiene la responsabilidad de buscar apoyo ético y conservar los derechos humanos de los participantes involucrados; asimismo, se considera importante el fomento de nuevas investigaciones, cumpliendo cada uno de los

estándares de rigor científico en donde se mantiene como valores principales la honestidad y responsabilidad del investigador.

Por otra parte, el investigador debe mantenerse informado acerca de las características que posee la investigación; asimismo, el no evidenciar temas que son pertinentes incrementa el peso a la responsabilidad que posee el investigador, debido a que este tiene el compromiso de proteger la integridad del participante.

La investigación se desarrolló mediante la autorización del consentimiento informado, donde el participante informó el objetivo de la investigación y todas las metodologías que se tuvieron en cuenta, en donde la persona o entidad a investigar tiene derecho a poder retirarse de la investigación; por otra parte, la investigación tuvo un rigor de confidencialidad, donde se consideró a los contactos para poder preguntar acerca de la investigación. Finalmente, se tiene en cuenta a las eventualidades en donde se podrán formular preguntas y resolver dudas.

IV. RESULTADOS

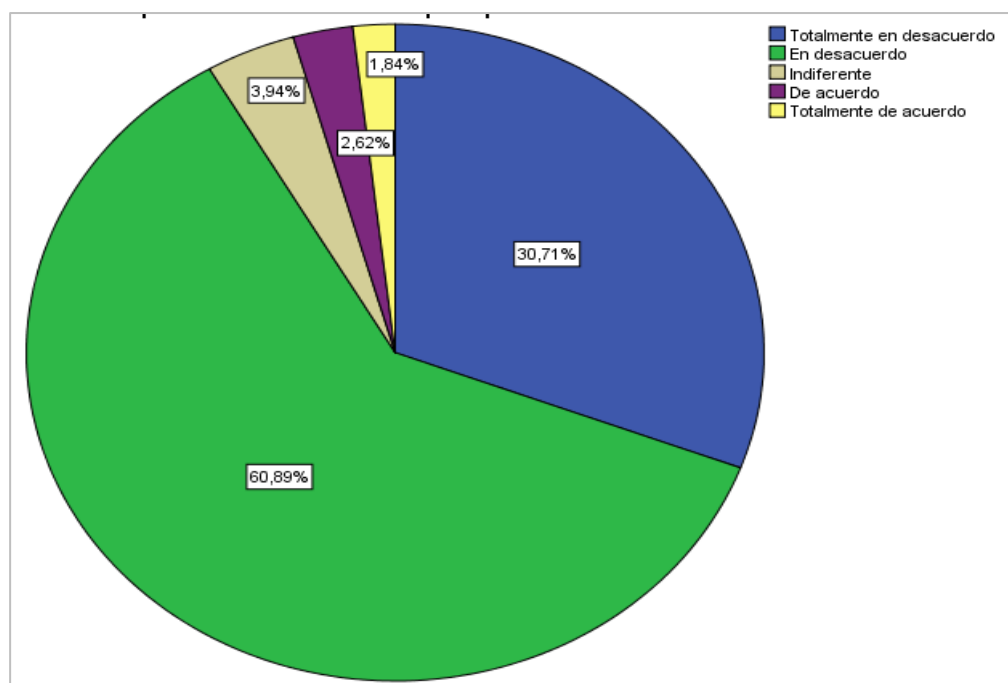
A continuación, se presentaron los resultados del instrumento de cuestionario mediante la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a los usuarios de la Oficina Nacional de Migraciones en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2022, con ello se obtuvo la información requerida para poder responder a los objetivos generales y específicos que fueron planteados en la unidad temática, categorías y subcategorías; así mismo, se procedió a realizar el procesamiento de la información de los entrevistados en el Software SPSS v.21, finalmente, se evidenciaron los resultados que arrojó el proceso de la información en el Software SPSS v.21.

Objetivo específico 1. *Determinar la calificación de los usuarios por los servicios de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022*

DIMENSION SERVICIOS

Gráfico 1

En el proceso de emisión de pasaporte el nivel del servicio es de calidad.



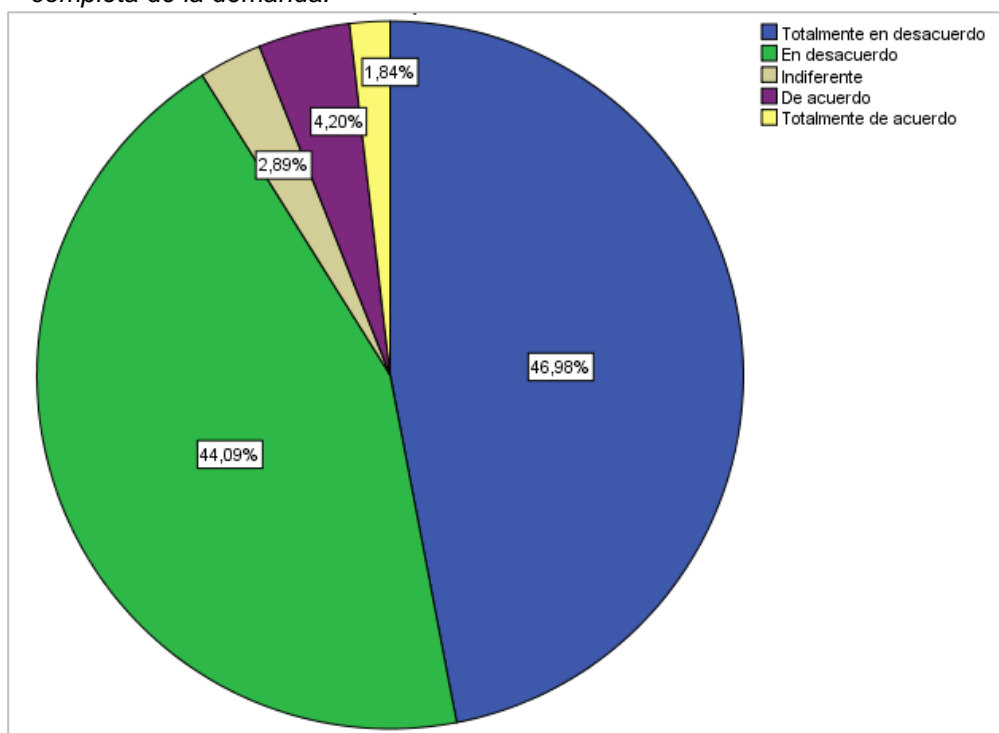
Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En los resultados del gráfico 1, el 60.89% de los encuestados se encuentra en desacuerdo que se emita un servicio de calidad en la Oficina Nacional de

Migraciones, de igual modo el 30.71% de los usuarios tiene opinión similar acerca de la baja calidad de servicio, estando totalmente en desacuerdo debido a que las condiciones físicas de la oficina no son lo suficientemente grandes para cubrir la demanda, por lo que se recomendaría habilitar otro espacio que sea más acorde a la demanda, para así se pueda tener un mejor flujo de atención, en contraste a ello, el 2.62% de los encuestados están de acuerdo que el proceso de emisión de pasaporte es de calidad. Ello se refuerza con el 1.84% restante se encuentra totalmente de acuerdo con la calidad de servicio brindada. Teniendo un 3.94% se muestra indiferente respecto al servicio emitido.

Gráfico 2

La oficina de emergencia prioriza el servicio al usuario, asegurando la atención completa de la demanda.



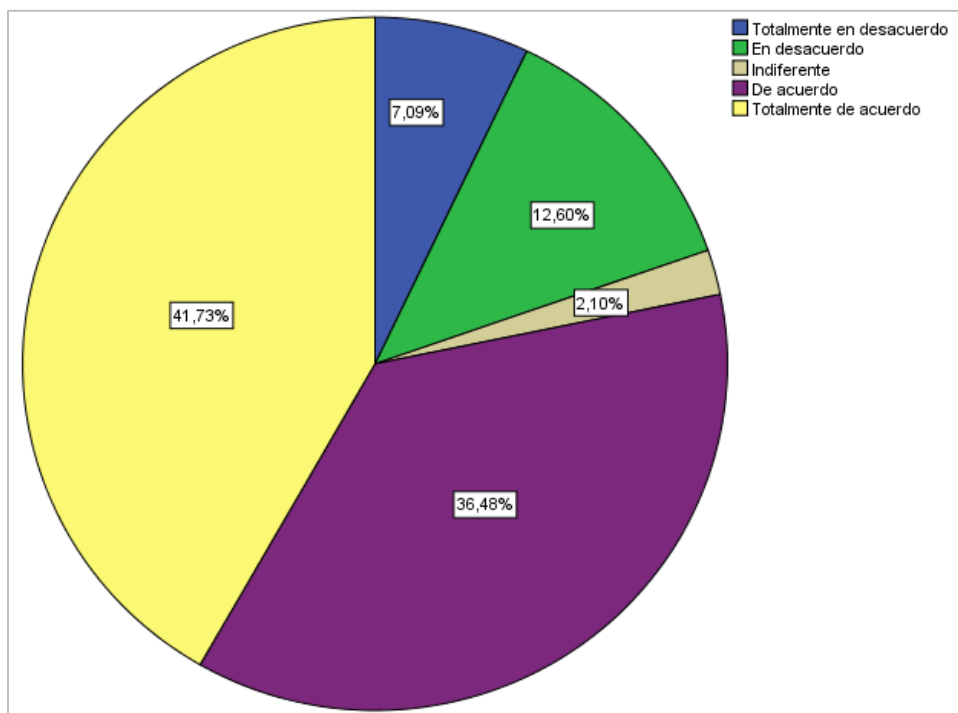
Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En los resultados del gráfico 2, se refleja que el 46.98% de los usuarios de la Oficina Nacional de Migraciones se siente totalmente en desacuerdo con la atención brindada; asimismo, se logra identificar que el 44.09% se encuentra en desacuerdo al priorizar la atención de servicio. Sin embargo, se evidencia que el 4.20% se encuentra de acuerdo y a favor de que se viene priorizando la atención del usuario; de igual modo el 1.84% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la atención brindada por la Oficina Nacional de Migraciones,

puesto que se considera que si se prioriza al usuario al brindarles los vuelos próximos evitando la acumulación de pasajeros en la puerta de embarque. Finalmente, el 2.89% de los encuestados se muestra indiferente ante la atención brindada.

Gráfico 3

El costo del servicio va acorde con todo el proceso de emisión del pasaporte.



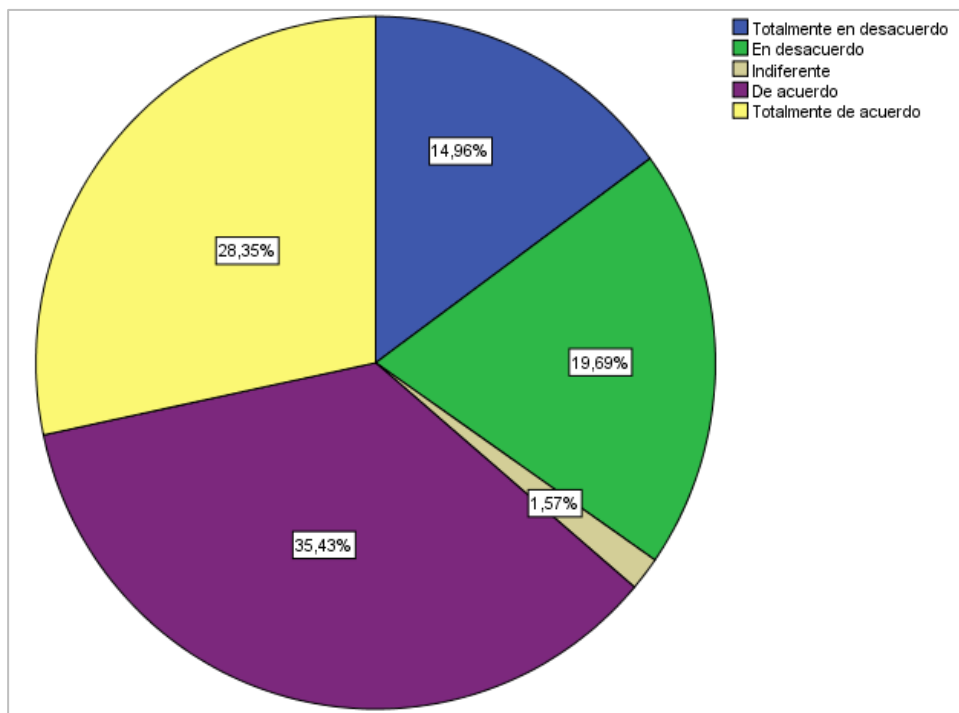
Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En los resultados del gráfico 3, el 41.73% se muestra totalmente de acuerdo en la relación del costo y el proceso de emisión del pasaporte, de igual modo un 36.48% demuestra una afirmación positiva al enunciado, estando de acuerdo. Por otra parte, el 12.60% de la muestra está en desacuerdo con el costo que tiene el proceso de emitir el pasaporte y de la misma manera los que están totalmente en desacuerdo representan el 7.09% de los encuestados, un usuario emitió opinión indicando que considera que el costo del pasaporte no va acorde con todo el proceso de emisión, por la falta de calidad en el servicio, por las altas horas de espera, e indica que debería de ver una rendición de cuentas por parte de la institución, ya que, el costo no justifica todo el tiempo de espera y la administración adecuada de los recursos por la falta de personal e

infraestructura. Por último, se tiene el 2.10% de los encuestados en una postura neutral, mostrándose indiferente.

Gráfico 4

La información requerida por el usuario y brindada por el servidor público se brinda oportunamente.

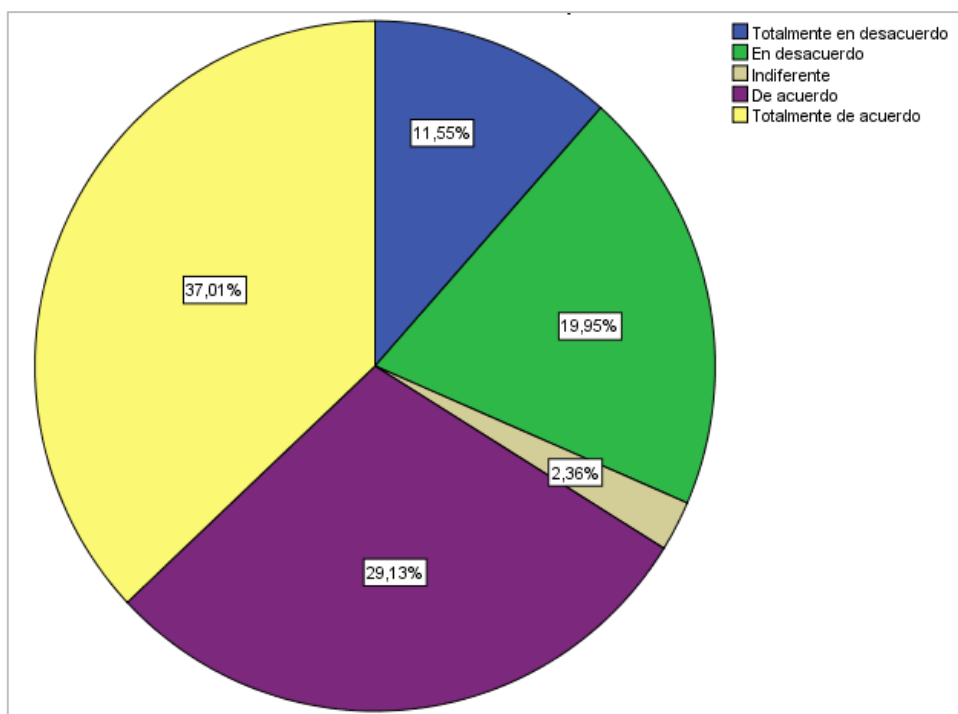


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En los resultados del gráfico 4, se obtuvieron que el 35.43% se encuentra de acuerdo que la información fue oportuna, se tuvo una similar opinión que 28.35% también se encuentra totalmente de acuerdo, por el contrario, el 19.69% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con la información brindada por el servidor público, del mismo modo el 14.96% de la muestra encuestada están totalmente en desacuerdo en que la información brindada no fue oportuna. Finalmente, el menor índice de respuestas, solo el 1.57% se muestra indiferente ante la información que se brindó.

Gráfico 5

La información brindada por la institución y el servidor público es veraz acorde a la información encontrada por el usuario.

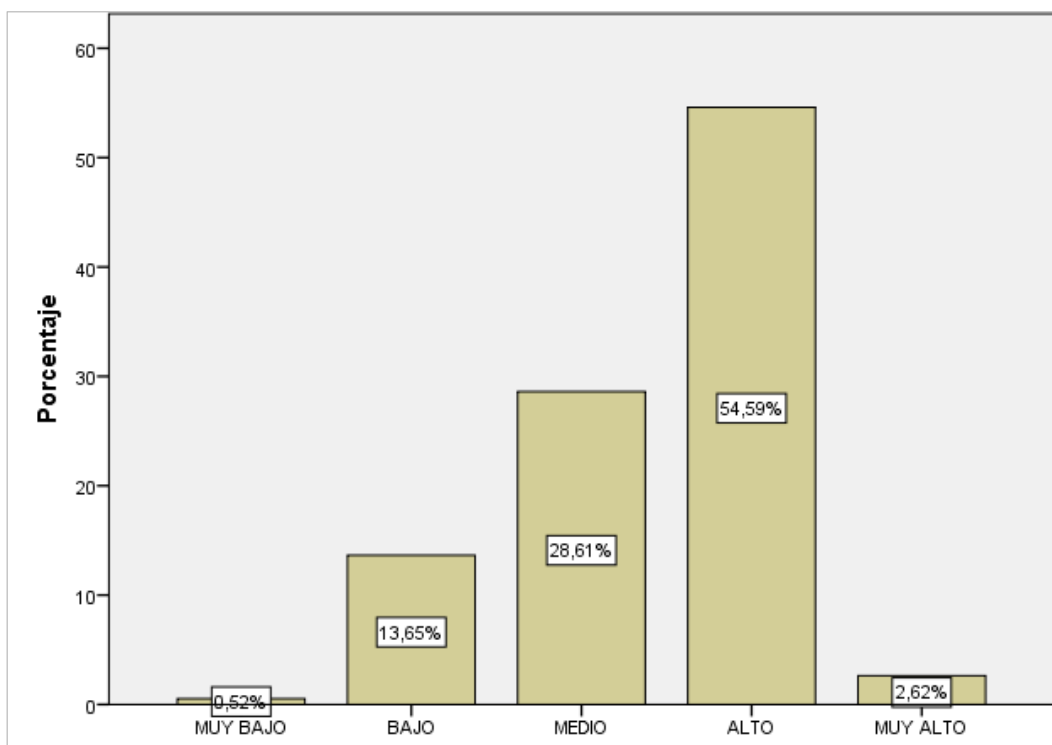


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

Se evidencia en el gráfico 5 los resultados de los encuestados que indicaron que el 37.01% está totalmente de acuerdo que la información brindada por la institución y el servidor público es veraz acorde a la información encontrada por el usuario, del mismo modo el 29.13% se muestra de acuerdo. Por el contrario, con un 19.95% se tiene que los usuarios se encuentran en desacuerdo en que la información emitida fue veraz, de forma similar el 11,55% está totalmente en desacuerdo que la información brindada por la institución está desacorde a la información encontrada por el usuario. El 2.36% de la muestra tiene una perspectiva en una postura indiferente.

Resultado agrupado: Dimensión servicios

Gráfico 6. Dimensión servicios Agrupados.



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a usuarios de la oficina de emergencia en el puesto Control Migratorio (2022).

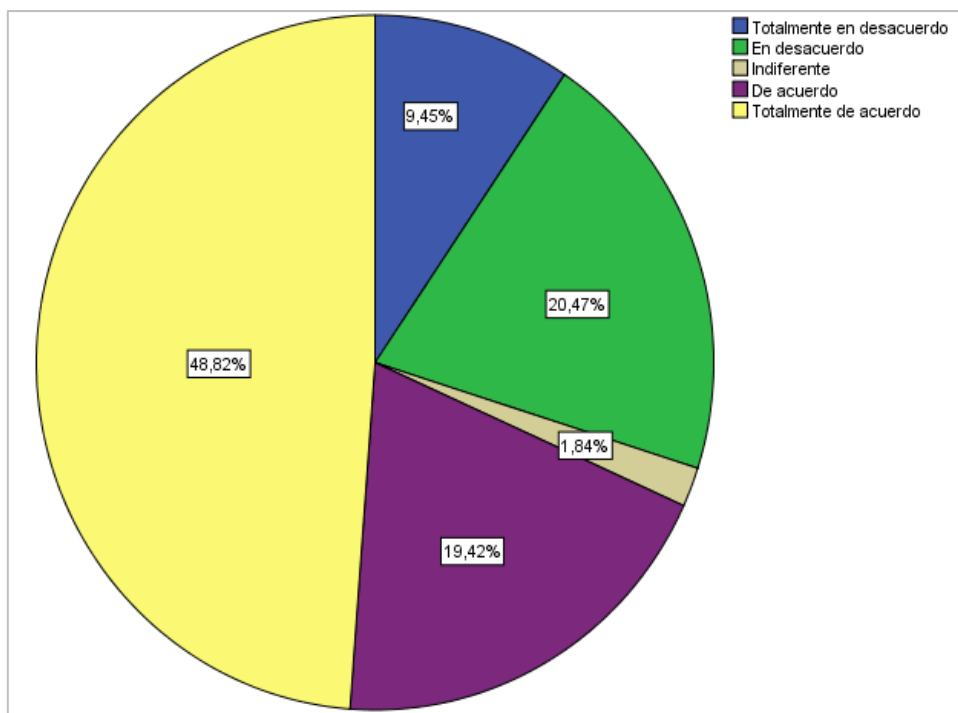
En los resultados de la dimensión servicios, se tomaron las sub dimensiones: servicio al cliente, información, tiempo, persona y sistemas para la formulación de 6 ítems; donde los usuarios calificaron con 54,59%, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna que afirma que la calificación de los usuarios por los servicios de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es alta.

Objetivo específico 2. Determinar la calificación de los usuarios por los impactos de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

DIMENSION IMPACTOS

Gráfico 7

La implementación de un sistema más actualizado permitirá que el proceso de emisión del pasaporte sea más eficiente.

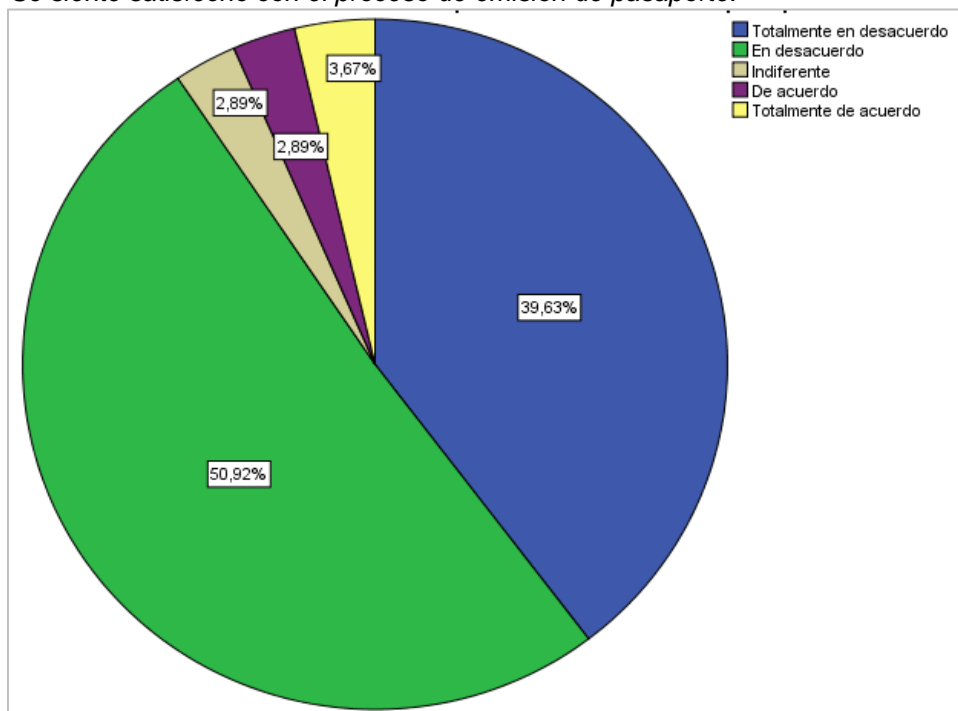


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En los resultados obtenidos en el gráfico 7, se puede afirmar que el 48.82% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo en que si se tuviera un sistema más actual podría mejorar en la eficiencia de la emisión del pasaporte, del mismo modo con un 19.42% se encuentra de acuerdo ante lo planteado. Por el contrario, el 20.47% de la muestra está en desacuerdo con la mejora del sistema, así mismo el 9.45% de los usuarios están totalmente en desacuerdo en que la actualización del sistema mejorara la eficiencia de la emisión del pasaporte, mientras que el 1.84% de los encuestados no se muestran ni de acuerdo ni en desacuerdo ante las modificaciones en el sistema y sus efectos beneficiosos.

Gráfico 8

Se siente satisfecho con el proceso de emisión de pasaporte.

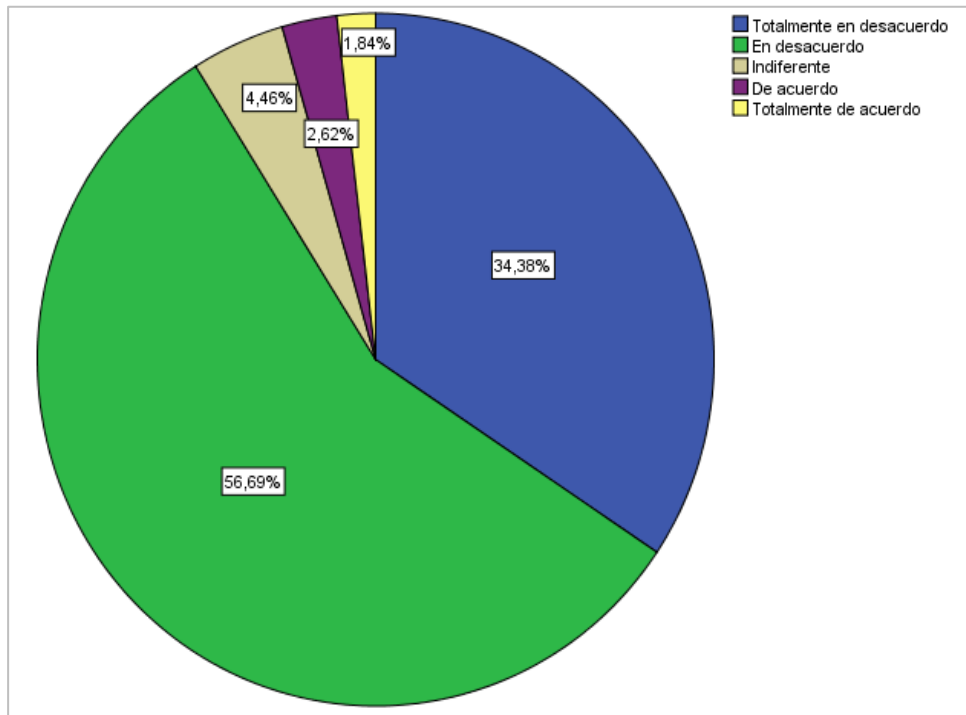


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En los resultados del gráfico 8, el 50.92% están en desacuerdo con el proceso en la emisión del pasaporte, del mismo modo el 39.63% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo respecto a la satisfacción durante el proceso de emisión del pasaporte, por otro lado, el 3.67% de la muestra se encuentra totalmente de acuerdo y satisfecho con el proceso de emisión del pasaporte del mismo modo el 2.89% de los encuestados se encuentra de acuerdo con la emisión del pasaporte y satisfecho con el proceso, en uno de los comentarios finales de los encuestados mencionaron que, este es un documento público, personal e individual, que les permite viajar al extranjero, por lo que se sienten agradecidos con la Superintendencia Nacional de Migraciones y a en sus diferentes sedes del territorio peruano. Finalmente, el 2.89% se muestra con una postura indiferente en referencia a la emisión del pasaporte.

Gráfico 9

Los recursos brindados a la institución se administran de tal manera que satisface la emisión del pasaporte a los usuarios.

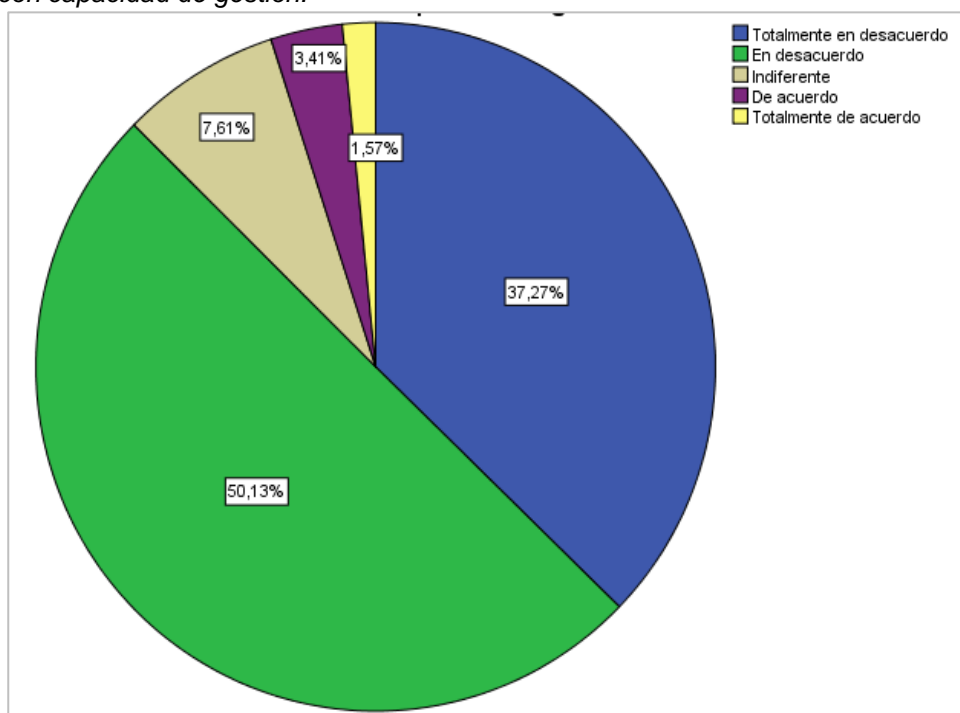


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

Acorde a los resultados obtenidos en el gráfico 9, se observa que 56.69% de los usuarios encuestados se encuentra en desacuerdo que los recursos brindados a la institución se administran de tal manera que satisface la emisión del pasaporte a los usuarios, de igual manera el 34.38% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo. Por el contrario, el 2.62% de los encuestados se muestran de acuerdo mencionando que, si se viene administrando bien los recursos priorizando la emisión de los procesos, igualmente se tiene al 1.84% está totalmente de acuerdo en que si se está administrando bien los recursos priorizando la satisfacción de la emisión del pasaporte. No obstante, un 4.46% se tiene a los encuestados que se muestran indiferentes.

Gráfico 10

La emisión del pasaporte en la oficina de emergencia responde a una institución con capacidad de gestión.

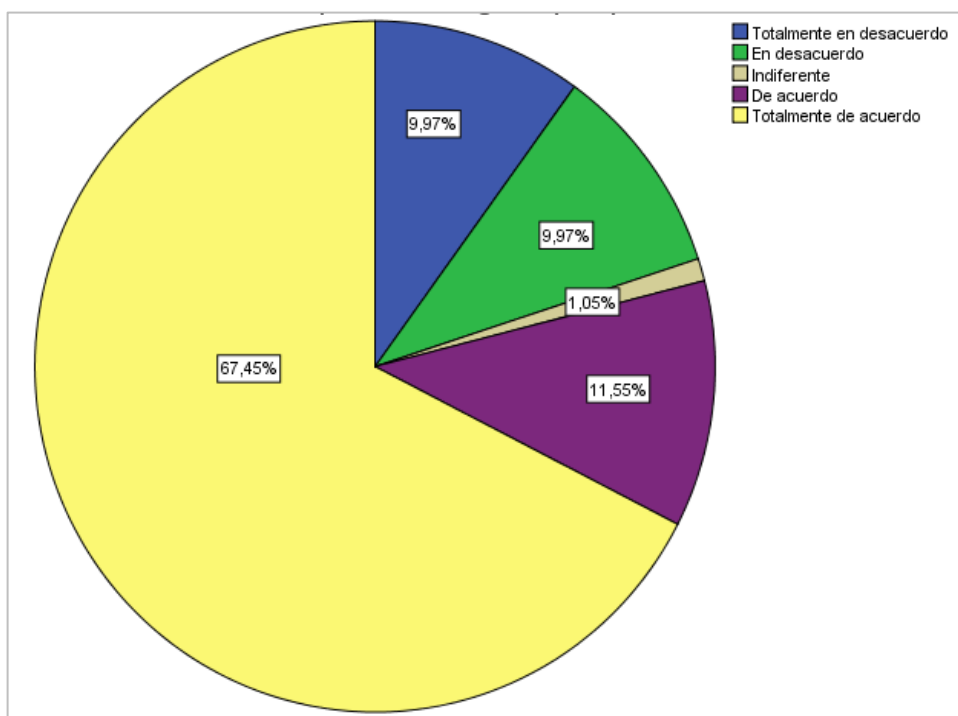


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 10, en fase de resultados se obtuvo que el 50.13% de los encuestados están en desacuerdo acerca de la capacidad de gestión del servicio público, del mismo modo con un 37.27% se encuentra totalmente en desacuerdo con la mala gestión en la Oficina Nacional de Migraciones, en cambio, el 3.41% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la gestión que se viene dando; de igual manera el 1.57% está totalmente de acuerdo considera que la Oficina Nacional de Migración si tiene capacidad de gestión de procesos. Finalmente, el 7.61% de la muestra tiene una posición indiferente ante la capacidad de gestión.

Gráfico 11

La carga laboral que presenta la oficina de emergencia impide la rápida y oportuna entrega del pasaporte.

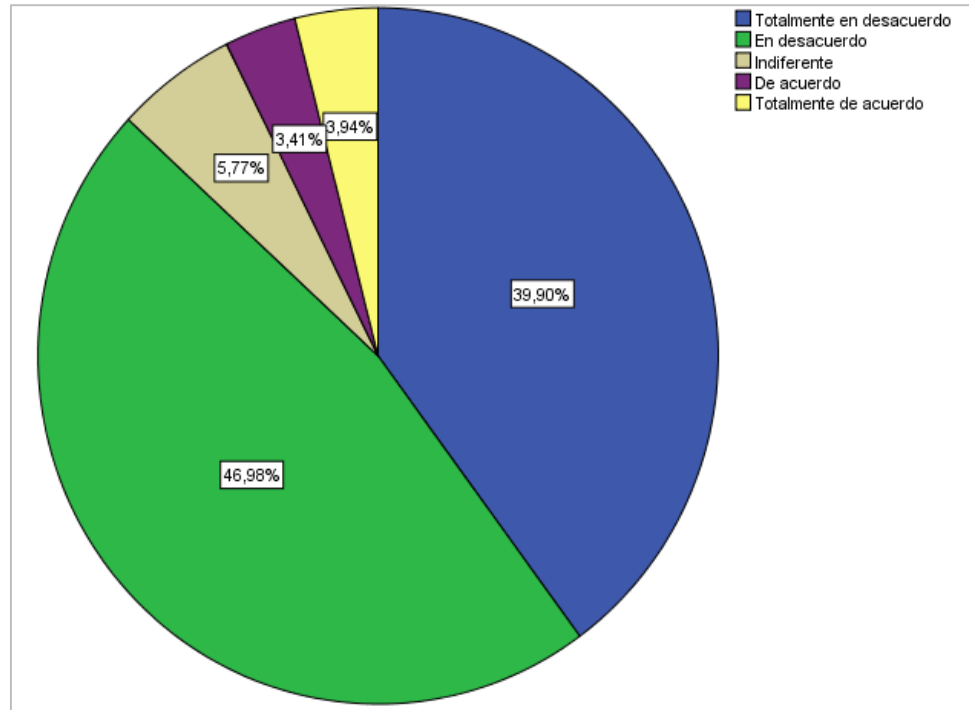


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 11, se observa que el 67.45% de los encuestados toman la postura de totalmente de acuerdo, donde se indica que la carga laboral es un factor importante que impide la rápida entrega de pasaporte, de la misma forma un 11.55% de usuarios respalda este; seguidamente se evidencia que el 9.97% de los encuestados se muestra totalmente en desacuerdo y del mismo modo el 9.97% considera en desacuerdo. Por último, un índice menor de respuesta se presenta indiferente ante la carga laboral y la entrega oportuna del pasaporte correspondiente a 1.05% del total de encuestados.

Gráfico 12

Los representantes de la entidad responden y dan al frente adecuadamente ante la problemática de los pasaportes.

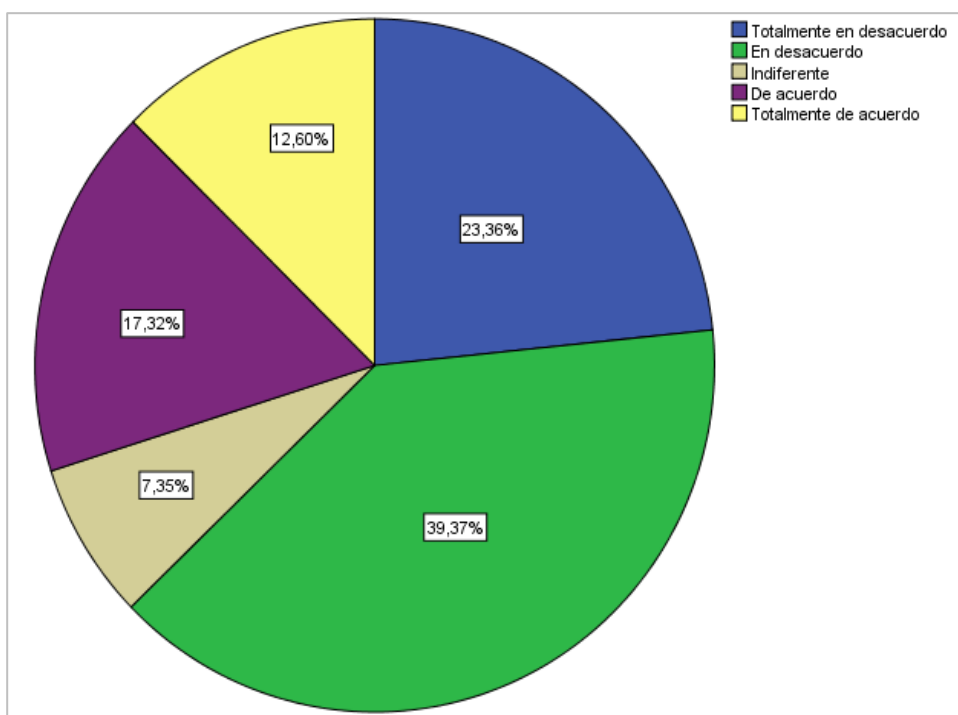


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 12, se evidencia que el 46.89% de usuarios se manifiesta en desacuerdo, reforzando ello el 39.90% de usuarios se encuentran totalmente en desacuerdo e indica que los representantes de la entidad no responden ni dan frente a la problemática de los pasaportes. Un porcentaje medio es de un 5.77% donde se expresa una postura indiferente ante la representatividad de la entidad ante la problemática mencionada, por otro lado, un 3.94% optaron por una postura a favor donde manifestaron estar totalmente de acuerdo, del mismo modo un 3.41% están de acuerdo ante el enunciado.

Gráfico 13

El procedimiento para la emisión de pasaporte responde eficientemente y oportunamente a la normativa vigente.

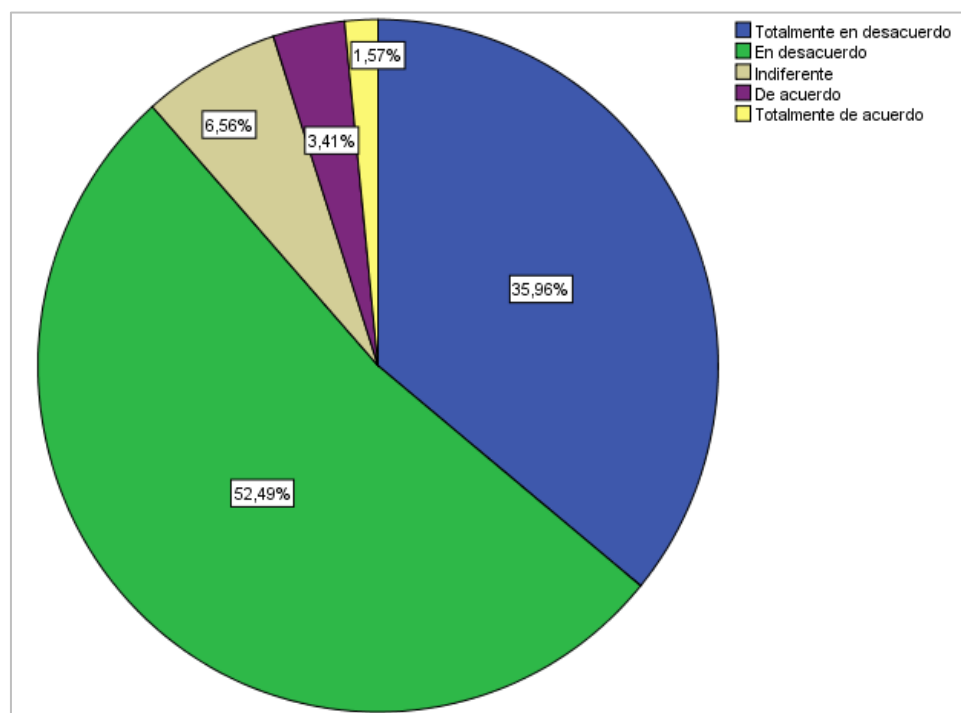


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 13, los resultados que se han obtenido con respecto al enunciado sobre el procedimiento para la emisión de pasaporte responden eficientemente y oportunamente a la normativa vigente, el 39.37% de usuarios indicaron que están en desacuerdo, del mismo modo el 23.36% se encuentra en desacuerdo. Por lo contrario, y en un índice medio, se evidenció que el 17.32% se encuentran de acuerdo, apoyando esa misma postura, pero con un porcentaje menor se obtuvo que un 12,60% de la muestra se encuentran totalmente de acuerdo, que el procedimiento responde positivamente a la normativa vigente. Por último, 7.35% optó por tener una postura neutral e indiferente sobre el enunciado mencionado.

Gráfico 14

Las acciones que realiza la oficina de emergencia para cumplir con la alta demanda en la emisión de pasaporte son las adecuadas.

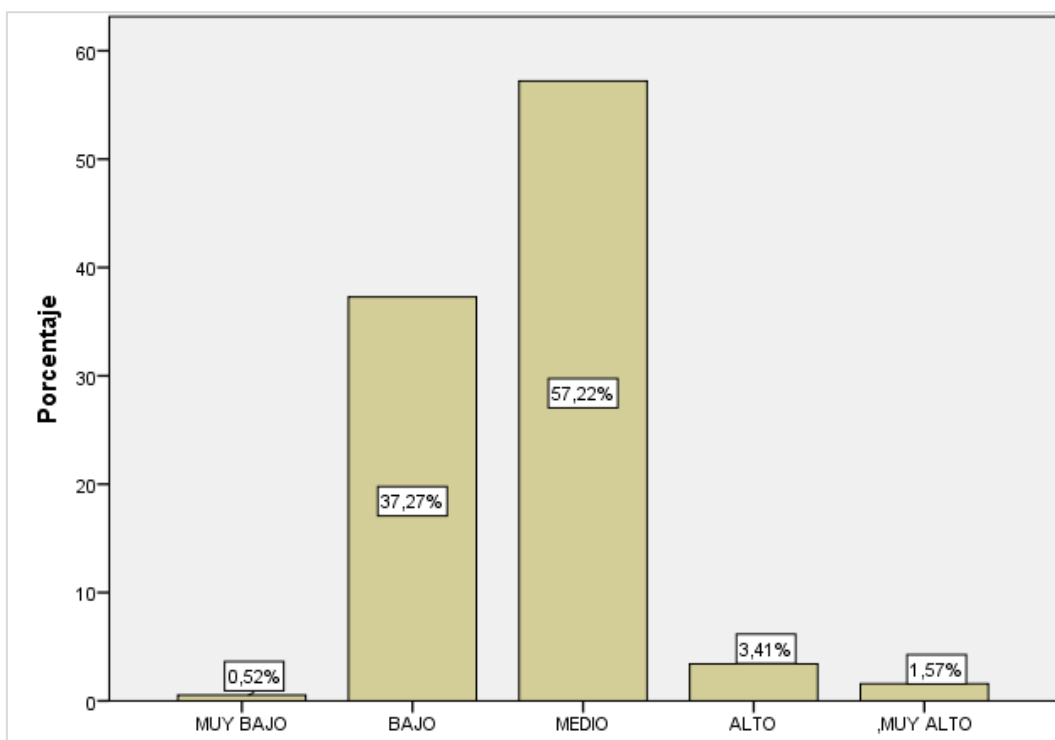


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 14, los resultados obtenidos indicaron lo siguiente: El 54.49% expresan que los usuarios están en desacuerdo con las acciones realizadas por la oficina de emergencia para cumplir con la alta demanda en la emisión de pasaporte; así mismo, un 35.96% de usuarios están totalmente en desacuerdo, evidenciando que las acciones no son las adecuadas para cumplir con la alta afluencia de usuarios. Con una postura más central tenemos al 6.56% de encuestados respondieron indiferentemente, por otra parte, el usuario que está de acuerdo con las acciones que realiza la oficina de emergencia representa un 3.41%, pero con un rango menor de 1.57% están totalmente de acuerdo con las acciones que toma la oficina de emergencia para cumplir con la alta demanda. Como sugerencia de un encuestado indica que la oficina de emergencia solicite a LAP la cantidad de vuelos directos programados para destinos como México y Cancún; así como la cantidad de vuelos que hagan conexión en Panamá, ya que, la mayoría de usuarios que sacan pasaportes por primera vez se dirigen a tales destinos. Sabiendo el número de vuelos a estos destinos, ayuda a prever la cantidad de pasaportes a emitir y número de servidores que deberían estar presentes por turno para cubrir la demanda.

Resultado agrupado: Dimensión impactos

Gráfico 15. Dimensión impactos Agrupados.



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a usuarios de la oficina de emergencia en el puesto Control Migratorio (2022).

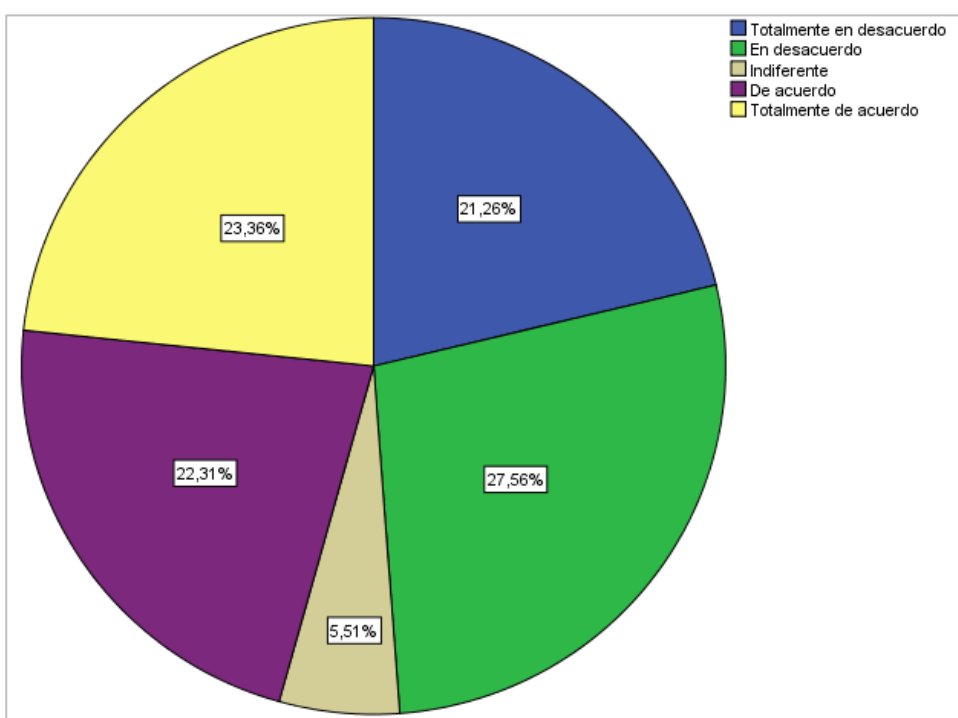
Los resultados de la dimensión impactos, se tomaron las sub dimensiones: satisfacción del usuario, resultados de la gestión/entrega, eficiencia y acciones, con un planteamiento de 7 ítems, en que se puede evidenciar que el resultado mayor se encuentra en un nivel medio con 57,22%, seguido del 37,27% en donde se refleja un nivel bajo, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula el cual menciona que la calificación de los usuarios por los impactos de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es bajo.

Objetivo específico 3. Determinar la calificación de los usuarios por la confianza de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio- Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

DIMENSIÓN CONFIANZA

Gráfico 16

El proceso de emisión de pasaporte es conforme y aceptado por los usuarios.

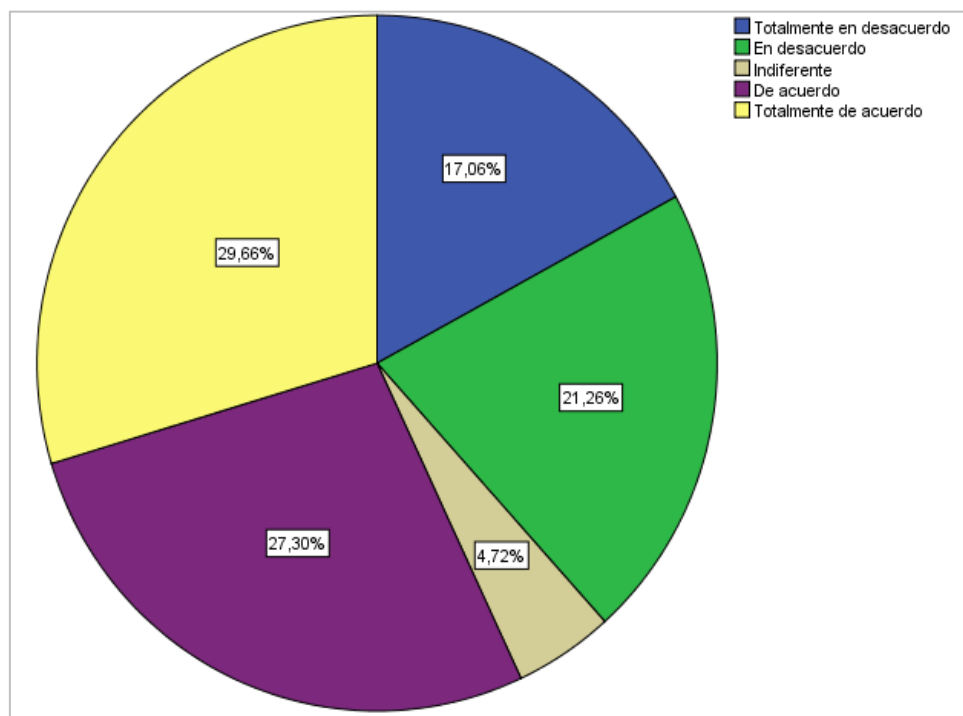


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 16, los resultados que se obtuvieron, indica que el 27.56% de los usuarios están en desacuerdo con el enunciado descrito, siendo apoyado con el 21.26% que están totalmente en desacuerdo con que el proceso de emisión de pasaporte es conforme y aceptado por los usuarios; sin embargo las respuestas positivas responden a un 22.31% de los usuarios que si están de acuerdo con el proceso de emisión de pasaporte, recibiendo el apoyo de los usuarios que están totalmente de acuerdo con un 23.36%, por último, el 5.51% se encuentra indiferente y en una posición neutral ante la emisión de los pasaportes.

Gráfico 17

Migraciones cumple con el principio de transparencia en su administración pública.

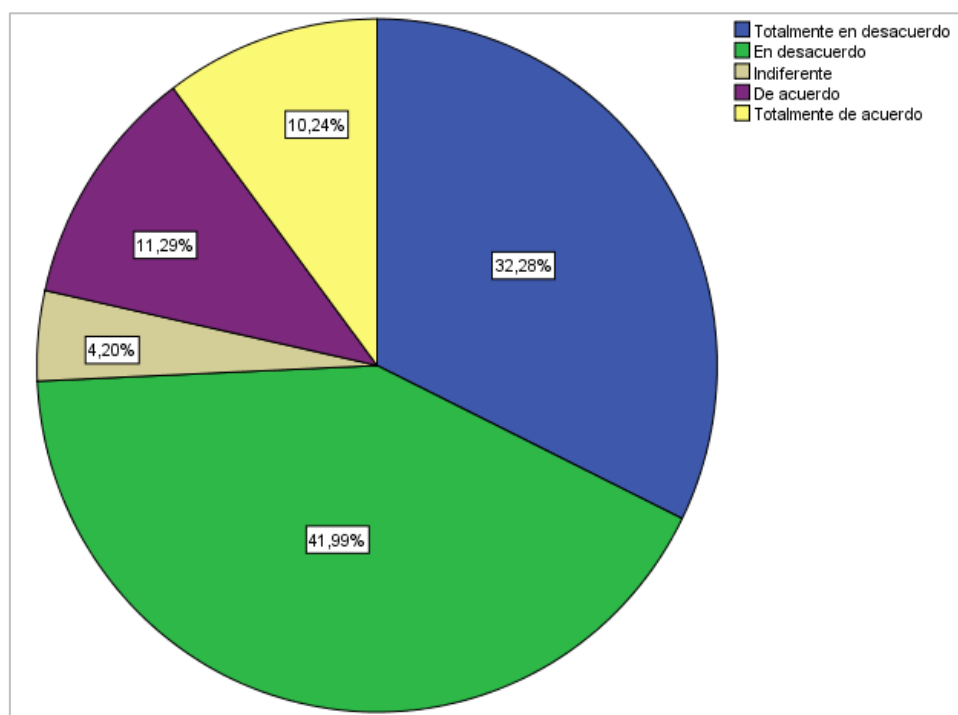


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 17, se obtuvo que el 29.66% de usuarios se encuentran totalmente de acuerdo con que Migraciones cumple con el principio de transparencia, apoyándose de un 27.30% de encuestados que estuvieron de acuerdo con el indicador antes mencionado; sin embargo, un 21.26% indicaron que están en desacuerdo con que la institución cumpla con el principio de transparencia, así como un 17.06% indica que están en totalmente en desacuerdo y se obtuvo como comentarios de refuerzos que no existe transparencia en la administración pública, para el cual se debería reforzar la comunicación e información hacia los usuarios. Por último, con un porcentaje menor se tiene un 4.72% que se encuentran en una posición de indiferencia en que la oficina de emergencia brinde una transparencia en su administración.

Gráfico 18

La página institucional de Migraciones brinda una información transparente con respecto a la emisión de pasaporte.



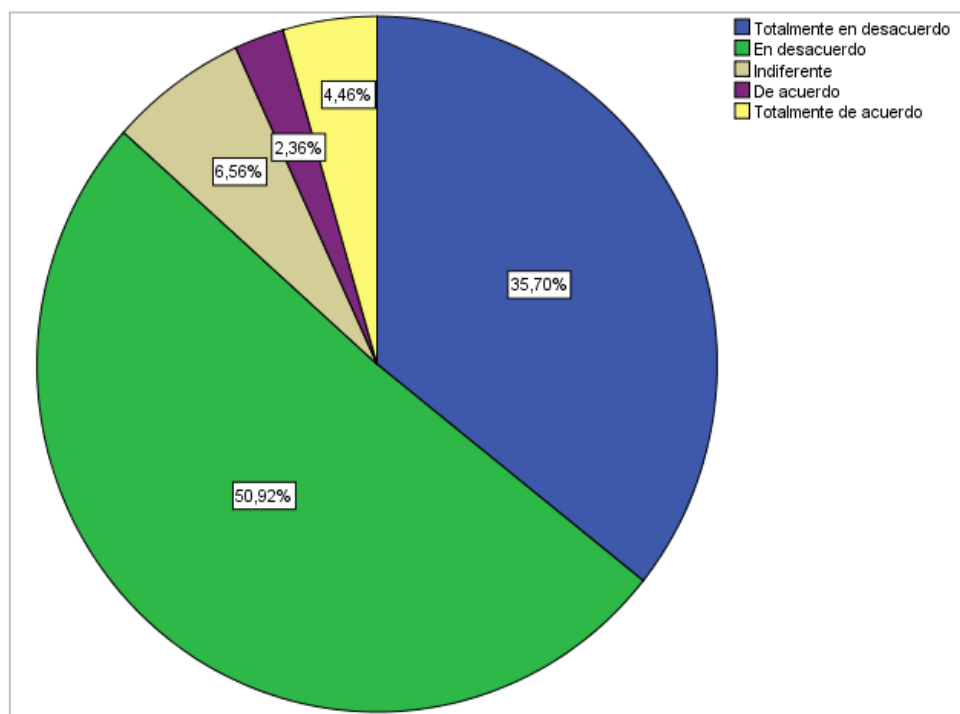
Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 18, se visualiza que el 32.28% está totalmente en desacuerdo con respecto a la transparencia de la información de la página institucional, teniendo el apoyo del 41.99% de los encuestados que coincide con las premisas previas, no obstante se tiene que el 11.29% se encuentran de acuerdo con que la página institucional refleja información transparente, apoyando el mismo enunciado se obtuvo un totalmente de acuerdo con un 10.24%, por otra parte, se encuentra el porcentaje menor con un 4.20% que representa al usuario indiferente en su respuesta. Enfatizando en la importancia de esta pregunta, un encuestado mencionó que este enunciado permite al usuario valorar la satisfacción percibida de uno de los canales de comunicación más importante que tiene toda entidad pública. En un mundo donde las nuevas tecnologías de la información y comunicación se encuentran en pleno auge, las páginas web representan espacios claves no solo porque reúnen información relevante de la institución, sino también, porque brindan la posibilidad de fortalecer la interacción con los mismos usuarios a través de su diseño, contenido y calidad, con el fin de que la información obtenida puede permitir contar con

alcances de parte de los propios usuarios respecto al proceso de emisión de pasaporte, información que se puede ser empleada para dar pie a propuestas más accesibles y amigables a través del uso de nuevas tecnologías.

Gráfico 19

El comportamiento de los representantes de la entidad brinda confianza a los usuarios, ante la problemática de los pasaportes.

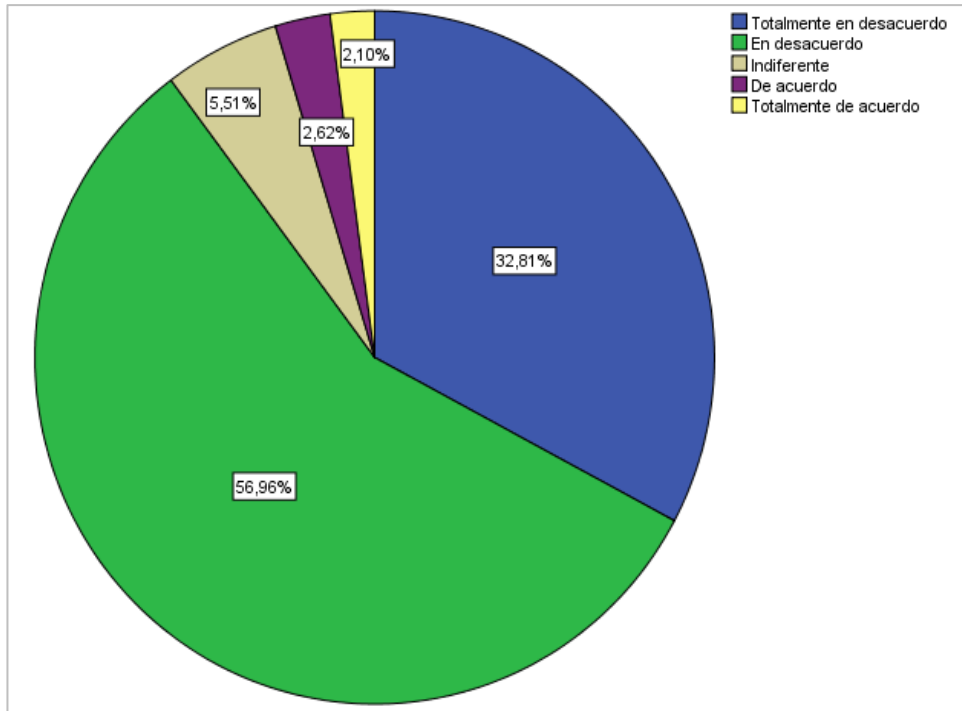


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 19, se evidenció que el gran número de encuestados están en desacuerdo con el enunciado, ya que un 50.92% indica que el comportamiento de los representantes de la entidad no brinda confianza a los usuarios, reforzando el mismo indicador se obtuvo que un 35.70% está totalmente en desacuerdo con el enunciado descrito. En una posición media se obtuvo un 6.56% de usuarios que respondieron indiferente ante la confianza que brinda el comportamiento de los representantes de la entidad. Con un índice menor en las respuestas positivas se obtuvo que un 4.46% está totalmente de acuerdo con la confianza que brindan los altos mando en el proceso de emisión ante la problemática y con un índice menor se obtuvo un 2.36% están de acuerdo con la idea antes mencionada.

Gráfico 20

El compromiso de la entidad de demuestra en todas las actividades que realizar para los usuarios y la sociedad.

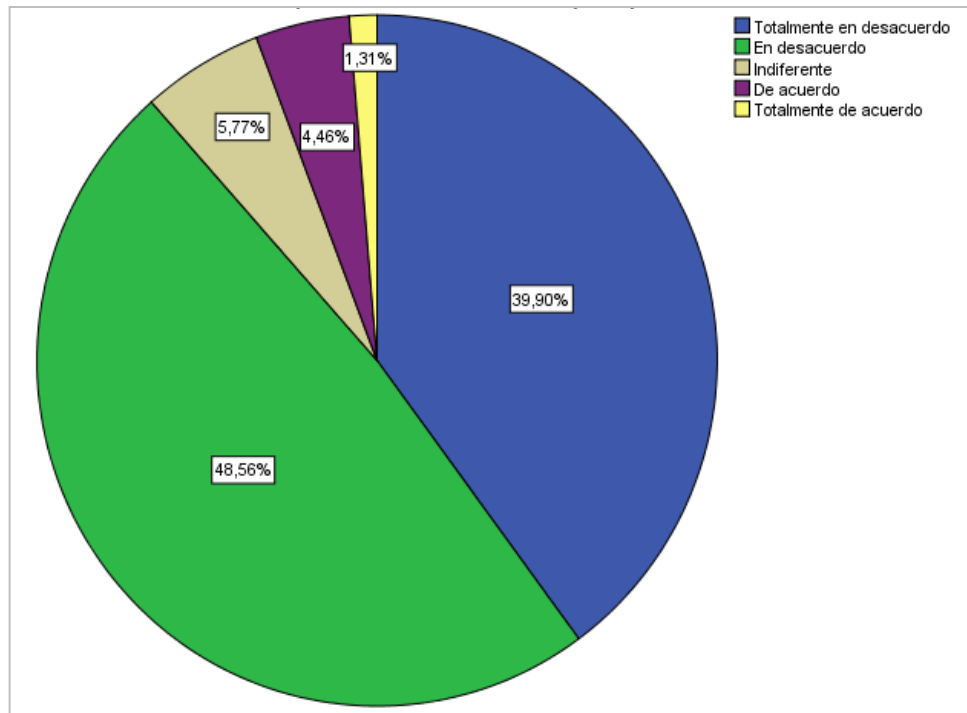


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 20, según los resultados obtenidos, podemos afirmar que 56.96% de los encuestados está en desacuerdo de que el compromiso de la institución se vea reflejada en las actividades que realiza en beneficio de la sociedad, de igual forma el 32.81% están totalmente en desacuerdo y pone en evidencia la falta compromiso por las actividades realizadas en beneficio de los usuarios; sin embargo, el 5.51% respondieron indiferente ante esta premisa, por otra parte, el 2.62% de los encuestados se muestra de acuerdo, teniendo el apoyo del 2.10% que también considera positivo y está totalmente de acuerdo con el compromiso que se viene brindando.

Gráfico 21

La institución comunica oportunamente los cambios realizados con respecto al proceso de emisión del pasaporte.

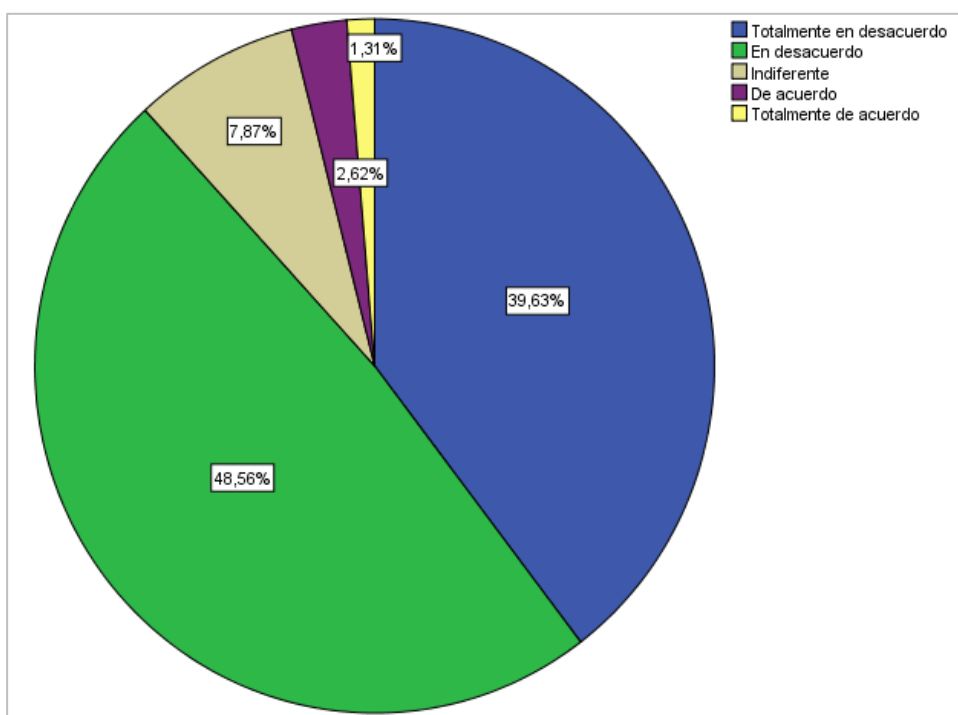


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 21, las respuestas obtenidas indica que el 48.56% de los usuarios responde en desacuerdo al enunciado, potenciando dicho argumento el 39.90% se muestra totalmente en desacuerdo que la institución comunique oportunamente los cambios realizados para el proceso de emisión de pasaporte. Por otro lado, un 5.77% dan una respuesta indiferente, evidencia una posición neutral, no obstante, el 4.46% está de acuerdo en que la institución comunica oportunamente los cambios realizados, seguido de ello se tiene el 1.31% que se muestra totalmente de acuerdo en que los cambios se realizan en el momento adecuado.

Gráfico 22

La institución permite que los usuarios comuniquen las falencias de la institución y los hace participe en sus políticas de mejora.

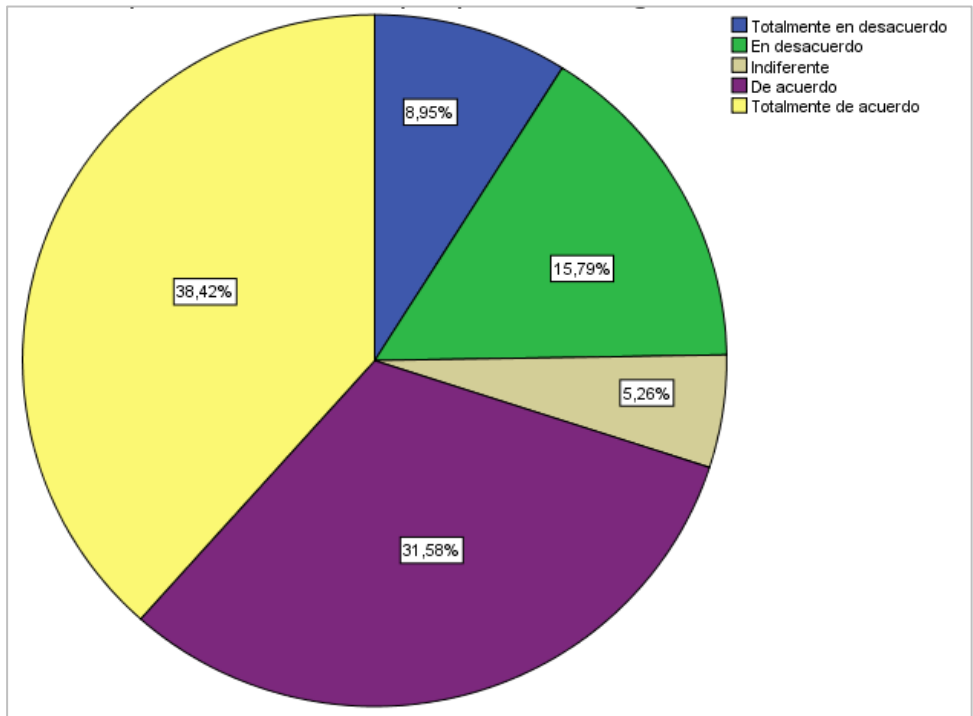


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 22, los resultados demuestran que el 48.56% de encuestados afirman que la institución no permite que los usuarios comuniquen las falencias ni los hace partícipe en sus políticas de mejora, ya que, respondieron estar en desacuerdo, argumentando a ello un usuario encuestado indica que definitivamente no, los usuarios que señalan molestias en el proceso solicitan libro de reclamaciones y como es virtual desisten de dejar el reclamo, no se llama a la población para que pueda comunicar sus necesidades ni inconvenientes, respaldando esta posición el 39.63% está totalmente en desacuerdo. Seguidamente, con los porcentajes menores, se tiene que el 7.87% de los encuestados se muestran indiferente en sus respuestas ante el enunciado; sin embargo, el 2.62% de los usuarios se muestran de acuerdo en que la institución permite que los usuarios comuniquen los errores y participen en las políticas de mejora, apoyando este resultado se tiene al 1.31% de los encuestados que está totalmente de acuerdo que la entidad considera las propuestas de mejora de políticas de los usuarios.

Gráfico 23

El proceso de emisión de pasaporte brinda seguridad a los usuarios.

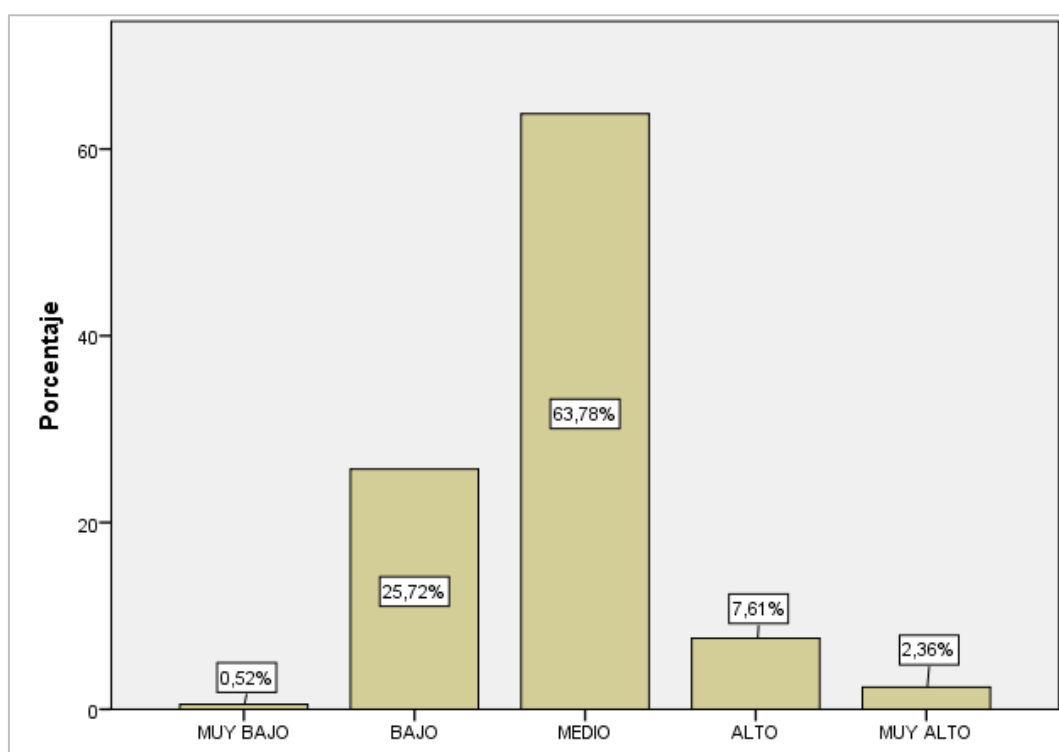


Fuente: Extraído del software estadístico SPSS v.21.

En el gráfico 23, se visualiza que el enunciado tiene un enfoque positivo, ya que, 38.42% de los usuarios encuestados indican que el proceso de emisión de pasaporte les brinda seguridad, con un de acuerdo, afirmando las respuestas, el 31.58% está totalmente de acuerdo, donde se evidencia que este indicador suma puntos a favor en el proceso de emisión de pasaporte. Caso contrario, el 15.79% se encuentra en desacuerdo con el enunciado, ya que, no se sienten seguros durante el proceso, de igual forma, el 8.95% respondió total en desacuerdo. Por último, el 5.26% indicó que son indiferentes y toman una posición neutral ante la seguridad que se brinda en el proceso de emisión de pasaporte.

Resultado agrupado: Dimensión confianza

Gráfico 24. Dimensión confianza Agrupados.



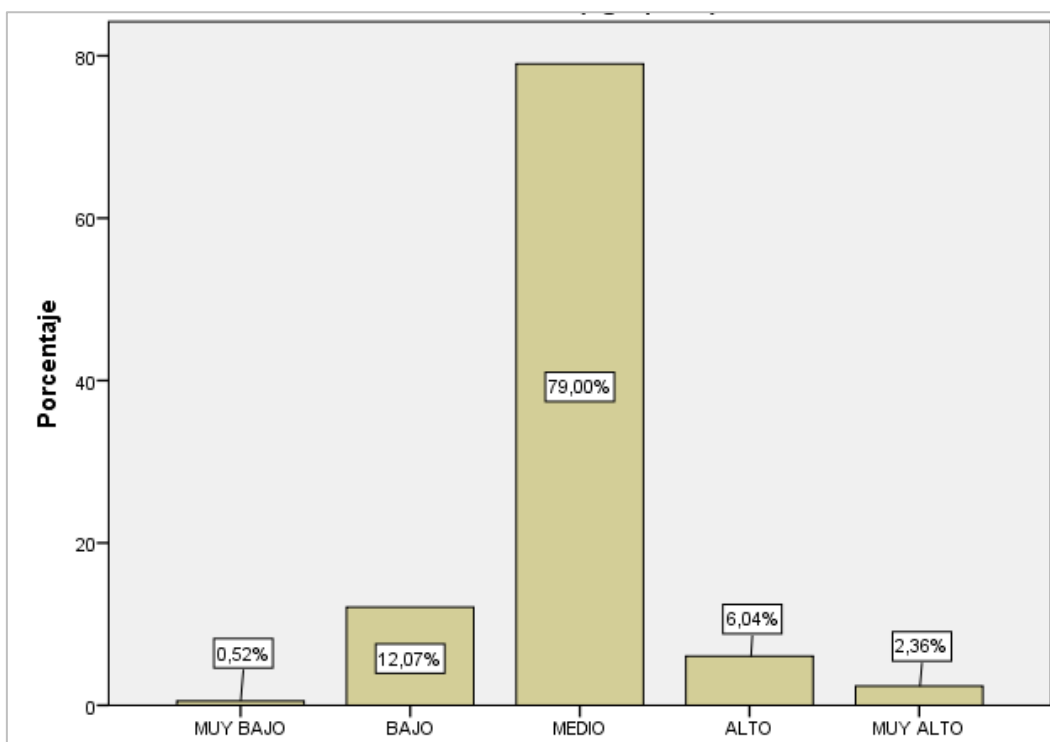
Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a usuarios de la oficina de emergencia en el puesto Control Migratorio (2022).

En los resultados de la dimensión confianza, se tomaron cinco sub dimensiones: Legitimidad, transparencia, expectativas, comunicación y comportamiento cuyas mediciones se dieron en 8 ítems, siendo los resultados obtenidos que el 63,78% se encuentra en un punto medio, sumado a ello se tiene que el 25,72% de los usuarios califican la dimensión confianza como baja, llegando así al resultado final donde el mayor porcentaje se encuentra en el nivel bajo, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula donde menciona que la calificación de los usuarios por la confianza de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es bajo.

Objetivo general. Determinar el valor público que los pasajeros indican por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

Resultado agrupado: Variable Valor Público

Gráfico 24. Variable valor público Agrupados



En los resultados generales obtenidos se tiene al índice mayor de 79% con la calificación de medio, seguido por el 12.07% con una calificación de baja y con el 0.52% de los resultados como muy bajo, teniendo como el indicador con mayor porcentaje al nivel bajo en la variable valor público; sin embargo, el 6.04% de los resultados indican un nivel alto, acompañado del 2.36% que representan al nivel muy alto donde indican que el nivel de valor público es alto. Es por ello que se descarta la hipótesis nula y alterna, sin embargo, se toma la nueva hipótesis, El valor público por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio – Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022 es medio.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se detalló, como parte de la discusión, el análisis sobre la comparación de los resultados del cuestionario propia del estudio con los antecedentes de la presente investigación; asimismo, reforzados con los fundamentos teóricos y opinión de los autores. Finalmente, se detalla las implicancias y limitaciones que han surgido a lo largo de la investigación.

El objetivo específico 1 de la presente investigación, fue determinar la calificación de los usuarios por los servicios de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

En la recolección de información para el objetivo específico 1, en el ítem 1 (gráfico 1), sobre el enunciado que consiste si el proceso de emisión de pasaporte el nivel del servicio es de calidad, donde el 60.89% de usuarios respondieron en desacuerdo; sin embargo, el resultado encontrado en el estudio sobre el trámite de expedición de pasaporte en la Sede Central de Migraciones del autor Herrera (2021) en un enunciado similar sobre si la experiencia con el servicio en la Sede central de Migraciones es positiva, respondieron en su mayoría con un porcentaje mayor positivo de 68.3%, ello evidencia que las diferentes oficinas presentan una gran diferencia; con eso se concluye que hay un desbalance con respecto a la calidad del servicio de ambas oficinas de atención, ya que, por diversos factores que analizar deberían de regularizarse y en donde la institución debería de poner mayor énfasis, con la finalidad de mantener una buena imagen y una calidad esperada para todos los peruanos, se argumenta la opinión con la conclusión del autor Quispe (2019) en su estudio sobre la creación de valor público en el Gobierno Regional de Lima, en donde concluyó que el valor público se encuentra en una situación crítica por la baja calidad de los servicios públicos, falta de insumos, infraestructuras inadecuadas y la mala atención de los servidores públicos; asimismo el autor Mulato (2016) en su investigación concluyó que el valor público tiene como finalidad la producción y entrega de servicios de calidad, fundamentado en requerimientos consensuados y conllevando a satisfacer la demanda de la ciudadanía.

El ítem 3 (gráfico 3), hace mención sobre si el costo del servicio va acorde con todo el proceso de emisión del pasaporte, en donde la mayoría de encuestados se muestra totalmente de acuerdo con un 41.73%; sin embargo, un 12.60% se muestra en desacuerdo, en dicho enunciado un usuario emitió opinión indicando que considera que el costo del pasaporte no va acorde con todo el proceso de emisión, por la falta de calidad en el servicio, por las altas horas de espera, e indica que debería de ver una rendición de cuentas por parte de la institución, ya que, el costo no justifica todo el tiempo de espera y la administración adecuada de los recursos por la falta de personal e infraestructura, argumentado dicha opinión el autor Chilet (2019) concluyo en su investigación que si la rendición de cuentas se hiciera con responsabilidad de parte de los funcionarios públicos, basados en la ética y los derechos fundamentales de las personas conllevaría a bajos niveles de corrupción, logrando responder con compromiso moral por la adquisición de los productos o resultados, sin presión por fuera alguna.

El objetivo específico 2 de la presente investigación, fue determinar la calificación de los usuarios por los impactos de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

Parte del recogimiento de datos para el objetivo específico 3, en el ítem 7 (gráfico 8) dio como resultado respecto al enunciado si el usuario se siente satisfecho con el proceso de emisión de pasaporte, en donde un 50.92% de los encuestados respondieron con un desacuerdo; sin embargo, la investigación del autor Daneri (2018) estudio basado sobre el uso de las puertas biométricas, lo cual es competencia de Migraciones y la satisfacción del usuario en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, dio como resultado agrupado de la variable satisfacción del usuario que el 58.3 % indicó estar satisfecho con el servicio. Ambas respuestas evidencian que el nivel de atención no es igual en ambas oficinas, a pesar de que se encuentran en el mismo puesto de control, es por ello, importante que la jefatura encargada ponga mayor atención en regular dicho componente.

En los resultados del ítem 8 (gráfico 9) sobre el enunciado si los recursos brindados a la institución se administran de tal manera que satisface la emisión

del pasaporte a los usuarios, el porcentaje de respuestas obtenidos fueron de 56.69% de encuestados en desacuerdo, de similar respuesta, el estudio basado sobre la articulación interinstitucional y generación de valor público de una municipalidad de los autores Díaz y Pulido (2018), obtuvo una escala de medición media con respecto al enunciado semejante al presente estudio, evidencia que existe una carencia acerca de la administración de recursos que brinda una institución pública para poder satisfacer las necesidades de la demanda.

El resultado agrupado del gráfico 15, correspondiente a la dimensión impactos, alcanzó una escala de calificación baja: sin embargo, en el resultado agrupado del autor Calizaya (2016) en su estudio basado sobre la relación entre gestión pública y valor público en la Dirección de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), obtuvo como resultado en su dimensión impactos, con los indicadores de eficiencia y acciones, donde la escala de valoración alcanzó un nivel regular, ello permite concluir que los impactos generados en los usuarios de ambas instituciones son de nivel bajo a regular, evidenciándose que los servicios brindados no están impactando en su totalidad a los ciudadanos.

El objetivo específico 3 de la presente investigación, fue determinar la calificación de los usuarios por la confianza de la emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio- Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

Parte del recogimiento de datos para el objetivo específico 3, en el ítem 20 (gráfico 22), el cual hace referencia si la institución permite que los usuarios comuniquen las falencias de la institución y los hace partícipe en sus políticas de mejora, en donde se obtuvo que un 48.56% de los encuestados respondió en desacuerdo con el enunciado, en donde el autor Salgado (2021), estudio basado en la creación de valor público mediante la implementación de proyectos sociales, argumenta la importancia de dicho enunciado y concluyó que los procesos de participación es la base para generar un intercambio de ideas y necesidades entre los principales actores y situar las acciones gubernamentales en el momento justo aplicado a las diversas circunstancias, con el fin principal que cada política impacte en la calidad de vida, por medio de nuevos pensamientos de como gobernar, de esa forma se concentra directamente al

problema y se habilitan los diferentes actores, involucrando no solo el contexto institucional sino también el contexto social.

En el resultado agrupado del presente estudio (gráfico 24), la dimensión confianza, alcanzó una escala de calificación baja; sin embargo, el autor Calizaya (2019) en su estudio basado sobre la relación entre gestión pública y valor público en la Dirección de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), obtuvo como resultado en su dimensión confianza que la escala de valoración alcanzó un nivel regular; sin embargo, dichas comparaciones de resultados demuestran que la Superintendencia Nacional de Migraciones, está por debajo de la confianza que ofrece esta institución pública a los usuarios, contando con punta de partida que ambas entidades tienen como finalidad servir al ciudadano, con respecto al tema tratado, el autor Mulato (2019) en una de sus conclusiones de su estudio manifestó que los resultados que engloban el valor público se dirigen hacia la mejora de la calidad de vida, aumentar la confianza y el sentido de justicia, respondiendo todo ello a las necesidades de la ciudadanía.

En los resultados del gráfico 23, el cual hace referencia si el proceso de emisión de pasaporte brinda seguridad a los usuarios, a lo cual el 38.42% de los encuestados respondió con un de acuerdo. Este resultado se contrasta con los autores Herrera y Herrera (2019) estudio sobre la calidad y satisfacción en el trámite de expedición de pasaporte en la Sede Central de Migraciones, ya que, en un enunciado similar, la respuesta de este fue positiva con un 86.2%. Dichos resultados afirman que la institución, en ambas sedes, está cumpliendo con los niveles esperados de seguridad que requiere el usuario, puesto que, muchos de los trámites realizados son datos confidenciales y documentos personales que requieren de diversos cuidados. La opinión se contrasta con el autor.

Las implicancias que tiene la presente investigación se relacionan con describir la situación y analizar cómo se da el valor público por emisión de pasaporte peruano, con el fin de describir la problemática de la investigación y pueda aportar en la toma de decisiones de futuros casos similares en el sector público.

El trabajo de investigación presentó algunas limitaciones con respecto a la recolección de datos, ya que el acceso al lugar del estudio para realizar las encuestas era limitado, porque, solo estaba destinado a uno de los autores, ello

dificulto que la toma de datos no se haga en el momento justo, teniendo que haber un esfuerzo extra. La otra limitación que se encontró, fue que se tuvo que buscar especialistas en gestión pública para poder fundamentar y tener mayor credibilidad en nuestra investigación.

VI. CONCLUSIONES

Con relación a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios que tramitaron el pasaporte en la oficina de emergencia del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en el mes de setiembre de 2022 y el procesamiento de datos en SPSS, se llegaron a las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general planteado en el presente trabajo de investigación, los resultados obtenidos de acuerdo al nivel de medición del valor público fueron medio con un 79.00% (tabla 6), por ende, se determina que El Valor Público por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia- Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es medio, la cual se rechaza la hipótesis general y se obtiene una nueva hipótesis. En efecto, el valor público en el servicio de emisión de pasaporte, se encuentra en una escala donde representa tener diferentes falencias, ya que, se encuentra en un punto medio donde los diferentes aspectos evaluados no están definidos.

En el objetivo específico 1, se llegó a la conclusión de que los usuarios califican los servicios en la emisión de pasaporte con un nivel de medición alto con un 54.59 % (tabla 3), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna que afirma que la calificación de los usuarios por los servicios que ofrece la institución es alto, por lo tanto, se puede afirmar que los criterios evaluados como costo del servicio, información y sistema son aceptados por los usuarios y representan las fortalezas del servicio ofrecido por la entidad pública, cabe mencionar que es la única dimensión que obtuvo un resultado positivo.

En el objetivo específico 2, se determinó que la calificación de los usuarios por los impactos en la emisión de pasaporte obtuvo un nivel bajo con un 94.49% (tabla 4), por lo que, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por ende, se puede afirmar, que los impactos generados por el servicio de emisión de pasaporte no se ven reflejados en los ciudadanos, ya que, se evaluaron diferentes aspectos como satisfacción, resultado de la gestión/entrega, procedimiento y acciones, donde gran parte de los indicadores están orientadas a la gestión de la institución.

En el objetivo específico 3, se llegó a conocer que la calificación de los usuarios por la confianza en la emisión de pasaporte, obtuvo un nivel de medición bajo con un 89.5% (tabla 5), por lo que, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por consiguiente, siendo este una dimensión relevante en la investigación y medición del valor público, en donde se evaluó diferentes criterios como legitimidad, transparencia, comportamiento y seguridad, se concluyó que los usuarios al tramitar pasaporte no sienten la confianza suficiente cuando tramitan el pasaporte.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Superintendencia Nacional de Migraciones crear un área de planeamiento estratégico, para crear planes de contingencia ante caída de sistema y/o demás plataformas con que se trabaja; así como, planes operativos que englobe todos los procesos en la emisión de pasaporte, principalmente en la reformulación del proceso de atención antes, durante y después, con el fin de optimizar el tiempo y el recurso humano.

Se sugiere a la Superintendencia Nacional de Migraciones facilitar al usuario el pago del costo del servicio del pasaporte, con una oficina presencial del Banco de La Nación en las instalaciones del aeropuerto, ya que, muchos usuarios manifiestan incomodidad e inconvenientes con la página web de págalo.pe, puesto que, para el uso de este se tiene que hacer un previo registro con el correo electrónico, de los cuales muchos usuarios no saben manejar herramientas tecnológicas.

Se propone Superintendencia Nacional de Migraciones, mejorar y fortalecer la gestión interinstitucional con las demás oficinas de atención, del mismo modo, con las diferentes instituciones con la que se trabaja, brindando soporte o verificando la información del pasajero, como la RENIEC, con el fin de mantener una comunicación eficaz y gestionar diversas mejoras en la emisión del pasaporte.

Se recomienda Superintendencia Nacional de Migraciones tomar acción con la concesionaria del aeropuerto (LAP) para habilitar una oficina más amplia, que vaya acorde con la alta demanda que recibe a diario la oficina de emergencia y generar un mayor impacto en la atención, al igual que, habilitar paneles informativos en la oficina y/o fuera de ella, a fin de, poder generar mayor dinamismo en la atención de los usuarios.

REFERENCIAS

- Barreto, A. (2012). El progreso de la estadística y su utilidad en la evaluación del desarrollo. *Papeles de población* (73), 1-31. <http://www.scielo.org.mx/pdf/pp/v18n73/v18n73a10.pdf>
- Barreto, A. (2012). *El progreso de la Estadística y su utilidad en la evaluación del desarrollo*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/pp/v18n73/v18n73a10.pdf>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. Vol. 3 N°1. <file:///C:/Users/PC/Downloads/eagip,+Original+articulo+3+PAPERS+2019.pdf>
- Calizaya, C. S. (2019). *La gestión pública y su relación con el valor público en el gobierno regional de Tacna- sector comercio exterior, 2018* [tesis de economista, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1243/Calizaya-Condori-Samantha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chilet Manco, J. (2019). Desarrollo moral y valor público. *Revista saber servir*, (2), 34-44. <http://revista.enap.edu.pe/article/view/3473/4016>
- Chuquiruna, L., Rojas, L. (2018). *El valor público generado por los proyectos de inversión pública en el sector saneamiento de la provincia Sanchez Carrión en el año 2018* [tesis de maestro, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22158/Chuquiruna%20Novoa%20Lariela%20Danixa_Rojas%20Sanchez%20Lucy%20Cecilia.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Conejero Paz, E. (2014). *Valor público una aproximación conceptual*. *Revista 3C empresa*. 3 (1), 30-41. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/3C-EMPRESA-Edici%C3%B3n-17.pdf>
- Constanza, G. A. (2014). *Relación entre el concepto de valor público y la gerencia social: una revisión sistemática* [tesis de magister, Universidad de la Frontera].

Repositorio UF. https://magistergerenciasocial.cl/wp-content/uploads/2021/01/TESIS_46_Constanza-Garrido-Valor-Publico.pdf

Daneri, J. (2018). *Uso de las puertas biométricas y satisfacción del usuario del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Callao 2018* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30022/Daneri_RJAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, C., Pulido, J. (2018). *Articulación interinstitucional y su influencia en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chépen, 2017* [tesis de bachiller, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28185/diaz_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gavin, K., Geoff, M., y Stephen, M. (2002). *Creating public value*. Strategy Unit. https://www.academia.edu/23693003/Creating_Public_Value_An_analytical_framework_for_public_service_reform

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/2707>

Herrera, C., Herrera, C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el trámite de expedición de pasaporte electrónico sede central – Migraciones, 2021* [tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a7e5540e-891c-45e7-b13e-e62c6995cc04/content>

Hintze, J. (2006). ¿Es posible medir el valor público?. <http://top.org.ar/ecgp/FullText/000000/HINTZE,%20Jorge%20-%20Es%20posible%20medir%20el%20valor%20publico.pdf>

Jaramillo, J. (2002). *Gerencia del servicio Karl Albrecht* [tesis de grado, Universidad de La Sabana]. Repositorio La Sabana. https://www.academia.edu/16496209/Gerencia_de_Servicios_Karl_Albrecht_2

La contraloría general de la república del Perú (2022, 14 de febrero). *Adquisición, almacenamiento y otorgamiento de pasaportes*.

https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2022/02/2022CSIL34000005_ADJUNTO.pdf

Ley N. °1350. Ley y reglamento de migraciones (30 de marzo de 2017).
<https://www.gob.pe/institucion/migraciones/informes-publicaciones/1116250-ley-y-reglamento-de-migraciones>

Ley N.°30225. Ley de contrataciones del estado (11 de julio de 2014).
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0022/tuo-ley-30225.pdf>

Lovo, R. (2018). *Derecho municipal y su aplicación en la gestión administrativa para generar valor público en la Municipalidad Provincial de Ucayali Contamana-Loreto - 2017* [tesis de abogado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio UPP.
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:IB9Xe1VSXx8J:repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/151/1/tesis_lovo.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Mejías-Acosta, A. A, y Manrique Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería industrial*, 32 (1), 43-47.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

Meneses, J y Rodríguez, D. (2011). *El cuestionario y la entrevista*.
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>

Meneses, J., Rodríguez, D. (2017). *El cuestionario y la entrevista*. Universidad Oberta de Catalunya.
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>

Moore, M. (2006). Creando valor público a través de asociaciones público-privadas. *Revista del CLAD reforma y democracia*, 1 (34), 1-22.
<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533666001.pdf>

Mulato, F. Y. (2016). *Hacia una comprensión del concepto de valor público: análisis conceptual* [tesis de magister, Universidad de la Frontera]. Repositorio UF.

https://magistergerenciasocial.cl/wp-content/uploads/2021/01/TESIS_87_Yeimy-Mulato.pdf

Muñante, R. (2019). La implementación del enfoque ético de la investigación en la formación de estudiantes universitarios como un aporte a la generación del valor público de las universidades: una mirada a la incorporación del componente ético en proyectos de investigación académica en el marco de los fondos concursables PAIN, PADET Y PAIP de los años 2017 y 2018 de la PUCP [tesis de magister, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio La Católica. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18559/MU%c3%91ANTE_GUTIERREZ_RICHARD_DONAL%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nugraha, A. Sumartono, Domai, T. y Suryadi (2015). Public Service Quality in Good Governance Perspective: Study on Publishing Trade License in South Tangerang City. *International Journal of Applied Sociology*, 5 (2), 63-75. <http://article.sapub.org/10.5923.j.ijas.20150502.01.html>

Organización Mundial del Turismo (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. https://usil.edu.pe/sites/default/files/codigo-etico-mundial-para-el_turismo.pdf

Presidencia del consejo de ministros (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Redacción Gestión (2022, 12 de enero). *Los pasaportes más “poderosos” del mundo para viajar en el 2022*. Gestión mundo. <https://gestion.pe/mundo/los-pasaportes-mas-poderosos-del-mundo-para-viajar-en-el-2022-henley-partners-nndc-noticia/>

Resolución N. °000200-2019. (26 de junio de 2019). Superintendencia nacional de Migraciones

Resolución N. °000211-2019. (09 de julio de 2019). Superintendencia nacional de Migraciones.

Rivera Urrutia, E. (2006). Conceptos y problemas de la construcción del gobierno electrónico. *Revista gestión y organización*, 15 (2), 259-305. http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XV_No.II_2dosem/Eugenio_Rivera.pdf

Superintendencia Nacional de Migraciones (2021, 05 de febrero). *Se expide el pasaporte electrónico en el Aeropuerto Jorge Chávez para casos de emergencia*. <https://www.gob.pe/institucion/migraciones/noticias/341200-se-expide-el-pasaporte-electronico-en-el-aeropuerto-jorge-chavez-para-casos-de-emergencia>

Superintendencia Nacional de Migraciones (2021, 27 de mayo). *Amplían citas y horario de atención ante alta demanda de pasaportes electrónicos*. <https://www.gob.pe/institucion/migraciones/noticias/495319-amplian-citas-y-horario-de-atencion-ante-alta-demanda-de-pasaporte-electronicos>

Superintendencia Nacional de Migraciones (2022, 28 de febrero). *Migraciones realiza operativos para prevenir la falsificación y adulteración de pasajes aéreos*. <https://www.gob.pe/institucion/migraciones/noticias/587040-migraciones-realiza-operativos-para-prevenir-la-falsificacion-y-adulteracion-de-pasajes-aereos>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título de Investigación: Valor público por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio-Aeropuerto internacional Jorge Chávez, 2022.						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General (Sólo Cuantitativas y mixtas)	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es el valor público que los usuarios indican por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022?	Determinar el valor público que los pasajeros indican por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia	H1: El valor público por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional	Variable 1 Valor público	Servicios Impactos	Servicio al cliente Información Tiempo Persona Sistemas Satisfacción del usuario Resultado de la gestión/entrega Eficiencia Acciones	Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo Tipo: Descriptivo Método: Deductivo Diseño: No experimental transaccional Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta

<p>del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.</p>	<p>Jorge Chávez, 2022 es alto. H°: El valor público por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022 es bajo.</p>	<p>Confianza</p>	<p>Legitimidad Transparencia Expectativas Comunicación Comportamiento</p>	<p>Población: 43 260 usuarios que tramitaron el pasaporte peruano electrónico durante el mes de enero de 2022.</p> <p>Muestra: Población finita, 381 usuarios</p> <p>Muestreo: no probabilístico</p>
--	--	------------------	---	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Nivel de medición
Valor público	El valor público consiste en todos aquellos valores que los individuos y los grupos voluntarios de individuos vinculan al Estado y a la sociedad, más allá de su propio bienestar material, y que buscan poner en ejecución a través de acciones individuales o colectivas, cívicas o políticas. Mark Moore (1995).	El valor público será medido a través de un x ítems, donde se evaluarán 3 dimensiones, con 10 indicadores, mediante la escala de Likert.	Servicios	Servicio al cliente Información Tiempo de espera Talento humano Software	Likert Totalmente en desacuerdo (1)
			Impactos	Satisfacción del usuario Resultado de la gestión/entrega Eficiencia Acciones	En desacuerdo (2) Indiferente (3)
			Confianza	Legitimidad Transparencia Expectativas Comunicación Comportamiento	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Instrumento
Valor público	Servicios		En el proceso de emisión de pasaporte el nivel del servicio es de calidad.	Encuesta
		Servicio al cliente	La oficina de emergencia prioriza el servicio al usuario, asegurando la atención completa de la demanda.	
		Costo del servicio	El costo del servicio va acorde con todo el proceso de emisión del pasaporte.	
		Información	La información requerida por el usuario y brindada por el servidor público se brinda oportunamente.	
			La información brindada por la institución y el servidor público es veraz acorde a la información encontrada por el usuario.	
		Sistema	La implementación de un sistema más actualizado permitiría que el proceso de emisión de pasaporte sea más eficiente.	
		Satisfacción del usuario	Se siente satisfecho con el proceso de emisión de pasaporte Los recursos brindados a la institución se administran de tal manera que satisface la emisión del pasaporte a los usuarios.	
	La emisión del pasaporte en la oficina de emergencia responde a una institución con capacidad de gestión.			

Impactos	Resultado de la gestión/entrega	La carga laboral que presenta la oficina de emergencia impide la rápida y oportuna entrega del pasaporte. Los representantes de la entidad responden y dan al frente adecuadamente ante la problemática de los pasaportes.		
	Procedimientos	El procedimiento para la emisión de pasaporte responde eficientemente y oportunamente a la normativa vigente.		
	Acciones	Las acciones que realiza la oficina de emergencia para cumplir con la alta demanda en la emisión de pasaporte son las adecuadas.		
	Legitimidad	El proceso de emisión de pasaporte es conforme y aceptado por los usuarios.		
	Transparencia	Migraciones cumple con el principio de transparencia en su administración pública. La página institucional de Migraciones brinda información transparente con respecto a la emisión de pasaporte.		
Valor público	Confianza	Comportamiento	El comportamiento de los representantes de la entidad brinda confianza a los usuarios, ante la problemática de los pasaportes. El compromiso de la entidad se demuestra en todas las actividades que realiza para los usuarios y la sociedad.	Encuesta
		Comunicación	La institución comunica oportunamente los cambios realizados en la emisión de pasaporte. Percibe La institución permite que los usuarios comuniquen las falencias de la institución y los hace participe en sus políticas de mejora.	
		Seguridad	El proceso de emisión de pasaporte brinda seguridad a los usuarios.	

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo 04

**DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20551239692
Superintendencia Nacional de Migraciones	
Nombre del Titular o Representante legal (jefe inmediato superior):	
Nombres y Apellidos: Pedro Bernardo Espino Ramírez	DNI:

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Valor público por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio-Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022	
Nombre del Programa Académico: Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería	
Autor: Nombres y Apellidos Ugarte López, Joselyn Velásquez LLufire, Jose Armando	DNI: 72755553

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio. Lima, 4 de junio de 2022:

Firma: _____

JEFE INMEDIATO SUPERIOR:

Pedro Bernardo Espino Ramírez

Pedro Bernardo Espino Ramírez

.....
Pedro Bernardo Espino Ramírez

Jefe Puesto de Control Migratorio AICH (e)

MIGRACIONES

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 5. Instrumento de recolección de datos

VALOR PÚBLICO POR EMISIÓN DEL PASAPORTE EN LA OFICINA DE EMERGENCIA DEL PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO-AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ, 2022

Objetivo: El presente estudio tiene como finalidad determinar el valor público que los pasajeros indican por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

Consentimiento informando:

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación y se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo? Por favor marque con una (x) su respuesta	SI	NO

Instrucciones: A continuación, leer detenidamente las siguientes preguntas y marcar con una X la respuesta que mejor crea conveniente.

ESCALA DE LIKERT				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Valor público						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Servicios	Nivel del Servicio					
	1	En el proceso de emisión de pasaporte el nivel del servicio es de calidad.				
	2	La oficina de emergencia prioriza el servicio al usuario, asegurando la atención completa de la demanda.				
	Costo del servicio					
	3	El costo del servicio va acorde con todo el proceso de emisión del pasaporte				
	Información					
4	La información requerida por el usuario y brindada por el servidor público se brinda oportunamente					

	5	La información brindada por la institución y el servidor público es veraz acorde a la información encontrada por el usuario					
	Sistema						
	6	La implementación de un sistema más actualizado permitiría que el proceso de emisión de pasaporte sea más eficiente					
Impactos	Satisfacción del usuario						
	7	Se siente satisfecho con el proceso de emisión de pasaporte					
	8	Los recursos brindados a la institución se administran de tal manera que satisface la emisión del pasaporte a los usuarios					
	Resultado de la gestión/entrega						
	9	La emisión del pasaporte en la oficina de emergencia responde a una institución con capacidad de gestión.					
	10	La carga laboral que presenta la oficina de emergencia impide la rápida y oportuna entrega del pasaporte.					
	11	Los representantes de la entidad responden y dan al frente adecuadamente ante la problemática de los pasaportes					
	Procedimientos						
	12	El procedimiento para la emisión de pasaporte responde eficientemente y oportunamente a la normativa vigente.					
	Acciones						
	13	Las acciones que realiza la oficina de emergencia para cumplir con la alta demanda en la emisión de pasaporte son las adecuadas					
Confianza	Legitimidad						
	14	El proceso de emisión de pasaporte es conforme y aceptado por los usuarios					
	Transparencia						
15	Migraciones cumple con el principio de transparencia en su administración						

16	La página institucional de Migraciones brinda una información transparente con respecto a la emisión de pasaporte						
Comportamiento							
17	El comportamiento de los representantes de la entidad brinda confianza a los usuarios, ante la problemática de los pasaportes.						
18	El compromiso de la entidad se demuestra en todas las actividades que realiza para los usuarios y la sociedad						
Comunicación							
19	La institución comunica oportunamente los cambios realizados en la emisión de pasaporte						
20	La institución permite que los usuarios comuniquen las falencias de la institución y los hace participe en sus políticas de mejora						
Seguridad							
21	El proceso de emisión de pasaporte brinda seguridad a los usuarios						

Anexo 6. Fórmula de Muestra

La Muestra de la presente investigación se dará a una población finita, aplicando la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Z= nivel de confianza (corresponde con tabla de valores de Z)

P= porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q= porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado= -1p

N= tamaño del universo (se conoce puesto que es finito)

e= erro de estimación máximo aceptado

n=tamaño de la muestra

Ingreso de datos

Z=1.96

p=50%

q=50%

N=43,260

E=7%

n= 380.79

El resultado de la muestra, donde n= 381, lo cuales serán el número total de encuestados.

Anexo 7. Informe de orientación de oficio



INFORME DE ORIENTACIÓN DE OFICIO N° 072-2022-CG/SIE-SOO

Más de 77 mil ciudadanos pagaron por documento, pero Migraciones solo cuenta con 63 mil pasaportes

Déficit de pasaportes electrónicos para atender demanda ciudadana

PERÍODOS DE EVALUACIÓN



UBICACIÓN



ENTIDAD AUDITADA Superintendencia Nacional de Migraciones

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME 14 de febrero de 2022

HECHO DETECTADO

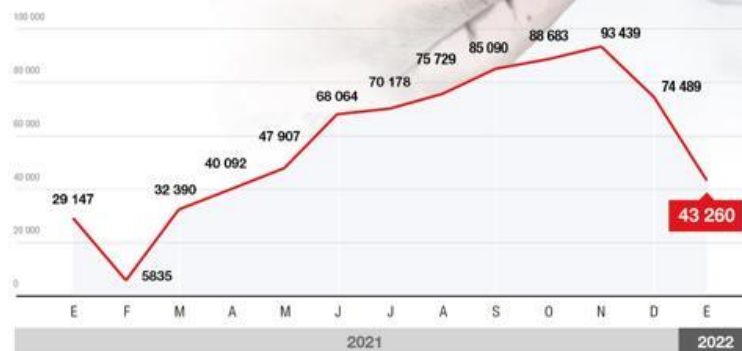


Insuficiencia de stock

Migraciones contaba con 63 200 pasaportes electrónicos al 21 de enero del 2022 como único stock a nivel nacional, una cantidad insuficiente para atender a los 77 589 ciudadanos que pagaron por este documento (al 8 de febrero del 2022).

- Este año se ha reducido drásticamente el número de citas para obtener el pasaporte electrónico.
- En enero del 2022 se programaron 6650 citas y se atendieron citas programadas el año anterior, lo que permitió entregar 43 mil 260 pasaportes.

Entrega de pasaportes electrónicos por mes



- La empresa proveedora tiene hasta el próximo 12 de julio para entregar los insumos necesarios para la emisión del pasaporte.
- Los plazos máximos para la entrega del primer, segundo y tercer lote total de suministros vencen el 13 de mayo, 12 de junio y 12 de julio de 2022, respectivamente.

FUENTE: Subgerencia de Control del Sector Seguridad Interna y Externa



ACCEDA AL INFORME COMPLETO EN www.gob.pe/contraloria - Trámites y Servicios

Anexo 8



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 24 de Junio de 2022

Apellido y nombres del experto: Elizardo González Vanessa Milagros

DNI: 43068640

Teléfono: 949357096

Título/grados: Magister en Administración de Negocios

Cargo e institución en que labora: Catedrática en Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de Sí o No.

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "Valor público por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio-Aeropuerto internacional Jorge Chávez, 2022."

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 09



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 2 de julio 2022

Apellido y nombres del experto: Esterfilia Alama Sono

DNI: 06770732 Teléfono: 997 709 988

Título/grados: Doctora en educación

Cargo e institución en que labora: Docente- Universidad Cesar Vallejo

Título: Valor público por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio- Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 10



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 23 de junio de 2022

Apellido y nombres del experto: Inafuku Garcia Daniel

DNI: 42403594 Teléfono: 990663389

Título/grados: Maestro en Marketing y Negocios Internacionales

Cargo e institución en que labora: Universidad César Vallejo

Título: Valor público por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio- Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El Instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	x		
2	¿El Instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	x		
3	¿El Instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El Instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del Instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los Indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del Instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿el diseño del Instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El Instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El Instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 11: Evidencia Fotográfica

Fotografía 1. Investigador aplicando el cuestionario.



Investigador aplicando cuestionario a los usuarios del puesto de control migratorio – LAP.

Fotografía 2. Investigador recolectando comentarios.



Investigador recogiendo opiniones, para repotenciar el cuestionario a los usuarios del puesto de control migratorio – LAP.

Fotografía 3. Aplicación de cuestionario

VALOR PÚBLICO POR EMISIÓN DEL PASAPORTE EN LA OFICINA DE EMERGENCIA DEL PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO- AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ, 2022

Objetivo: El presente estudio tiene como finalidad determinar el valor público que los pasajeros indican por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio - Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022.

Consentimiento Informado:

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación y se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo? Por favor marque con una (x) su respuesta	SI	NO
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Instrucciones: A continuación, leer detenidamente las siguientes preguntas y marcar con una X la respuesta que mejor crea conveniente.

ESCALA DE LIKERT				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

- En el proceso de emisión de pasaporte el nivel del servicio es de calidad.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- La oficina de emergencia prioriza el servicio al usuario, asegurando la atención completa de la demanda.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- El costo del servicio va acorde con todo el proceso de emisión del pasaporte.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- La información requerida por el usuario y brindada por el servidor público se brinda oportunamente.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- La información brindada por la institución y el servidor público es veraz acorde a la información encontrada por el usuario.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- La implementación de un sistema más actualizado permitiría que el proceso de emisión de pasaporte sea más eficiente.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- Se siente satisfecho con el proceso de emisión de pasaporte.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- Los recursos brindados a la institución se administran de tal manera que satisface la emisión del pasaporte a los usuarios.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

- La emisión del pasaporte en la oficina de emergencia responde a una institución con capacidad de gestión.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- La carga laboral que presenta la oficina de emergencia impide la rápida y oportuna entrega del pasaporte.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- Los representantes de la entidad responden y dan al frente adecuadamente ante la problemática de los pasaportes.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- El procedimiento para la emisión de pasaporte responde eficientemente y oportunamente a la normativa vigente.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- Las acciones que realiza la oficina de emergencia para cumplir con la alta demanda en la emisión de pasaporte son las adecuadas.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- El proceso de emisión de pasaporte es conforme y aceptado por los usuarios.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- Migraciones cumple con el principio de transparencia en su administración pública.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- La página institucional de Migraciones brinda una información transparente con respecto a la emisión de pasaporte.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- El comportamiento de los representantes de la entidad brinda confianza a los usuarios, ante la problemática de los pasaportes.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- El compromiso de la entidad se demuestra en todas las actividades que realiza para los usuarios y la sociedad.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- La institución comunica oportunamente los cambios realizados con respecto al proceso de emisión del pasaporte.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- La institución permite que los usuarios comuniquen las falencias de la institución y los hace participe en sus políticas de mejora.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo
- El proceso de emisión de pasaporte brinda seguridad a los usuarios.
Totalmente en desacuerdo: 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

Aplicación de cuestionarios a los usuarios del puesto de control migratorio- LAP, del 17 al 24 de septiembre.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALMA VALLEJO JUANA GRACIELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Valor público por emisión del pasaporte en la oficina de emergencia del puesto de control migratorio- Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, 2022", cuyos autores son VELASQUEZ LLUFIRE JOSE ARMANDO, UGARTE LOPEZ JOSELYN, 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, 15 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALMA VALLEJO JUANA GRACIELA DNI: 46853518 ORCID: 0000-0002-4770-2670	Firmado electrónicamente por: JPALMAVA30 el 25- 11-2022 10:35:33

Código documento Trilce: TRI - 0441072