



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TESIS

Implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile e impacto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORES:

Br. Ruiz Torres, Juan Francisco

Br. Vargas Vargas, Ronny Alejandro

ASESOR:

Calderón Urriola, Nicolás Fidel

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria Gubernamental – Control Administrativo

PERÚ - 2018

Página del jurado

Dr. López Puycan, Luis
Presidente

Dr. Tejada Vásquez, Edgar
Secretario

Mg. Calderón Urriola, Nicolás
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a nuestras familias, por impulso a seguir desarrollándonos profesionalmente y por su apoyo en esta etapa tan importante.

Agradecimiento

Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos, que con ayuda de otras personas pueden encaminarse y plasmarse. Por tal motivo, nuestro más sincero agradecimiento a todos los docentes de esta maestría de esta prestigiosa Universidad Cesar Vallejo, especialmente al docente Nicolás Calderón Urriola, con cuya orientación y asesoramiento estaremos agradecidos.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de la normatividad vigente respecto al proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, a fin de optar el Grado de Maestro en Gestión Pública, presento la Tesis titulada “Implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile e impacto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018”.

Consta la presente investigación de siete capítulos como son: Capítulo I Introducción, que contiene la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación, hipótesis, y objetivos; en el Capítulo II vemos el método desarrollando el diseño de investigación, variable y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, fiabilidad, criterios de inclusión y exclusión, método de análisis de datos, aspectos éticos y escala de valoración, en el Capítulo III, se muestran los resultados hablamos de la confiabilidad de los instrumentos, presentación de datos y análisis estadístico y la prueba de hipótesis; en el Capítulo IV, procedemos a elaborar la discusión de los resultados obtenidos con los trabajos previos; en el Capítulo V, se enuncian las conclusiones; en el capítulo VI, se presentan las recomendaciones y finalmente en el Capítulo VII se despliegan las referencias bibliográficas.

Índice General

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad.....	5
Declaratoria de autenticidad.....	6
Presentación.....	7
Índice de Tablas.....	12
I. INTRODUCCIÓN.....	18
1.1. Realidad problemática.....	18
1.2. Trabajos previos.....	22
1.2.1. A nivel internacional	22
1.2.2. A nivel nacional	23
1.2.3. A nivel local	25
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1. Control integrado	26
1.3.2. Atención de pasajeros	33
1.3.3. Marco Conceptual	34
1.4. Formulación del problema.....	39
1.4.1. Problema general	39
1.4.2. Problemas específicos	39

1.5.	Justificación	40
1.5.1.	Conveniencia.....	40
1.5.2.	Relevancia teórica	40
1.5.3.	Relevancia social.....	40
1.5.4.	Implicancias prácticas	41
1.5.5.	Relevancia metodológica.....	41
1.6.	Hipótesis	41
1.6.1.	Hipótesis general.....	41
1.6.2.	Hipótesis específicas.....	41
1.7.	Objetivos	42
1.7.1.	Objetivo general	42
1.7.2.	Objetivos específicos.....	42
II.	MÉTODO.....	43
2.1.	Diseño de investigación	43
2.2.	Variable y Operacionalización	43
2.3.	Población y Muestra de la Investigación	45
2.3.1.	Población	45
2.3.2.	Muestra	45
2.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad	47

	10
2.4.1. Técnica e instrumento para la variable independiente	47
2.4.2. Técnica e instrumento para la variable dependiente	47
2.4.3. Validez	47
2.4.4. Confiabilidad.....	47
2.5. Criterios de inclusión y exclusión	48
2.6. Método de análisis de datos.....	48
2.7. Aspectos éticos	49
2.8. Escala de Valoración o cortes de las Variables:.....	49
2.8.1. Escala de valoración para la variable independiente	50
2.8.2. Escala de valoración para la variable dependiente	50
III. RESULTADOS	52
3.1. Confiabilidad de los instrumentos.....	52
3.1.1. Aplicación de coeficiente de Alfa de Cronbach a la variable independiente	52
3.1.2. Aplicación de coeficiente de Alfa de Cronbach a la variable dependiente	52
3.2. Presentación de datos y análisis estadístico	53
3.2.1. Resultados de la variable Control Integrado	53
3.2.2. Resultados de la variable Eficiencia en la atención a pasajeros	64

	11
3.3. Prueba de hipótesis	85
3.3.1. Verificación de las Hipótesis específicas	85
3.3.2. Verificación de la hipótesis general	89
IV. DISCUSIÓN.....	91
V. CONCLUSIONES.....	95
VI. RECOMENDACIONES.....	97
VII. REFERENCIAS.....	99
ANEXOS	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Proceso del acuerdo marco para la implementación del ccif	27
Tabla 2.	Operacionalización de variables	44
Tabla 3.	Escala de Alpha de Cronbach	48
Tabla 4.	Escala de valoración para la variable Control Integrado	49
Tabla 5.	Escala de valoración para la variable Eficiencia en la atención a pasajeros.	51
Tabla 6.	Prueba de confiabilidad - variable dependiente	52
Tabla 7.	Tiempos promedios de ingreso y salida, antes del CCIF	54
Tabla 8.	Tiempos promedios de ingreso y salida, después del CCIF	54
Tabla 9.	Variaciones de los tiempos promedio de atención.	55
Tabla 10.	Estadísticos de la variación de tiempos promedio	55
Tabla 11.	Escala de valoración para la variable Control Integrado – Dimensión Tiempos de atención	63
Tabla 12.	Vehículo de transporte.	64
Tabla 13.	Nº de acompañantes	65
Tabla 14.	Estado Civil	66
Tabla 15.	Ciudad de Residencia – chilenos.	67
Tabla 16.	Ciudad de residencia – Peruanos.	69
Tabla 17.	Rango de Edad	70
Tabla 18.	Frecuencia en el cruce de frontera al mes	70
Tabla 19.	Ocupación	71
Tabla 20.	Motivo de Cruce fronterizo	73
Tabla 21.	Elementos Tangibles	74
Tabla 22.	Fiabilidad	76

Tabla 23.	Capacidad de Respuesta	78
Tabla 24.	Seguridad	80
Tabla 25.	Empatía.	82
Tabla 26.	Puntaje obtenido por la variable Eficiencia en la atención a pasajeros	84
Tabla 27.	Prueba de normalidad de la primera hipótesis específica	85
Tabla 28.	Comprobación de la primera hipótesis específica	86
Tabla 29.	Número de procesos antes y después del CCIF	87
Tabla 30.	Documentación	88

Índice de Figuras

Figura 1. Atributos de las dimensiones – Modelo SERVQUAL	32
Figura 2. Procesos de ingreso al Perú desarrollados antes del CCIF ...	58
Figura 3. Procesos de salida del Perú desarrollados antes del CCIF	59
Figura 4. Proceso de control de viajeros y equipajes	60
Figura 5. Proceso de control vehículos	61
Figura 6. Documentos que se presentan al ingresar y salir del país	62

Índice de Gráficas

Gráfica 1. Género	65
Gráfica 2. País de residencia	66
Gráfica 3. Ciudad de residencia – chilenos	68
Gráfica 4. Ciudad de residencia – peruanos	69
Gráfica 5. Ocupación	72
Gráfica 6. Elementos Tangibles	75
Gráfica 7. Fiabilidad	77
Gráfica 8. Capacidad de Respuesta	79
Gráfica 9. Seguridad	81
Gráfica 10. Empatía	83

RESUMEN

En el presente artículo se describen los resultados de la investigación cuyo objetivo fue Determinar el impacto de la implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile en la eficiencia de la atención de pasajeros del centro de atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

La investigación se realizó dentro del paradigma cuantitativo con un diseño no experimental, sin descartar el soporte del cualitativa para la interpretación de resultados. A fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos se trabajó con 2 variables siendo estas, control integrado de evaluación longitudinal e histórica compuesta de 3 dimensiones: tiempo, procesos y documentación; y atención de pasajeros de evaluación a través de encuesta cuya medición fue a través del modelo Servqual conteniendo 5 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

Tras el análisis de la información se encontró que se mejoraron significativamente los tiempos, procesos y documentación para el cruce de frontera durante el primer año, teniendo una eficiencia promedio de 17,5 %; en cuanto a los procesos estos se redujeron en 50,0 % y en 25 % en la documentación a presentar.

Palabras Claves

Control Integrado, Frontera, Atención de Pasajeros

ABSTRACT

In this article we describe the results of the research whose objective was to determine the impact of the implementation of integrated control between the countries of Peru and Chile in the efficiency of the attention of passengers of the attention center in Frontera Santa Rosa, 2018.

The research was carried out within the quantitative paradigm with a non-experimental design, without discarding the qualitative support for the interpretation of results. In order to comply with the proposed objectives we worked with 2 variables being these, integrated control of longitudinal and historical evaluation composed of 3 dimensions: time, processes and documentation; and evaluation passenger service through a survey whose measurement was through the Servqual model containing 5 dimensions: tangible elements, responsiveness, reliability, security and empathy.

After the analysis of the information, it was found that the times, processes and documentation for crossing the border during the first year were significantly improved, with an average efficiency of 17.5%; in terms of processes, these were reduced by 50.0% and by 25% in the documentation to be submitted.

Keywords

Integrated Control, Border, Passenger Attention

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El desarrollo de la Unión Europea, tiene como base la integración de sus mercados, el euro como su moneda y la política exterior; dentro de su política exterior no consideran el desarrollo de sus regiones en un marco estrictamente nacional. Su visión de crecimiento, incluye regiones vecinas y otras lejanas, en busca de la cooperación fronteriza, transnacional e interregional; a través de programas de desarrollo regional y de cooperación transfronteriza (Unión Europea, 2015). Ante ello, el Banco Interamericano de Desarrollo [BID] y Sistema Económico de Latinoamericano y del Caribe [SELA] (2012) desarrollan una propuesta titulada “La Integración Fronteriza en el Marco del Proceso de Convergencia de América Latina y El Caribe”, la finalidad de esta propuesta la integración fronteriza, a través de una política expresa, para los países de América Latina y el Caribe, incluyendo; principios, acciones y estrategias que busquen garantizar su sostenibilidad social, económica, institucional y territorial-ambiental, con miras a la eliminación de las asimetrías estructurales, la promoción de la cohesión social y la eliminación de la pobreza. Es así, que las regiones fronterizas, hoy en día puedan jugar un papel activo en la conformación de un espacio regional próspero y en permanente crecimiento; representando una oportunidad para dar solución a sus problemas y potencialidades, a través de los esfuerzos compartidos entre los propios estados limítrofes; obteniendo, mejoras en las políticas de transporte, la gestión del medio ambiente y los recursos naturales, así como la disponibilidad de los servicios de interés general y de tecnologías.

En el Perú, el Ministerio de Relaciones Exteriores (2017) dentro de sus líneas de acción para atender las áreas de frontera, describe tres aspectos clave; la conectividad, para solucionar la grave situación de aislamiento, mediante el transporte terrestre, aéreo o fluvial; fortalecer la atención del estado, para revertir la exclusión y las necesidades básicas insatisfechas; fortalecer la producción local, para mejorar los ingresos, desarrollo de encadenamientos productivos y de servicios de importancia transfronteriza . Por ello, el 10 de octubre del 2013; el Pleno del Congreso de la República aprobó el Proyecto de Ley Marco para la Implementación del Sistema de Control Integrado y de Cooperación para la facilitación del Tránsito en los pasos de Frontera entre Perú y Chile, con la propuesta se busca establecer un Centro de Control Integrado (CCI), en el área de control integrado del país sede (Radio uno, 2013). Los organismos participantes, son; por parte de Perú, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria [SUNAT], Dirección General de Migraciones y Naturalización [DIGEMIN], Ministerio del Interior, Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria [SENASA], Policía Nacional del Perú [PNP], Ministerio de Salud [MINSA], Dirección General Forestal y de Fauna Silvestre [DGFFS] del Ministerio de Agricultura, Instituto Tecnológico Pesquero [ITP]; por parte de Chile, Servicio Nacional de Aduanas, Policía de Investigaciones de Chile [PDI], Servicio Agrícola y Ganadero [SAG], Carabineros de Chile, Ministerio de Salud, Servicio Nacional de Pesca.

El impacto de la integración de ambos países es de gran alcance, propiciando el turismo e interacción comercial. Dicho Control Integrado es una práctica acostumbrada en países de frontera, que en un futuro buscarán facilitar las migraciones, a través de la activación de la Tarjeta Andina de Migración (TAM Virtual) en ese sector (Exitosa, 2017).

El día 17 de octubre del 2017, luego de diversas pruebas y correcciones en el servicio, se inauguró oficialmente el Centro de Control Integrado en Frontera (CCIF) entre Perú y Chile. Este cuenta con funcionarios de ambos países, a cargo del registro migratorio de personas, de aduanas y de control fitosanitario; para el control existen 18 ventanillas de atención de control migratorio y 10 ventanillas de atención de control vehicular (Aduanas) en el CAF Santa Rosa (Perú) como en Chacalluta (Chile).

El objetivo del CCIF, la facilitación en el Tránsito en los pasos de Frontera entre los países de Perú y Chile; beneficiando a los 6 a 7 millones de personas que cruzan la frontera cada año, quienes serán controlados de acuerdo con las normas de cada país, una sola vez. La meta fue reducir el tiempo de espera en un 50% según los funcionarios de relaciones exteriores de cada país (Sin Fronteras, 2017); sin embargo, SUNAT (2017), a través de una nota de prensa, da a conocer que el nuevo control integrado reduce en hasta 30% tiempo total que demandaba trámite de ingreso de turistas y automóviles. Esto significa, que después de un año de funcionamiento, no se han logrado las metas establecidas, a esto se añade la incomodidad de algunos usuarios; quienes afirman: “antes el paso fronterizo era menos lento” (Sin Fronteras, 2017).

Por otro lado, el congresista por Tacna, Juan Pari expresa que, al agilizarse el cruce de turistas y comerciantes, se puede vulnerar la seguridad de nuestra biodiversidad, al pasar semillas y especies nativas del Perú hacia Chile sin el control suficiente (Diario Correo, 2014).

Asimismo, SUNAT (2017), solicitó a una empresa privada la consultoría para el estudio del índice de satisfacción y toma de tiempos en centros de atención en fronteras, específicamente en el CAF Santa Rosa, siendo necesario señalar que dicho estudio se realizó antes del control integrado; lo cual nos ha servido de base para hacer una comparación después de la implementación del control integrado.

De esta manera, surge la necesidad de investigar los efectos cuantitativos y cualitativos, del control integrado entre los países de Perú y Chile en el flujo de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, en su primer año de funcionamiento.

Es importante destacar que el presente estudio se centra en la primera etapa del control integrado, es decir, en el flujo de turistas que atraviesa la frontera; durante el año anterior del CCIF ingresaron un total 3,072,478 personas y salieron 3,043,954 personas; durante el año posterior al CCIF ingresaron un total 3,475,462 personas y salieron 3,592,930 personas, según (Superintendencia Nacional de Migraciones, 2018) . En el caso de camiones de carga de mercadería aún no se efectuado mejoras específicas. Pues aún, se está buscando hacer más eficiente el control fronterizo para el cruce de personas.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

Terán (2005) realizó el estudio titulado: Colombia: Su cultura sus relaciones con el Ecuador, el conflicto interno y las repercusiones para el Ecuador. Tesis para optar el Título Profesional de Maestro en Seguridad y Desarrollo, con Mención en Administración Pública y Gerencia Empresarial, en el Instituto de Altos Estudios Nacionales.

La metodología de la investigación cualitativa, la técnica es el análisis documental y el instrumento es la ficha observacional aplicado a los documentos históricos de la relación entre Ecuador y Colombia. El autor concluyó que el Plan Colombia contempla los temas de mayor sensibilidad en los ámbitos nacional e internacional; derechos humanos, medio ambiente, narcotráfico, globalización; razón por la cual adquiere gran importancia requiriendo de un adecuado manejo, a fin de impedir su manipulación por parte de sectores interesados en profundizar la desestabilización del sistema democrático.

Yicón, Ansa, & Áñez (2016) realizaron el estudio titulado: Mancomunidad Colombo-Venezolana para la integración fronteriza. Artículo Científico para Centro Experimental de Estudios Latinoamericanos, de la Universidad de Zulia - Venezuela. La metodología de la investigación cualitativa, la técnica es el análisis documental y el instrumento es el análisis de contenido, aplicado al marco normativo de la mancomunidad fronteriza. El autor concluyó que, el principio de la subsidiariedad que posibilita formas asociativas como

la mancomunidad tiene en Colombia y Venezuela su referente legal. Hablar de la posibilidad de mancomunidad entraña condicionantes, que pasan por asumir el federalismo descentralizado en función de los asuntos socioeconómicos del ámbito fronterizo. Es fundamental, el consenso sobre los elementos que materializan la mancomunidad, esto indica concertar sobre el orden jurídico-normativo que permita estructurar el funcionamiento de la mancomunidad, que promueva abiertamente las asociaciones municipales para la integración de territorios en función de la gestión pública que procure bienestar y se encamine hacia el desarrollo.

1.2.2. A nivel nacional

Zela & Vasilía (2016) realizó el estudio titulado: Calidad de servicio desde la perspectiva del turista extranjero en el puesto de control fronterizo Kasani –Yunguyo Puno 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo, en la Universidad Nacional del Altiplano. La metodología de la investigación es cualitativa, la técnica es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, aplicado a una muestra de 96 personas. El autor concluyó que el índice de calidad de servicio en el puesto de control fronterizo KASANI Yunguyo- Puno es satisfactorio alcanzando un promedio de -0.65, sabiendo que mientras más cercano a cero, hay mayor calidad de servicio y de acuerdo a la ponderación de la escala de Likert este promedio equivale a 69.10 % de una ponderación de muy satisfactorio que equivale a 100% como ponderación más alta, con lo cual podemos decir que tenemos un resultado muy favorable para alcanzar la calidad de servicio esperado.

Suárez (2016) realizó el estudio titulado: Factores que inciden en la descentralización del diagnóstico en Laboratorios de Referencia Regional fronterizos Año 2015. Tesis para optar el Título Profesional de Magíster en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo. La metodología usada es no experimental, descriptivo, cuantitativo, transversal con enfoque retrospectivo sin manipular variables, la técnica usada fue una encuesta y el instrumento es un cuestionario de preguntas cerradas, relacionadas a las dimensiones de capacidad resolutive, organización estructural, recurso económico, recurso físico, recurso humano y apoyo político; aplicado a una muestra de 25 profesionales encargados del diagnóstico y que laboran más de un año en el LRR. El autor concluyó con la identificación de cuatro factores que inciden en la descentralización del diagnóstico y están relacionados directamente a la gestión administrativa y el contexto político, lo cual ha conllevado a éstos LRR fronterizos a una limitada capacidad resolutive por no haber descentralizado en su totalidad el diagnóstico de los métodos transferidos, estos son: gestión organizacional, recurso físico, recurso económico, apoyo político insuficiente. De este la metodología aplicada sienta las bases para la ejecución de la propuesta de investigación que se pretende ejecutar.

1.2.3. A nivel local

Huarcaya (2017) realizó el estudio titulado: Evaluación del Sistema Integral de Migraciones (SIM) en el control fronterizo Santa Rosa basada en la ISO/IEC 9126, Tacna, 2016. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero en Informática y Sistemas, en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. La metodología de la investigación cuantitativa, las técnicas son la encuesta y la observación, los instrumentos son el cuestionario y la ficha de observación, aplicados a una muestra de 73 personas. El autor concluyó con un 44% (32 usuarios) de nivel medio otorgado por los usuarios, promediado de las cantidades obtenidas en funcionalidad, confiabilidad, usabilidad, calidad de uso, se puede afirmar que el Sistema Integral de Migraciones cumple medianamente con la mayoría de las especificaciones de la norma ISO/IEC 9126.

Choque, (2017) realizó el estudio titulado: Vulneración de Derechos Constitucionales por las Restricciones de Tránsito Internacional a Menores de Edad. Caso Especial: Control Fronterizo "Santa Rosa" de Tacna. Periodo 2014-2015. Tesis para optar el Título Profesional de Magíster en Derecho Constitucional, en la Universidad Privada de Tacna. La metodología de la investigación es cualitativa, la técnica es el análisis documental y el instrumento es la ficha de observación, aplicada a una muestra de 107 personas. El autor concluyó que, han quedado establecidas cuáles son las implicancias constitucionales que se presentan cuando se restringe el libre tránsito

internacional a menores de edad reconocidos solamente por uno de sus padres o huérfanos por fallecimiento de uno de sus padres, al solicitarles previamente autorización o permiso notarial en el Complejo Fronterizo Santa Rosa – Tacna. Tanto el trabajo de campo mediante las encuestas y el análisis documental permitió el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Control integrado

1.3.1.1. Definición

El Congreso de la República (2014) establece que el control integrado es: “el acto de verificación y supervisión del cumplimiento de los requisitos legales de salida y entrada de personas, equipajes, mercancías y vehículos que realizan los funcionarios nacionales competentes de ambos Estados en un mismo recinto” (Pág. 1).

Por otro lado, Chile, a través de su Unidad de Pasos Fronterizos (2017) da a conocer que un control integrado, es una actividad realizada en uno o más lugares, utilizando procedimientos administrativos compatibles y semejantes que realizan los funcionarios competentes de ambos países en un mismo recinto. Además, la llamada doble cabecera, se da cuando las operaciones migratorias, aduaneras y fitozoosanitarias se realizan en dos recintos, tanto al entrar y salir del país.

1.3.1.2. Marco de ley

- Proceso del acuerdo marco para la implementación del CCIF

La resolución legislativa que aprueba el acuerdo marco para la implementación de sistemas de control integrado y de cooperación para la facilitación del tránsito en los pasos de frontera habilitados entre La República del Perú y La República de Chile, se desarrolló a través de 12 procedimientos, según el expediente parlamentario (Congreso de la República, 2013). En la tabla 1, se muestra dicho proceso.

Tabla 1. Proceso del acuerdo marco para la implementación del CCIF

Fecha	Proceso
21/11/2013	Publicación de la Resolución Legislativa 30107
08/05/2013	Acuerdo Marco para la Implementación de Sistemas de Control Integrado y de Cooperación para la Facilitación del Tránsito en los Pasos de Frontera Habilitados entre la República del Perú y la República de Chile
03/06/2013	Acta de la Comisión de Relaciones Exteriores
11/06/2013	Dictamen de la Comisión de Relaciones Exteriores
10/10/2013	Reconsideración a la votación presentada por el congresista Daniel Abugattás Majluf
10/10/2013	Asistencia y votación
10/10/2013	Diario de los Debates - Sesión del Pleno
17/10/2013	Asistencia y votación - Reconsideración a la votación (Rechazada)
17/10/2013	Diario de los Debates - Sesión del Pleno
23/10/2013	Texto Borrador de la Autógrafa de Resolución Legislativa revisada por el Presidente de la Comisión de Relaciones Exteriores
07/08/2014	Seguimiento del proceso de la Resolución Legislativa 30107

Fuente: (Congreso de la República, 2013)

Además, el 29 de noviembre de 2016, el presidente Pedro Pablo Kuczynski y su homóloga chilena, Michelle Bachelet, firmaron una Declaración Conjunta, ratificando la decisión de poner en marcha el Control Integrado de los Complejos Fronterizos. En abril se inició la etapa de prueba y el 16 de agosto de 2017 inició su funcionamiento en Chacalluta y Santa Rosa (Superintendencia Nacional de Migraciones, 2017).

- Generalidades del acuerdo marco para la implementación del CCIF

Entre las características más resaltantes, el artículo 3 indica: con el objeto de agilizar y simplificar los procedimientos de control fronterizo, el tránsito internacional de personas, equipajes, vehículos y mercancías será controlado únicamente al ingresar al territorio del País Sede, en la respectiva área de control integrado del CCIF, por las autoridades competentes de ambos Estados.

El control integrado implicará la detención por una sola vez de personas, equipajes, mercancías y vehículos, procurando utilizar procedimientos de control que eviten de manera progresiva la duplicidad de trámites y registros, y en lo posible, implementar revisiones no intrusivas

En ambas áreas de control integrado, el control se efectuará de manera secuencial o yuxtapuesta por pares de entidades nacionales con responsabilidades análogas, iniciándose en ambos

casos, con los procedimientos que correspondan al País Limítrofe y culminando con los procedimientos del País Sede.

La modalidad del control integrado será acordada por la vía diplomática.

El orden del proceso de control será determinado por las Partes en el marco del Comité de Coordinación Bilateral del CCIF.

El ingreso al territorio del País Sede quedará autorizado cuando todos los organismos de frontera del País Limítrofe y del País Sede presentes en el área de control integrado hayan autorizado su respectiva salida/ingreso o libramiento/levante.

El País Sede pondrá a disposición de los organismos de frontera del País Limítrofe las instalaciones donde éstos llevarán a cabo sus actividades de control.

El País Sede autorizará, a título gratuito, la instalación y conservación por los organismos de frontera del País Limítrofe de los equipos de telecomunicación necesarios para el cumplimiento de sus funciones. El País Sede facilitará a dichos organismos su conexión directa con el área de control integrado del País Limítrofe, así como la comunicación en forma directa con los organismos de frontera del País Sede y del País Limítrofe. Las Partes desplegarán esfuerzos ante los operadores de servicios de telecomunicaciones de sus respectivos Estados para concretar el propósito antes indicado.

Los materiales de trabajo necesarios para el desempeño de las funciones de los organismos de frontera del País Limítrofe en el País Sede, serán de dos categorías:

- Los que se consumen por el uso

Estarán exentos de todo tipo de restricciones de carácter económico, de derechos, tasas, impuestos y gravámenes de cualquier naturaleza a la importación del País Sede. Su importación será formalizada por la Aduana del País Sede, ante la presentación de una lista simple de bienes suscrita y aprobada por la Aduana del País Limítrofe. Para el efecto las aduanas de ambos Estados acordarán la utilización de formularios similares.

- Los que no se consumen por el uso.

Por su naturaleza pueden ser reexportados, se les aplicará el régimen especial de admisión temporal. Dicho régimen especial será formalizado por una lista suscrita y aprobada por la Aduana del País Limítrofe y por la Aduana del País Sede. La reexportación de los materiales será autorizada por la Aduana del País Sede, en cualquier momento y a solicitud de los organismos de frontera del País Limítrofe.

La Aduana del País Sede denegará el ingreso de los materiales que constituyan bienes prohibidos o restringidos de acuerdo a su legislación nacional.

1.3.1.3. Modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2002) plantean un modelo para evaluar la calidad del servicio, que inicialmente contaba con 10 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión del cliente. Luego de algunas críticas, los autores del modelo indicaron que las dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras; ellos, realizaron estudios estadísticos y hallaron correlaciones entre las dimensiones iniciales que, a su vez, permitieron reducir las dimensiones a cinco. Es importante expresar que, el Modelo SERVQUAL realiza una comparación entre el servicio percibido y el esperado.

Reboloso, Ferrer, Fernández, & Cantón (2004) da a conocer las características de cada dimensión del modelo, tal como se muestra en la figura 1.

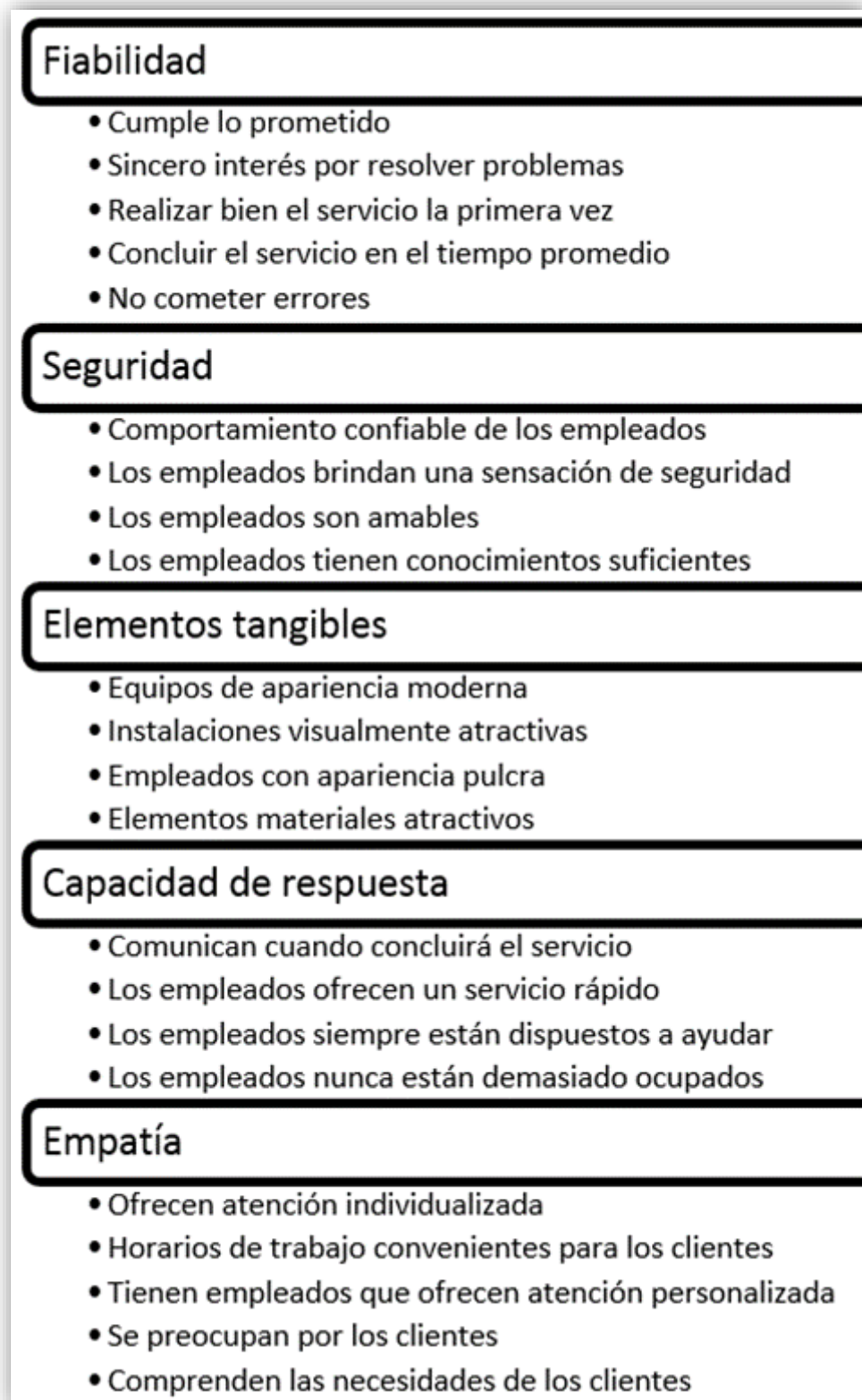


Figura 1. Atributos de las dimensiones – Modelo SERVQUAL

Fuente: (Parasuraman et al., 1988)

1.3.2. Atención de pasajeros

1.3.2.1. Definición

Para la comprensión de la variable, es necesario verificar su definición.

(PCM, 2015) Define la una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano

La RAE (2018), pasajeros, como “Dicho de una persona que viaja en un vehículo, especialmente en avión, barco, tren, etc., sin pertenecer a la tripulación”

Por lo tanto, el flujo de pasajeros, representa el movimiento de personas de un lugar a otro, a través de algún vehículo.

1.3.2.2. Tipos de usuarios

De acuerdo al vehículo utilizado, los usuarios que atraviesan el CCIF, se pueden clasificar en cinco categorías:

- Autos particulares

Autos de uso personal, de manera individual o colectiva; es decir, que pueden contener uno o más pasajeros.

- Autos colectivos

Autos con chofer, dedicados al negocio de transporte de pasajeros, para un máximo de 4 pasajeros.

- Buses

Vehículos con chofer y con cobrador (la mayoría de veces), de diferentes tamaños, dedicados al transporte de personas.

- Camión

Vehículo de diferentes capacidades, dedicados al transporte de mercancías, pudiendo llevar algunos pasajeros.

- Moto

Vehículo, con capacidad para dos personas como máximo, contando con el chofer.

1.3.3. Marco Conceptual

Dentro del Acuerdo Marco para la Implementación de Sistemas de Control Integrado y de Cooperación para la Facilitación del Tránsito en los Pasos de Frontera Habilitados entre la República del Perú y la República de Chile, publicado el 21 de enero del 2014, en el diario El Peruano, se establecen los siguientes conceptos:

- Área de Control Integrado

La parte del territorio del País Sede que comprende las instalaciones y la ruta entre éstas y el límite internacional, debidamente delimitada y cercada, donde se realizan las actividades de control integrado a cargo de los funcionarios nacionales competentes del País Limítrofe y del País Sede.

- Centro de Control Integrado en Frontera (CCIF)

Son las instalaciones físicas ubicadas en el área de control integrado del País Sede, emplazada en una zona debidamente delimitada y cercada,

en la cual se realiza, la acción de control de salida del País Limítrofe y la acción de control de ingreso del País Sede, sobre la base del respeto de la jurisdicción de ambas Partes.

- Comité de Coordinación Bilateral (CCB) del CCIF

Instancia bilateral presidida por los representantes de los Organismos Coordinadores e integrada por representantes de los Organismos de Control Fronterizo de ambos países cuyo objeto es analizar y coordinar aspectos prácticos, técnicos y operativos del control y tránsito de personas, equipajes, vehículos y mercancías por el CCIF. En el Comité de Frontera se aprobará el Reglamento de este Comité.

- Comité de Frontera

Foro bilateral creado por el Acta de Constitución del Comité de Frontera entre la República del Perú y la República de Chile y regido por su Reglamento.

- Control

La verificación, por parte de las autoridades competentes de la aplicación de cualesquiera disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los dos Estados, referentes al tránsito de personas, así como a la salida, entrada y tráfico de equipajes, mercancías, cargas, vehículos y otros bienes por los puntos habilitados como paso de frontera.

- Control Integrado

Es el acto de verificación y supervisión del cumplimiento de los requisitos legales de salida y entrada de personas, equipajes, mercancías y vehículos que realizan los funcionarios nacionales competentes de ambos Estados en un mismo recinto.

- Funcionario Nacional Competente

Persona, cualquiera sea su rango, designado y acreditado por las instituciones competentes de las Partes para ejercer funciones en el CCIF.

- Instalaciones

Los bienes muebles e inmuebles que se encuentran ubicados en las Áreas de Control Integrado destinados al uso de los funcionarios de los organismos de frontera y eventualmente a los usuarios del CCIF.

- Libramiento / levante

Acto por el cual los funcionarios nacionales competentes autorizan a los usuarios, de acuerdo a la legislación de su país, a disponer de los documentos, vehículos, mercancías o cualquier otro objeto sujeto a su control, a efecto de continuar su trayecto. Esta autorización se hará por medios electrónicos y/o mediante el estampado del sello oficial en el documento que corresponda.

- Modelo secuencial

Es un modelo de aplicación del sistema de control integrado que se realiza dentro de las áreas de control integrado del CCIF en el que se efectúa el control de salida por parte del conjunto de los organismos de frontera del País Limítrofe, antes de que los organismos de frontera del País Sede inicien el control de ingreso.

- Modelo yuxtapuesto:

Es un modelo de aplicación del sistema de control integrado que se realiza dentro de las áreas del control integrado del CCIF, que consiste en acciones de control por pares de organismos de frontera con funciones análogas que, en forma sucesiva y, allí donde sea posible, en forma simultánea, desarrollan los procedimientos que corresponden al país limítrofe y continúan con los procedimientos del País Sede, de manera alternada hasta su culminación con el último control del País Sede.

- Organismo Coordinador

Organismo nacional acreditado por el País Sede que tendrá a su cargo la coordinación administrativa y operativa de las instalaciones ubicadas en su territorio.

- Organismos de Frontera

Las entidades o instituciones nacionales que de acuerdo a las disposiciones legales vigentes en cada Estado, tienen a su cargo responsabilidades de control y seguridad en el Centro de Control Integrado de Frontera (CCIF).

- País Sede

El Estado en cuyo territorio se sitúa el Centro de Control Integrado.

- País Limítrofe:

El otro Estado.

- Paso de Frontera

Es el lugar de la frontera común habilitado por las Partes para efectuar el control de entrada y salida de personas, equipajes, mercancías y vehículos.

- Ruta

Vía terrestre que articula el paso de frontera, comprendida entre las instalaciones de ambos Estados y el límite internacional. Forma parte de las Áreas de Control Integrado.

- Servicios Complementarios

Los ofrecidos a las personas, tripulantes, vehículos, equipajes y mercancías durante su permanencia en el CCIF y que no constituyen requisito para su tránsito del país limítrofe al País Sede. Cuando sea posible, dichos servicios serán mecanizados y automatizados.

- Usuario

Persona que realiza el cruce de frontera por el CCIF.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el impacto de la implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- A. ¿Cuál es el impacto de los tiempos de atención en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018?

- B. ¿Cuál es el impacto de la simplificación de procesos en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018?

- C. ¿Cuál es el impacto de la documentación en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018?

1.5. Justificación

1.5.1. Conveniencia

La investigación es conveniente para el equipo directivo del Control Integrado en Santa Rosa y Chacalluta, quienes se encargan de realizar registro migratorio de personas, de aduanas y de control fitosanitario. La investigación servirá para reconocer la situación del flujo de pasajeros del CCIF y poder realizar alguna mejora si es necesaria, en su primer año de funcionamiento.

1.5.2. Relevancia teórica

El problema constituye un vacío del conocimiento, al no haber datos cualitativos y cuantitativos que demuestren el desarrollo del CCIF, información que servirá de base para futuras investigaciones y el establecimiento de normativas, en beneficio de los usuarios provenientes de distintas naciones.

1.5.3. Relevancia social

Para la sociedad es trascendente, en el sentido, que los resultados permitirán a los funcionarios que laboran en el CCIF, enfocarse en las deficiencias que se puedan detectar y buscar optimizarlas, para el uso de los pasajeros que cruzan a diario la frontera. Así mismo, se demostrará si dicha integración binacional ha beneficiado realmente a los usuarios.

1.5.4. Implicancias prácticas

Los resultados aportarán información sistematizada y direccionada hacia la mejora del servicio brindado por el CCIF; basados en la cantidad de personas y tiempo que conlleva el cruce de frontera, entre ambos países.

1.5.5. Relevancia metodológica

El estudio permitirá desarrollar dos instrumentos para la recolección de datos; para la variable independiente, a través del análisis de contenido; para la variable dependiente, Modelo SERQUAL.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile impacta positivamente en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

- A. Los tiempos de atención tienen un alto impacto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

- B. La simplificación de procesos tiene un alto impacto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

- C. La documentación tiene un impacto alto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar el impacto de la implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile en la eficiencia de la atención de pasajeros del centro de atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

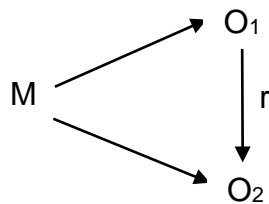
- A. Determinar el impacto de los tiempos de atención en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018.
- B. Determinar el impacto de la simplificación de procesos en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018.
- C. Determinar el impacto de la documentación en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación, cuenta con diferentes características; es descriptivo, porque únicamente se describirán las variables sin manipularlas; es longitudinal, porque se medirá y comparará la muestra en dos tiempos; es retrospectivo, porque se tomará información recopilada, antes de iniciar la investigación (Hernández, 2014).

Así mismo, la relación entre las variables es:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1 - Control integrado

O2 = Observación de la variable 2 - Eficiencia en la atención a pasajeros.

r = influencia de la variable 1 en la variable 2.

2.2. Variable y Operacionalización

- Variable independiente (V1)
Control integrado
- Variable dependiente (V2)
Eficiencia en la atención a pasajeros

En la tabla 2, se muestran las variables, sus definiciones conceptuales, definiciones operacionales, indicadores y escala.

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones/Indicadores	Escala
V1: Control integrado	Es el acto de verificación y supervisión del cumplimiento de los requisitos legales de salida y entrada de personas, equipajes, mercancías y vehículos que realizan los funcionarios nacionales competentes de ambos Estados en un mismo recinto.	Conjunto de herramientas para analizar y evaluar las características de esta nueva estrategia, que involucra labor conjunta, tecnología, coordinación y procesos.	1. Tiempos de atención 1.1. Periodo de tiempo que demora el proceso de ingreso al país 1.1. Periodo de tiempo que demora el proceso de salida del país	Cuantitativa / Razón y Continua
			2. Simplificación de procesos 2.1. Número de procesos para realizar el ingreso al país. 2.2. Número de procesos para realizar la salida del país.	Cualitativa / Ordinales y Politómicas
			3. Documentación 3.1. Documentación que presenta el usuario para su ingreso al país. 3.2. Documentación que presenta el usuario para su salida del país.	Cualitativa / Ordinales y Politómicas
(V2) Eficiencia en la atención a pasajeros	Eficiencia en la atención comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad.	Conjunto de herramientas para medir la eficiencia del servicio, entre ellos empatía, fiabilidad, seguridad, infraestructura	1. Fiabilidad 1.1. Cumple lo prometido 1.2. Interés por resolver problemas 1.3. Realizar bien el servicio la primera vez 1.4. Concluir el servicio en el tiempo promedio 1.5. No cometer errores 2. Seguridad 2.1. Comportamiento confiable de los empleados. 2.2. Los empleados brindan la sensación de seguridad. 2.3. Los empleados son amables. 2.4. Los empleados tienen conocimientos suficientes. 3. Elementos tangibles 3.1. Equipos de apariencia moderna 3.2. Instalaciones visualmente atractivas 3.3. Empleados con apariencia pulcra 3.4. Elementos materiales atractivos 4. Capacidad de respuesta 4.1. Comunican cuando concluirá el servicio 4.2. Los empleados ofrecen un servicio rápido 4.3. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar 4.4. Los empleados nunca están demasiado ocupados 5. Empatía 5.1. Ofrecen atención individualizada 5.2. Horarios de trabajo convenientes para los clientes 5.3. Tienen empleados que ofrecen atención personalizada 5.4. Se preocupan por los clientes 5.5. Comprenden las necesidades de los clientes	Cualitativa / Ordinales y Politómicas Likert: 1=Muy en desacuerdo 2=Algo en desacuerdo 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=Algo de acuerdo 5=Muy de acuerdo

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y Muestra de la Investigación

En función del estudio, se requiere determinar la población y la muestra para la respectiva recolección de datos.

2.3.1. Población

2.3.1.1. Población para la variable independiente

Constituido por los registros históricos que contienen los tiempos promedios mensuales, de los pasajeros que cruzaron el Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, durante el año anterior y posterior al CCIF.

2.3.1.2. Población para la variable dependiente

Constituida por los 18587 pasajeros, en promedio, que cruzan el Centro de Atención en Frontera Santa Rosa; según (Superintendencia Nacional de Migraciones, 2018).

Cabe resaltar que este promedio, considera los ingresos y salidas de pasajeros del país.

2.3.2. Muestra

2.3.2.1. Muestra para la variable independiente

Constituida por todos los pasajeros que cruzaron por el Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, durante el primer año de funcionamiento. Cabe resaltar, que se trabajará con toda la población, porque se cuenta con la información del flujo de pasajeros que atravesó el Centro de Atención en Frontera Santa Rosa.

2.3.2.2. Muestra para la variable dependiente

Para hallar la muestra se utilizó la siguiente ecuación y datos:

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

Donde:

$$N = 18,587.00$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 5\% = 0.05$$

Por lo tanto:

$$n = \frac{18,587 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{((18,587 - 1) \times 0.05^2) + ((1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 366.73$$

Equivalente a 377 pasajeros que cruzan por el Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, aproximadamente.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica e instrumento para la variable independiente

La técnica será el análisis documental y el instrumento es el análisis de contenido.

2.4.2. Técnica e instrumento para la variable dependiente

Se considera utilizar la técnica de la encuesta. Como instrumento se utilizará un cuestionario, basado en el Modelo SERVQUAL, para los usuarios.

2.4.3. Validez

De acuerdo con Vara (2010) “la validación es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (pág. 245). Para ello, se recurrirá a expertos: docentes con nivel de magister, que dicten los cursos relacionados al Diseño y Elaboración de Proyecto de tesis.

2.4.4. Confiabilidad

Según Hernández (2014) “La fiabilidad se relaciona con la precisión y congruencia, es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto u situación, produce iguales resultados” (pág. 245). Para ello se estimará la fiabilidad a través del estadístico, Alfa de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1.

Tabla 3. Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: (Vara, 2010)

2.5. Criterios de inclusión y exclusión

Dentro de los criterios de inclusión se consideraron:

- Peruanos
- Chilenos
- Mayores de 18 años de edad

Dentro de los criterios de exclusión se consideraron

- Turistas provenientes de otros países (menos Perú y Chile)

2.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de la hipótesis se desarrollarán los siguientes aspectos:

- Mediante el uso de la estadística descriptiva, se determinarán los resultados del levantamiento de información.
- Se plantea la hipótesis nula y la alternativa.
- Se selecciona el nivel de significancia, $\pm 5\%$.
- Se identifica el estadístico de prueba, como será mayor a 30 se tomará el valor estadístico Z.

- Se desarrolla el estadístico prueba t de Student, si se pasa la prueba de normalidad para muestras relacionadas.
- Se forma la regla de decisión, es decir, se establecen los valores críticos.
- Se toma una muestra y se decide; No se rechaza H_0 , o se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

2.7. Aspectos éticos

Se garantizará el anonimato de los participantes y la libertad de participar. De otro lado, se les informará sobre el propósito y finalidad del estudio. Así mismo, se basará la estructura del trabajo establecidos en la sexta edición de las normas APA.

2.8. Escala de Valoración o cortes de las Variables:

Para determinar el nivel obtenido en cada una de las variables y dimensiones, se plantearon escalas de valoración, en función al número de ítems, por cada valor de la escala de Likert. Las escalas de valoración contienen los niveles según el puntaje acumulado en el proceso de tabulación de respuestas de los encuestados, para la variable dependiente y los datos históricos obtenidos, para la variable independiente.

2.8.1. Escala de valoración para la variable independiente

En la tabla 4, se muestra la escala de valoración para el Control Integrado.

Tabla 4. Escala de valoración para la variable Control Integrado

Escala de valoración	Puntaje (variación)	Porcentaje
Mejora de atención muy alta	41% - 50%	81% - 100%
Mejora de atención alta	31% - 40%	61% - 80%
Mejora de atención moderada	21% - 30%	41% - 60%
Mejora de atención baja	11% - 20%	21% - 40%
Mejora de atención muy baja	0% - 10%	0% - 20%

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Cabe destacar que, los funcionarios de Relaciones Exteriores de Perú y Chile, aseguraron que habría una mejora del 50% en el cruce fronterizo de ambos países.

Esta escala de valoración, es aplicable a la dimensión cuantitativa de la variable; es decir, los tiempos que demora el proceso.

2.8.2. Escala de valoración para la variable dependiente

En la tabla 5, se muestra la escala de valoración para la Eficiencia en la atención a pasajeros; específicamente, bajo el Modelo Servqual.

Tabla 5. Escala de valoración para la variable Eficiencia en la atención a pasajeros

Escala de valoración	Puntaje	Porcentaje
Muy de acuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros	89 - 110	90% - 100%
De acuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros	67 – 88	70% - 80%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros	45 - 66	50% - 60%
De acuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros	34 - 44	30% - 40%
Muy en desacuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros	22 – 33	10% - 20%

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Esta escala de valoración, está basada en los promedios obtenidos de los resultados de las dimensiones del Modelo Servqual.

III. RESULTADOS

3.1. Confiabilidad de los instrumentos

3.1.1. Aplicación de coeficiente de Alfa de Cronbach a la variable independiente

No se realiza prueba de confiabilidad, pues el instrumento es el análisis de contenido.

3.1.2. Aplicación de coeficiente de Alfa de Cronbach a la variable dependiente

Para realizar el cálculo se utilizó el programa SPSS IBM 20, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida. Pues la asesoría en la elaboración del instrumento y la calidad del instrumento, fueron determinantes.

Tabla 6. Prueba de confiabilidad - variable dependiente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	22

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

La prueba de confiabilidad se aplicó a los 22 elementos del Modelo Servqual, arrojó un resultado equivalente a 0.764 lo cual significa que el instrumento muestra una Fuerte confiabilidad.

3.2. Presentación de datos y análisis estadístico

3.2.1. Resultados de la variable Control Integrado

El Centro de Control Integrado en Frontera (CCIF) fue inaugurado el día 17 de octubre del 2017; sin embargo, su funcionamiento inició el 16 de agosto del mismo año. Por ello se utilizará la información mensual, un año de anterior y un año posterior al CCIF; es decir, de agosto del 2016 a julio 2017 y de agosto del 2017 a julio del 2018.

3.2.1.1. Resultados de las dimensiones

3.2.1.1.1. Tiempos de atención

Para la evaluación de esta dimensión se consideró el periodo de tiempo que demora el proceso de ingreso y salida de pasajeros, a través del control fronterizo, antes y después del CCIF; para ello se comparará las variaciones de tiempo en función de los procesos. Cabe señalar que se considerarán los tiempos medios de atención obtenidos.

Las entidades consideradas para hallar los tiempos promedio de atención son:

- Migraciones
- Control Vehicular SUNAT - Aduanas
- Revisión Vehicular SUNAT - Aduanas
- Revisión Vehicular SENASA
- Caseta PNP

En la tabla 7, se muestran los tiempos promedios, antes del CCIF, para el ingreso y salida de pasajeros, clasificándolos en dos tipos de vehículos: automóviles y buses.

Tabla 7. Tiempos promedios de ingreso y salida, antes del CCIF

Periodos (meses)	INGRESO		SALIDA	
	AUTOS	BUSES	AUTOS	BUSES
Ago-16	24.7	43.5	20.2	33.5
sep-16	24.7	48.1	18.1	33.6
Oct-16	23.1	44.3	20.0	35.6
Nov-16	23.9	41.9	20.6	34.8
Dic-16	25.8	39.7	19.1	32.3
Ene-17	23.0	43.5	18.2	35.1
Feb-17	23.7	44.9	19.4	36.8
Mar-17	23.1	45.8	20.6	30.5
Abr-17	24.9	42.9	20.6	36.8
May-17	25.5	41.6	18.1	31.2
Jun-17	25.3	42.5	19.8	35.2
Jul-17	23.8	43.5	20.1	36.3

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

En la tabla 8 se muestran los tiempos promedios después del CCIF.

Tabla 8. Tiempos promedios de ingreso y salida, después del CCIF

Periodos (meses)	INGRESO		SALIDA	
	AUTOS	BUSES	AUTOS	BUSES
Ago-17	23.4	38.1	16.0	32.3
sep-17	22.1	36.4	17.6	28.5
Oct-17	22.8	37.5	16.5	35.5
Nov-17	23.0	37.3	18.3	31.7
Dic-17	23.0	37.4	17.4	28.2
Ene-18	22.4	38.4	18.7	30.0
Feb-18	22.0	42.9	17.9	35.1
Mar-18	23.6	39.6	17.4	34.7
Abr-18	22.9	38.3	16.2	31.9
May-18	24.0	37.7	18.6	31.3
Jun-18	22.8	39.6	16.0	33.6
Jul-18	22.3	37.6	17.1	31.5

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

Al comparar los promedios de tiempos, se obtendrán las variaciones o cambios entre los tiempos promedios anteriores y posteriores al CCIF, en la tabla 9 se muestran dichas variaciones.

Tabla 9. Variaciones de los tiempos promedio de atención

Periodos (meses)	INGRESO		SALIDA	
	AUTOS	BUSES	AUTOS	BUSES
Agosto	-5.2%	-12.5%	-20.6%	-3.5%
Septiembre	-10.8%	-24.5%	-2.8%	-15.3%
Octubre	-1.1%	-15.4%	-17.3%	-0.2%
Noviembre	-3.5%	-10.9%	-10.9%	-9.0%
Diciembre	-10.7%	-5.8%	-9.1%	-12.8%
Enero	-2.6%	-11.7%	2.9%	-14.5%
Febrero	-7.4%	-4.5%	-7.6%	-4.6%
Marzo	2.2%	-13.6%	-15.8%	13.8%
Abril	-7.9%	-10.7%	-21.1%	-13.2%
Mayo	-5.9%	-9.3%	2.9%	0.1%
Junio	-10.0%	-6.8%	-19.1%	-4.6%
Julio	-6.1%	-13.6%	-14.8%	-13.1%

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

En la tabla 9, se puede observar que la mayoría de variaciones fueron negativas; es decir, hubo una reducción en los tiempos de atención al implementar el CCIF, así mismo, dicha variación se puede demostrar a través de los estadísticos en la tabla 10.

Tabla 10. Estadísticos de la variación de tiempos promedio

ESTADÍSTICOS	INGRESO		SALIDA	
	AUTOS	BUSES	AUTOS	BUSES
MÍNIMO	-10.8%	-24.5%	-21.1%	-15.3%
MÁXIMO	2.2%	-4.5%	2.9%	13.8%
MEDIA	-5.8%	-11.6%	-11.1%	-6.4%
DESVIACIÓN ESTÁNDAR	4.0%	5.3%	8.6%	8.5%

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

La mayor reducción de tiempos, para el ingreso y salida de vehículos, se dio en los buses; la variación máxima para el ingreso fue para los buses, en cuanto a la salida fue para los autos. De manera general la variación media del ingreso de pasajeros alcanzó una reducción de -17.4% y para las salidas fue de -17.6%. Así mismo, el tiempo de salida de pasajeros fue el que mostró mayor variación con respecto a la media.

3.2.1.1.2. Simplificación de procesos

Con respecto a la dimensión de simplificación de procesos, se consideraron el número de acciones por parte de los servidores para obtener una atención. Así mismo, se deben considerar los equipos de personas generados, las labores que realizan y los procesos establecidos.

Es preciso indicar que antes del CCIF eran 65 colaboradores y luego del CCIF son 90; de estos últimos hay 10 efectivos que hacen labores de gestión y administrativa.

Para evaluar el funcionamiento del CCIF, se creó el Comité de Coordinación Bilateral [CCB], que está conformado por las entidades encargadas de brindar sus servicios en el control fronterizo.

- PDI

Quienes controlan el paso migratorio en Chile.

- Aduanas

Quien supervisa las variaciones entre la cantidad de vehículos que cruzan la frontera.

- Carabineros

Que regulan la normativa de tránsito en Chile

- Migraciones Perú

Quien supervisa la afluencia de usuarios

- SUNAT

Que controla el paso migratorio en Perú.

- SENASA

Quien hace cumplir las normas ambientales y cuidado de la biodiversidad de Perú.

- SAG

Quien hace cumplir las normas ambientales y cuidado de la biodiversidad de Chile.

- CAF Santa Rosa

Instalaciones del Centro de Atención en Frontera Perú.

- CAF Chacalluta

Instalaciones del Centro de Atención en Frontera Chile.

- PNP

Vela por la seguridad de los pasajeros y el correcto uso de las normas de tránsito.

Además de la creación del CCB, quien se reúne mensualmente; el Comité de Desarrollo e Integración Fronteriza [CDIF] se reúne de forma semestral, para conocer el funcionamiento general del CCIF.

Los procesos desarrollados para el ingreso y salida de pasajeros antes del CCIF, se muestran en la figura 2 y 3 respectivamente. Cabe resaltar que estos procesos están clasificados en autos y buses.

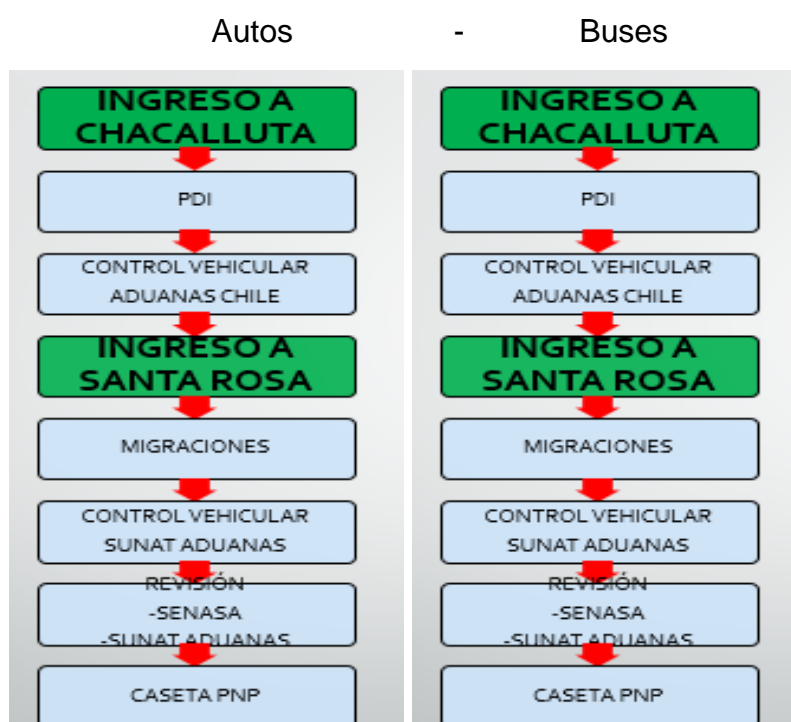


Figura 2. Procesos de ingreso al Perú desarrollados antes del CCIF

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

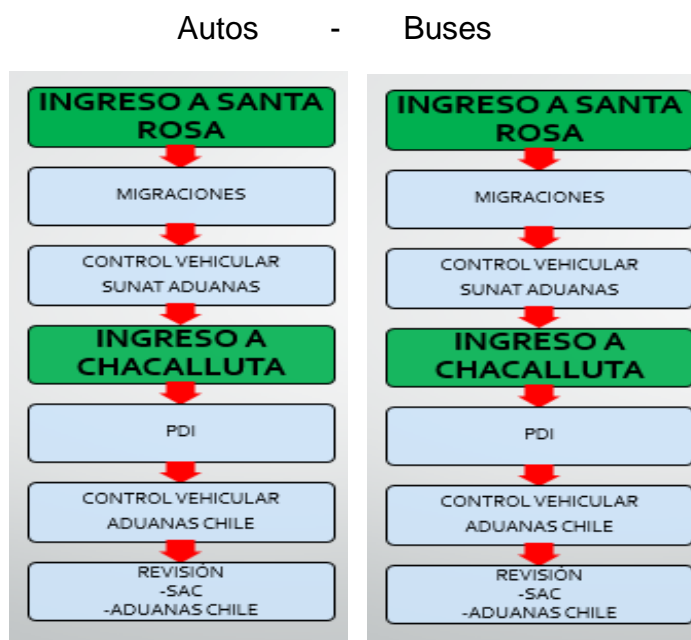


Figura 3. Procesos de salida del Perú desarrollados antes del CCIF

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Al desarrollarse el CCIF, estos 4 procesos, son integrados en dos procesos: control de viajeros y equipajes, control vehículos. Esto se muestra en la figura 4 y 5. De esta manera, se demostraría que hubo una reducción en los procesos al implementar el CCIF.

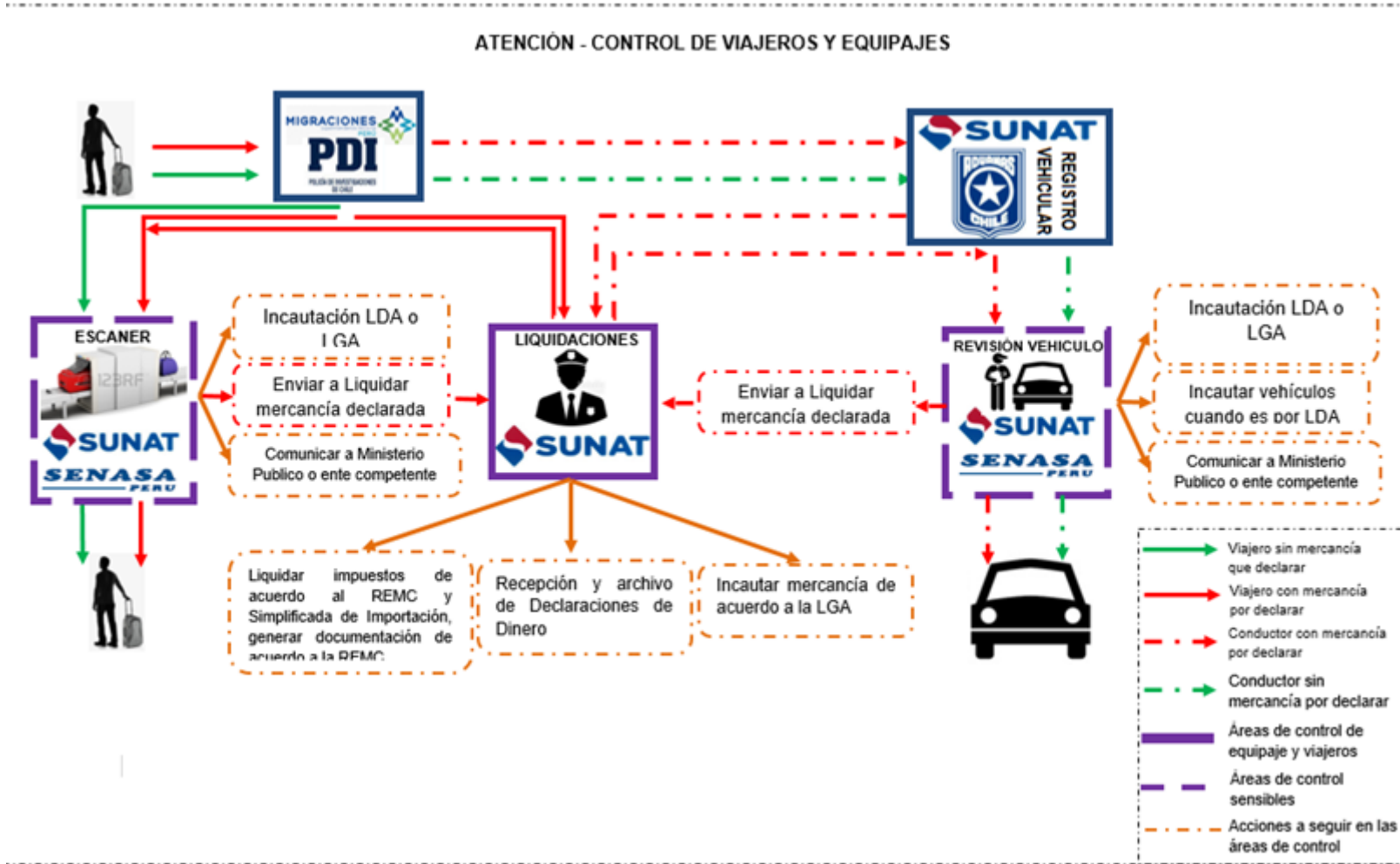


Figura 4. Proceso de control de viajeros y equipajes

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

3.2.1.1.3. Documentación

Con respecto esta dimensión, se revisó la documentación necesaria para el ingreso y salida de pasajeros, antes y después de la CCIF.

En la figura 6, se muestran los documentos que se presentan al ingresar y salir del país, respectivamente.



Figura 6. Documentos que se presentan al ingresar y salir del país

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Los documentos utilizados antes del CCIF:

Relación de pasajeros, documento de identidad o de viaje, Tarjeta Andina de Migraciones (Manual) y la tarjeta de propiedad o padrón de vehículo, sumaban un total de 04 documentos en promedio; hoy en día (después del CCIF) suman un total de 03 en promedio, dejándose de usar la Tarjeta Andina de Migraciones (manual). Siendo más fluido el tránsito de personas de ambos países. Los documentos que presentar antes del control integrado se muestran en el Anexo 5.

3.2.1.2. Análisis general de la variable independiente

En la tabla 11, se muestra el puntaje obtenido al comparar el antes y después de la puesta en marcha del Control Integrado Santa Rosa; el cual tiene tres dimensiones y se destaca como dimensión principal.

Tabla 11. Escala de valoración para la variable Control Integrado – Dimensión Tiempos de atención

Escala de valoración	Puntaje (variación)	Tiempos de atención	
		Ingreso	Salida
Mejora de atención muy alta	41% - 50%		
Mejora de atención alta	31% - 40%		
Mejora de atención modera	21% - 30%		
Mejora de atención baja	11% - 20%	-17.4%	-17.6%
Mejora de atención muy baja	0% - 10%		

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Los resultados de la Tabla 11, dan a conocer el comportamiento promedio de la variable Control Integrado. Con respecto a la dimensión tiempo de atención, el resultado medio general de ingreso de pasajeros fue de -17.4% y 17.6% de salida de pasajeros; lo cual significa que hubo una “Mejora de atención baja”. Sin embargo, a través de las pruebas de hipótesis se podrá medir si las mejoras fueron significativas.

3.2.2. Resultados de la variable Eficiencia en la atención a pasajeros

3.2.2.1. Resultados generales de la variable

- Vehículo de transporte

Tabla 12. Vehículo de transporte

Vehículo de transporte	Frecuencia	Porcentaje
Particular	205	54,4
Colectivo	37	9,8
Bus	110	29,2
Camión	19	5,0
Moto	6	1,6
Total	377	100,0

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se observa que la mayoría de vehículos que cruzan el control integrado son del tipo particular en un 54.4%; en segundo lugar, están los buses con un 29.2%; en tercer lugar, están los colectivos con un 9.8%.

- N° de acompañantes

Tabla 13. N° de acompañantes

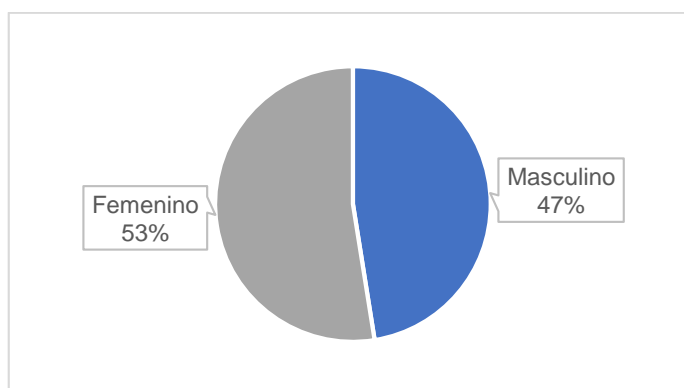
	Frecuencia	Porcentaje
0	72	19,1
1	72	19,1
2	52	13,8
3	58	15,4
4	68	18,0
5	55	14,6
Total	377	100,0

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

Gran parte de los viajeros, cruzan la frontera acompañado; el 19.1% cruza solo, el 19.1% cruzó acompañado con una persona y el 18.0% cruzó con en compañía de 4 personas.

El promedio es de 2.38 acompañantes.

- Género



Gráfica 1. Género

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

El 53% de personas son del género femenino y el 47% de personas son del género masculino.

- Estado Civil

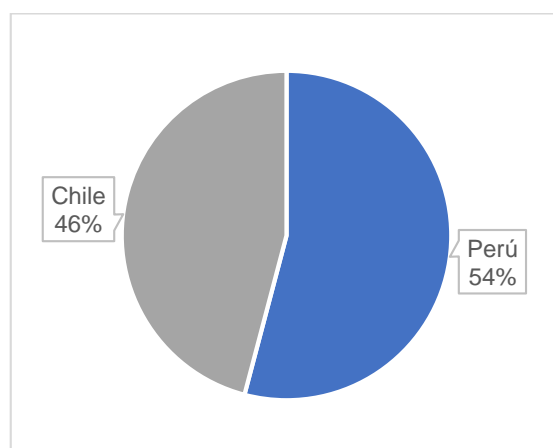
Tabla 14. Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado/a	72	19,1
Soltero/a	143	37,9
Divorciado /a	64	17,0
Viudo /a	4	1,1
Conviviente / compromiso	94	24,9
Total	377	100,0

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

Se observa que el 45.0% son personas convivientes y casadas, 37.9% son personas solteras y el 17.0% son personas divorciadas.

- País de residencia



Gráfica 2. País de residencia

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

El 54% de personas encuestadas son peruanos y el 46% son chilenos.

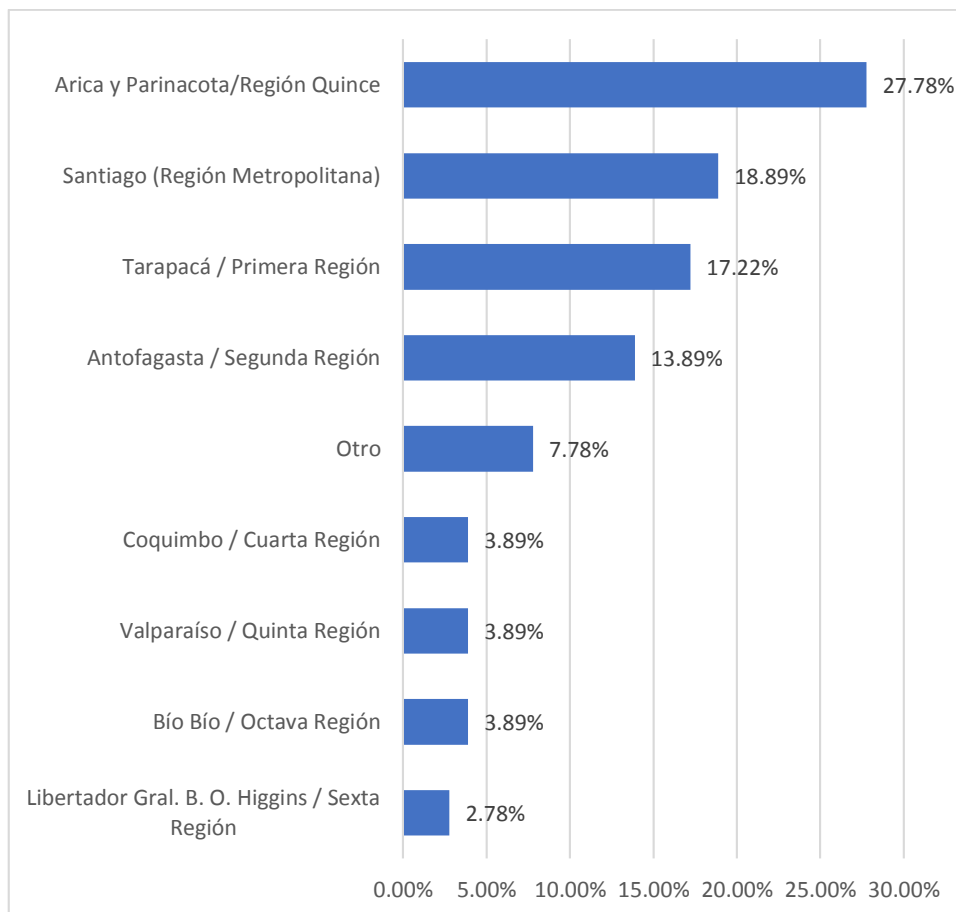
- Ciudad de residencia

Tabla 15. Ciudad de Residencia - chilenos

Ciudad de residencia	Cantidad	Porcentaje
Arica y Parinacota / Región Quince	105	27.78
Santiago (Región Metropolitana)	71	18.89
Tarapacá / Primera Región	65	17.22
Antofagasta / Segunda región	52	13.89
Otro	29	7.78
Coquimbo / Cuarta Región	15	3.89
Valparaíso / Quinta Región	15	3.89
Bío Bío / Octava Región	15	3.89
Libertador / Sexta Región	10	2.78
Total	377	100,0

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

Se observa que el mayor porcentaje es de Arica y Parinacota / Región Quince, con un porcentaje de 27.78%, con un total de 105 de personas.



Gráfica 3. Ciudad de residencia – chilenos

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

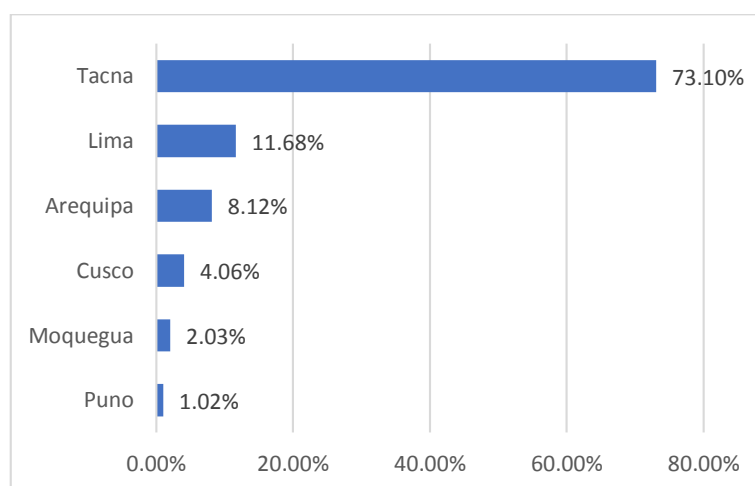
Con respecto a las personas provenientes de Chile; el 18.89% proviene de Santiago, el 17.22% proviene de Tarapacá, el 13.89% proviene de Antofagasta.

Tabla 16. Ciudad de residencia – Peruanos

Ciudad de residencia	Cantidad	Porcentaje
Tacna	276	73.10
Lima	44	11.68
Arequipa	31	8.12
Cuzco	15	4.06
Moquegua	8	2.03
Puno	4	1.02
Total	377	100,0

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

Se observa que el mayor porcentaje es de Tacna con 73.10%, que representa un total de 276 personas.

**Gráfica 4. Ciudad de residencia – peruanos**

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia

Con respecto a las personas provenientes de Perú; el 73.10% proviene de Tacna, el 11.68% proviene de Lima, el 8.12% proviene de Arequipa.

- Rango de Edad

Tabla 157. Rango de Edad

Rango de Edad	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 27 años	90	23,9
De 28 a 37 años	113	30,0
De 38 a 47 años	98	26,0
De 48 a 57 años	45	11,9
De 58 a más	31	8,2
Total	377	100,0

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se puede observar que el 79.9% de personas que cruzan la frontera tienen entre 18 a 47 años.

- Frecuencia en el cruce de frontera al mes

Tabla 18. Frecuencia en el cruce de frontera al mes

Frecuencia en el cruce de frontera al mes	Frecuencia	Porcentaje
1	99	26,3
2	108	28,6
3	51	13,5
4	59	15,6
5	60	15,9
Total	377	100,0

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

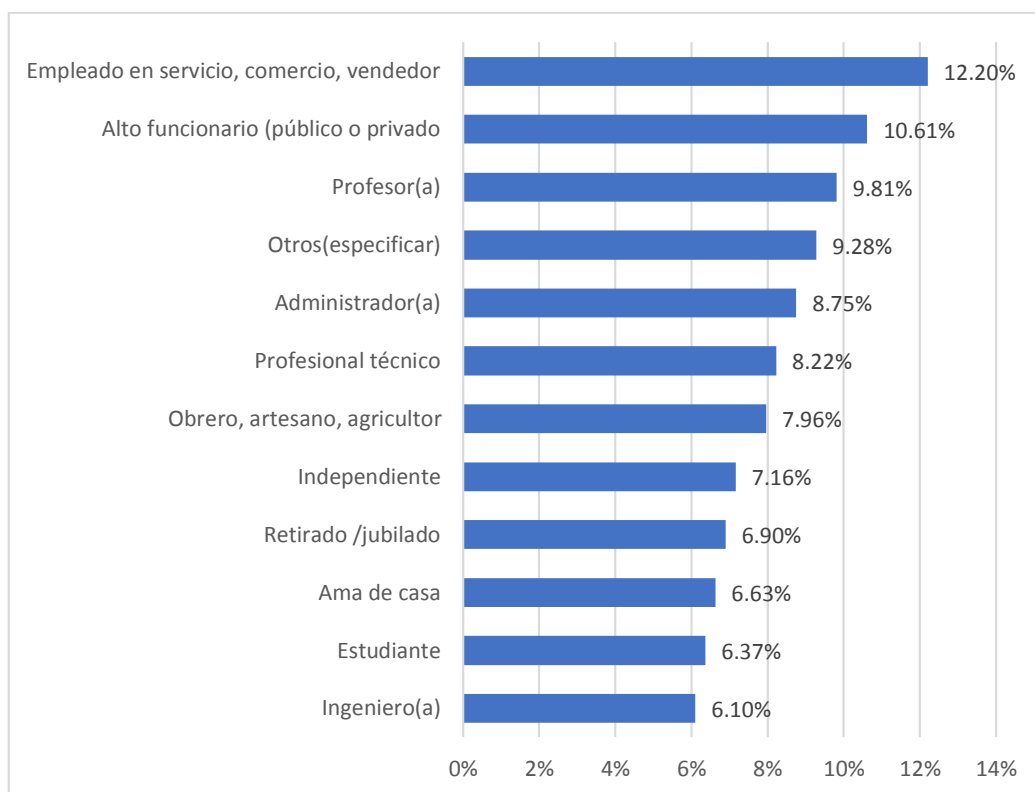
El 28.6% de los encuestados refirió que cruza la frontera dos veces al mes, el 26.3% lo hace una vez al mes y el 15.9% lo hace cinco veces al mes.

- Ocupación

Tabla 19. Ocupación

Ocupación	Cantidad	Porcentaje
Empleado en servicio, comercio, vendedor	46	12.20
Alto funcionario (Público o privado)	40	10.61
Profesor	37	9.81
Otros (especificar)	35	9.28
Administrador (a)	33	8.75
Profesional Técnico	31	8.22
Obrero, Artesano, Agricultor	30	7.96
Independiente	27	7.16
Retirado / Jubilado	26	6.90
Ama de casa	25	6.63
Estudiante	24	6.37
Ingeniero	23	6.10
Total	377	100,0

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.
Elaboración: Propia



Gráfica 5. Ocupación

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 12.20% de encuestados, son empleados de servicio, un 10.61% son funcionarios públicos, el 9.81% son profesores. Como se visualiza en la Gráfica 5.

- Motivo de Cruce fronterizo

Tabla 20. Motivo de Cruce fronterizo

Motivo de Cruce fronterizo	Frecuencia	Porcentaje
Vacaciones, recreación u ocio	253	67,1
Salud (tratamiento médico)	53	14,1
Visita a familiares o amigos	26	6,9
Negocios, inversión o comercio	23	6,1
Educación (realiza estudios, investigación, etc.)	22	5,8
Total	377	100,0

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Las personas encuestadas respondieron que, el 67.1% cruzaba la frontera por recreación u ocio, el 14.1% por salud y el 6.9% para visitar familiares o amigos.

3.2.2.2. Resultados de la dimensión

3.2.2.2.1. Elementos Tangibles

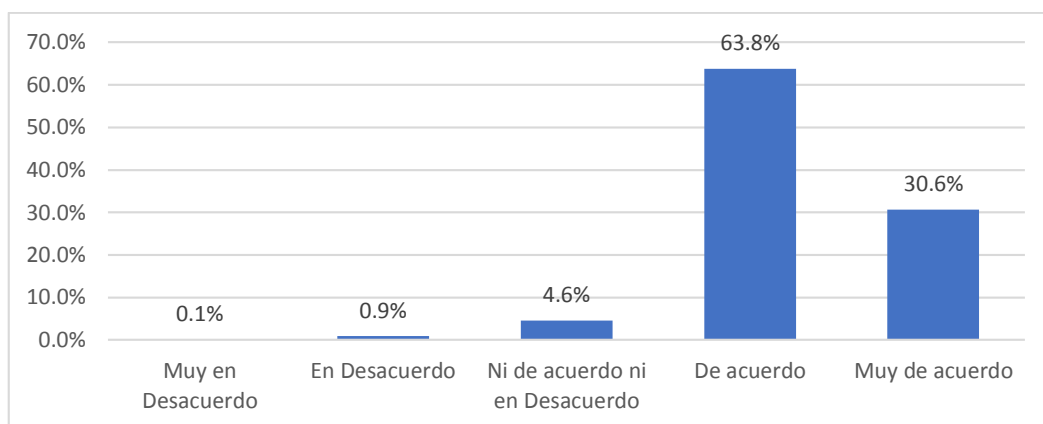
Tabla 2116. Elementos Tangibles

N°	ÍTEMS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
ET_1	¿Considera que el Control Integrado entre Perú y Chile cuenta con equipamiento informático moderno?	0.3%	1.6%	6.4%	65.3%	26.5%
ET_2	¿Las instalaciones físicas del Control Integrado entre Perú y Chile son visualmente atractivas?	0.0%	1.3%	5.0%	71.9%	21.8%
ET_3	¿El Personal que le atendió en el Control Integrado entre Perú y Chile tiene una apariencia limpia y cuidada?	0.0%	0.3%	2.7%	59.4%	37.7%
ET_4	¿El equipamiento e instrumental informático (sistema) del Control Integrado entre Perú y Chile es adecuado?	0.0%	0.5%	4.2%	58.6%	36.6%

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se observan los resultados de los indicadores de los elementos tangibles del control integrado; el 65.3% está de acuerdo con el equipamiento informático moderno; el 71.9% está de acuerdo con las instalaciones físicas del control integrado; el 59.4% está de acuerdo con la apariencia limpia y cuidada del personal; el 58.6% está de acuerdo con el equipamiento e instrumental informático (sistema).



Gráfica 6. Elementos Tangibles

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se visualizan los resultados de la dimensión “Elementos Tangibles” del control integrado, en promedio los resultados son favorables; el 30.6% están muy de acuerdo con los elementos tangibles, el 63.8% está de acuerdo, el 4.6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 0.9% en desacuerdo y el 0.1% está muy en desacuerdo.

3.2.2.2.2. Fiabilidad

Tabla 2217. Fiabilidad

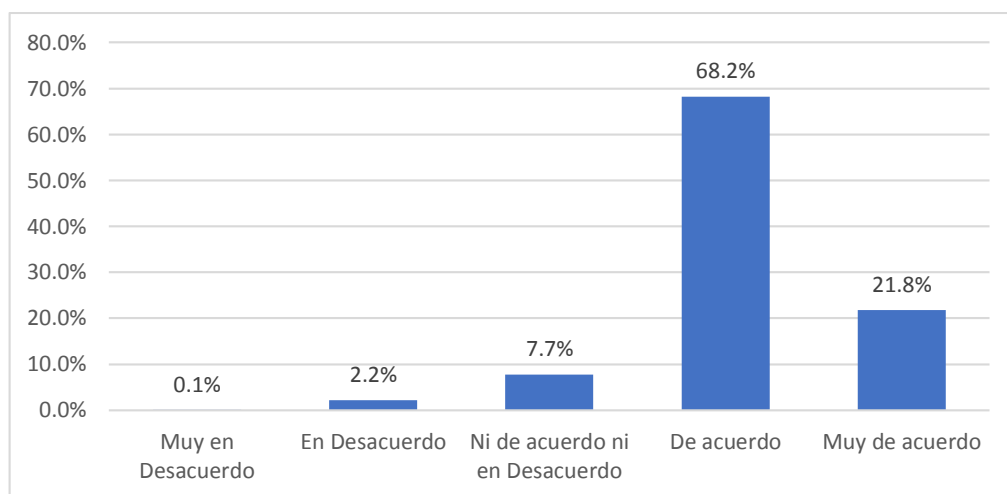
N°	ÍTEMS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
F_1	¿Si el Control Integrado entre Perú y Chile facilita el tránsito en la frontera?	0.0%	3.4%	10.3%	63.7%	22.5%
F_2	¿Ante la presencia de un problema para su transitabilidad el personal fue comprensivo?	0.3%	4.8%	12.5%	67.1%	15.4%
F_3	¿La orientación brindada en el Control Integrado entre Perú y Chile le dio seguridad?	0.0%	0.8%	5.0%	65.8%	28.4%
F_4	¿En el Control Integrado entre Perú y Chile le brindaron el servicio en el tiempo establecido?	0.3%	1.3%	6.1%	72.4%	19.9%
F_5	¿El proceso de atención en el Control Integrado entre Perú y Chile fue de modo adecuado?	0.0%	0.5%	4.8%	72.1%	22.5%

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se observan los resultados de los indicadores de la dimensión fiabilidad con respecto al control integrado; el 63.7% está de acuerdo y el 22.5% está muy de acuerdo que el control integrado facilita el tránsito en frontera; el 67.1% está de acuerdo y el 15.4% muy de acuerdo que el personal es comprensivo; el 65.8% está de acuerdo y el 28.4% está muy de acuerdo que la orientación brindada confiable y segura; el 72.4% está de acuerdo y el 19.9% está muy de acuerdo que el

personal brindó un servicio en el tiempo establecido; el 72.1% está de acuerdo y el 22.5% está muy de acuerdo que el proceso de atención fue de modo adecuado.



Gráfica 7. Fiabilidad

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se visualizan los resultados de la dimensión “Fiabilidad” del control integrado, en promedio los resultados son favorables; el 21.8% están muy de acuerdo con la fiabilidad, el 68.2% está de acuerdo, el 7.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.2% en desacuerdo y el 0.1% está muy en desacuerdo.

3.2.2.2.3. Capacidad de Respuesta

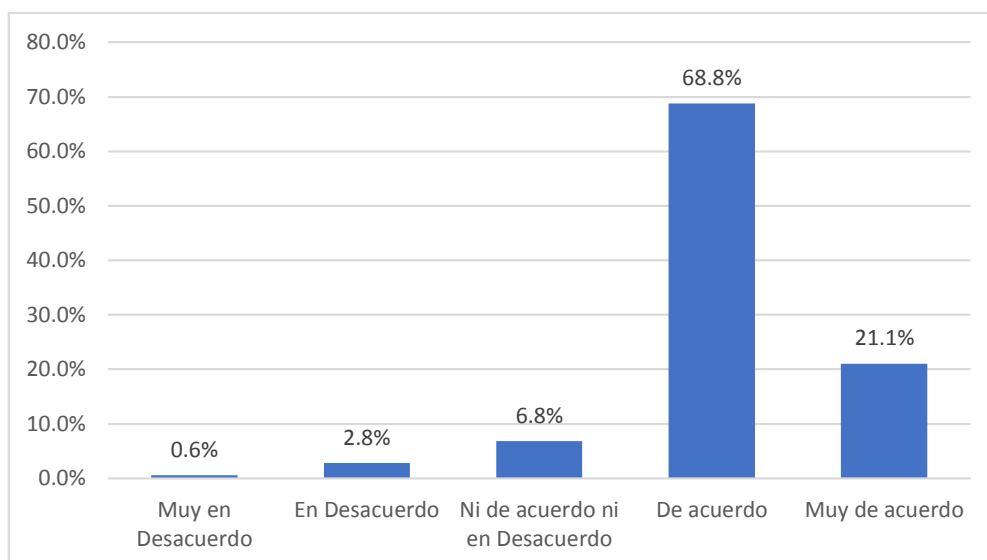
Tabla 23. Capacidad de Respuesta

N°	ÍTEMS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
CR_1	¿El personal del Control Integrado entre Perú y Chile le informó adecuadamente los pasos a seguir para su control?	0.3%	1.6%	5.8%	74.0%	18.3%
CR_2	¿La documentación se revisó con la holgura de tiempo adecuada?	0.0%	1.1%	5.8%	65.3%	27.9%
CR_3	¿Entre control y control el tiempo de atención fue acorde a sus necesidades?	0.0%	0.5%	3.2%	71.6%	24.7%
CR_4	¿La atención a través de los controles fue fluida y le brindan soluciones acordes a sus necesidades?	0.0%	0.8%	5.0%	74.5%	19.6%
CR_5	¿Usted puede confiar que le atenderán en el tiempo al pasar por el Control Integrado entre Perú y Chile?	2.7%	10.1%	14.1%	58.4%	14.9%

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se observan los resultados de los indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta con respecto al control integrado; el 74.0% está de acuerdo y el 18.3% muy de acuerdo que se informó adecuadamente los pasos a seguir; el 65.3% está de acuerdo y el 27.9% muy de acuerdo que la documentación se revisó en un tiempo adecuado; el 71.6% está de acuerdo y el 24.7% muy de acuerdo que entre control y control el tiempo fue acorde a sus necesidades; el 74.5% está de acuerdo y el 19.6% muy de acuerdo con que la atención fue fluida y se brindaron soluciones prudentes; el 58.4% está de acuerdo y el 14.9% muy de acuerdo que se le atenderá en el tiempo prudente.



Gráfica 8. Capacidad de Respuesta

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se visualizan los resultados de la dimensión “Capacidad de Respuesta” del control integrado, en promedio los resultados son favorables; el 21.1% están muy de acuerdo con la Capacidad de Respuesta, el 68.8% está de acuerdo, el 6.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.8% en desacuerdo y el 0.6% está muy en desacuerdo.

3.2.2.2.4. Seguridad

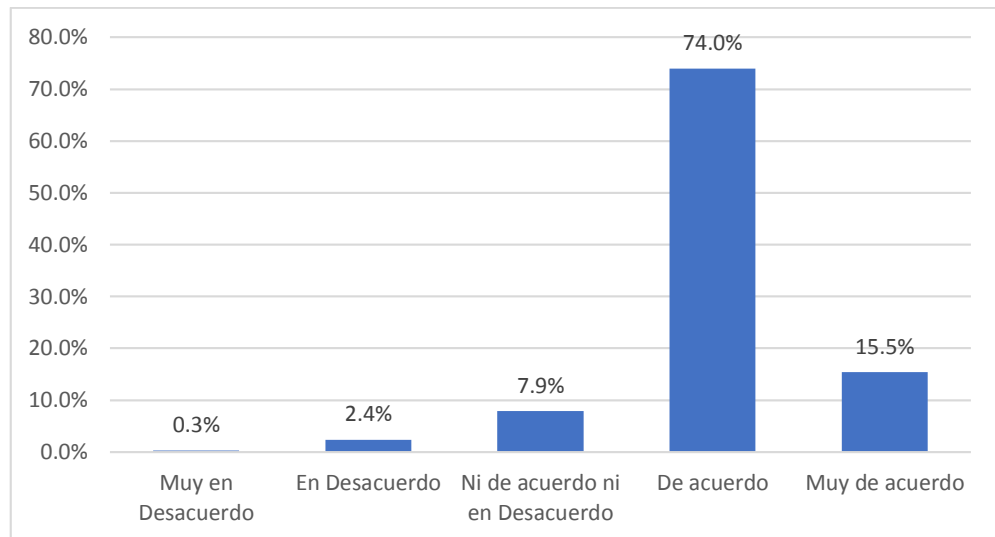
Tabla 184. Seguridad

N°	ÍTEMS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
S_1	¿Sintió seguridad durante su paso en el Control Integrado entre Perú y Chile?	1.1%	5.3%	16.7%	69.2%	7.7%
S_2	¿El manejo de mis datos e información personal esta resguardada por el Control Integrado entre Perú y Chile?	0.0%	1.3%	4.0%	72.7%	22.0%
S_3	¿El personal mostro conocimiento suficiente para responder a mis preguntas?	0.0%	1.3%	4.0%	78.2%	16.4%
S_4	¿El personal le brindó un trato personalizado como pasajero en tránsito?	0.0%	1.6%	6.9%	75.9%	15.6%

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se observan los resultados de los indicadores de la dimensión Seguridad con respecto al control integrado; el 69.2% está de acuerdo y el 7.7% muy de acuerdo que se sintió seguro durante el control; el 72.7% está de acuerdo y el 22.0% muy de acuerdo que su información personal esta resguardada; el 78.2% está de acuerdo y el 16.4% muy de acuerdo de que los empleados tienen conocimientos suficientes; el 75.9% está de acuerdo y el 15.6% muy de acuerdo de que los empleados personalizan su trato..



Gráfica 9. Seguridad

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se visualizan los resultados de la dimensión “Seguridad” del control integrado, en promedio los resultados son favorables; el 15.5% están muy de acuerdo con la dimensión Seguridad, el 74.0% está de acuerdo, el 7.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2.4% en desacuerdo y el 0.3% está muy en desacuerdo.

3.2.2.2.5. Empatía

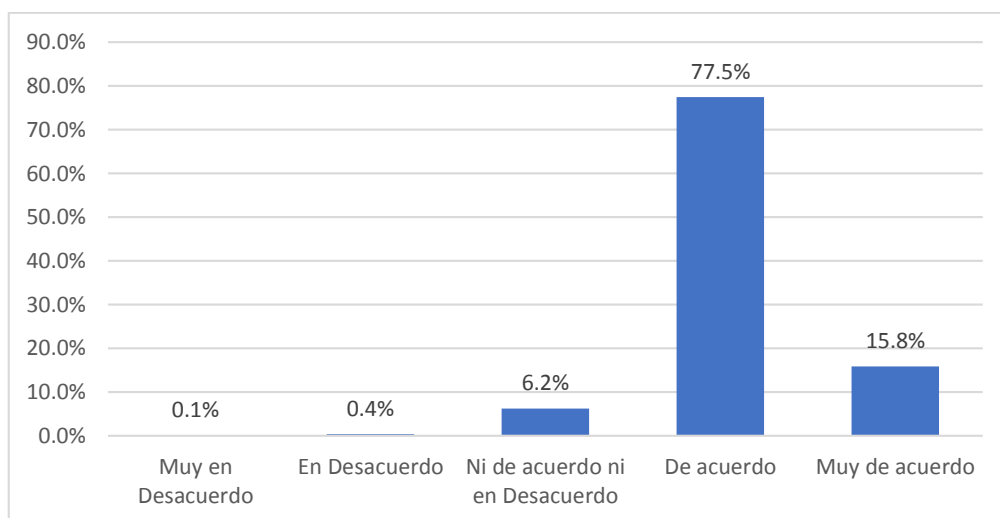
Tabla 25. Empatía

N°	ÍTEMS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
E_1	¿El Control Integrado cuenta con horarios de atención convenientes para sus transitabilidad?	0.0%	0.5%	6.4%	77.5%	15.6%
E_2	¿La atención a mis solicitudes fue atendida diligentemente?	0.0%	0.3%	2.1%	79.0%	18.6%
E_3	¿En caso de algún inconveniente el personal Control Integrado entre Perú y Chile es flexible y le brinda facilidades?	0.0%	0.0%	4.0%	79.0%	17.0%
E_4	¿Considera que el Control Integrado entre Perú y Chile se tornan acorde a sus necesidades?	0.3%	0.8%	12.5%	74.3%	12.2%

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se observan los resultados de los indicadores de la dimensión Empatía con respecto al control integrado; el 77.5% está de acuerdo y el 15.6% muy de acuerdo con los horarios de atención; el 79.0% está de acuerdo y el 18.6% muy de acuerdo que sus solicitudes fueron atendidas diligentemente ; el 79.0% está de acuerdo y el 17.0% muy de acuerdo de que los colaboradores son flexibles y se brinda facilidades; el 74.3% está de acuerdo y el 12.2% muy de acuerdo con la afirmación que el control integrado es acorde a las necesidades de los usuarios.



Gráfica 10. Empatía

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se visualizan los resultados de la dimensión “Empatía” del control integrado, en promedio los resultados son favorables; el 15.8% están muy de acuerdo con la dimensión Empatía, el 77.5% está de acuerdo, el 6.2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.4% en desacuerdo y el 0.1% está muy en desacuerdo.

3.2.2.3. Análisis general de la variable dependiente

En la tabla 26, se muestra el puntaje obtenido al medir la eficiencia del servicio brindado por el Control Integrado Santa Rosa, como resultado de las cinco dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, infraestructura, capacidad de respuesta.

Tabla 26. Puntaje obtenido por la variable Eficiencia en la atención a pasajeros

Escala de valoración	Puntaje	Puntaje obtenido
Muy de acuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros	89 - 110	90.23
De acuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros	67 – 88	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros	45 - 66	
De acuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros	34 - 44	
Muy en desacuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros	22 – 33	

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Los resultados de la tabla 26, dan a conocer el comportamiento promedio de la variable Eficiencia en la atención a pasajeros. El resultado medio general obtenido fue de 4.23, que significa que las respuestas de los usuarios sobre cada indicador son similares. Asimismo, la sumatoria de las medias de los indicadores es de 90.23 que según la escala de valoración de la variable significa que las personas están Muy de acuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros, por lo que se concluye que el servicio es bueno, sin embargo, el servicio aún no ha llegado a satisfacer completamente a los clientes.

3.3. Prueba de hipótesis

3.3.1. Verificación de las Hipótesis específicas

3.3.1.1. Comprobación de la primera hipótesis específica

- Prueba de normalidad

H_0 : Los puntajes de la variable tienen distribución normal.

H_i : Los puntajes de la variable no tienen distribución normal.

Si $p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_i . Si $p > 0.05$ no se puede rechazar H_0 (se acepta H_0)

Tabla 2719. Prueba de normalidad de la primera hipótesis específica

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
T_ING_A	,289	12	,007	,648	12	,000
T_SAL_A	,163	12	,200 [*]	,918	12	,272
T_ING_D	,185	12	,200 [*]	,950	12	,634
T_SAL_D	,167	12	,200 [*]	,887	12	,108

a. Corrección de la significación de Lilliefors

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Según los resultados de la prueba de normalidad de las variables, presentados en la Tabla 24, solo el tiempo de ingreso no cumplen con las dimensiones de normalidad. Considerando la prueba de normalidad según el test de Kolmogorov-Smirnov el valor de p es menor a 0.05 para todas las variables y sus

dimensiones, por lo tanto se usaron pruebas de hipótesis no paramétricas. En este caso la correlación de Rho de Spearman.

- Prueba de la primera hipótesis específica

H₀: Los tiempos de atención no tienen un alto impacto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

H₁: Los tiempos de atención tienen un alto impacto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

Tabla 2820. Comprobación de la primera hipótesis específica

Correlaciones		T_ING_D	T_SAL_D	SERVQUAL
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,739	,864
	T_ING_D Sig. (bilateral)	.	,007	,009
	N	12	12	12
	Coeficiente de correlación	,739	1,000	,780
	T_SAL_D Sig. (bilateral)	,007	.	,002
	N	12	12	12
	Coeficiente de correlación	,864	,780	1,000
	SERVQUAL Sig. (bilateral)	,009	,002	.
	N	12	12	12

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Según los resultados de la prueba de hipótesis, que se presenta en la Tabla 12, se obtuvo una correlación alta $RS_1 = 0.864$ y $RS_2 = 0.739$ con el nivel de significación alta $P_1 = 0.009 < 0.05$ y $P_2 = 0.002 < 0.05$. Por lo tanto, rechaza la hipótesis nula:

es decir que los tiempos de atención tienen un alto impacto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

Con respecto al impacto de los tiempos de atención en la eficiencia de atención de pasajeros; los tiempos de atención influyeron en un 74.65% la eficiencia de atención de pasajeros, al ingresar al país; los tiempos de atención influyeron en un 54.61% la eficiencia de atención de pasajeros, al salir del país. Además, los resultados medio general de los tiempos de atención que demora el proceso de ingreso de pasajeros fue de -17.4% y -17.6% de salida de pasajeros; equivalente a -8.77 minutos y -5.49 minutos, respectivamente.

3.3.1.2. Comprobación de la segunda hipótesis específica

Tabla 29. Número de procesos antes y después del CCIF

Antes del CCIF	Después del CCIF	Variación	Escala de valoración
4	2	-50%	Mejora en los procesos muy alta

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se comprobó a través de los resultados procesados con la estadística descriptiva que, los procesos totales de atención de pasajeros, cambiaron de 4 a 2, reduciéndose los procesos en un 50%, demostrando que:

La simplificación de procesos tiene un impacto alto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

3.3.1.3. Comprobación de la tercera hipótesis específica

Tabla 30. Documentación

Antes del CCIF	Después del CCIF	Variación	Escala de valoración
4	3	-25%	Mejora en la documentación moderada

Fuente: Investigación al Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, 2018.

Elaboración: Propia

Se comprobó a través de la estadística descriptiva, que la documentación se redujo en -25%. Demostrándose que:

La simplificación de procesos tiene un impacto moderado en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

3.3.2. Verificación de la hipótesis general

Acerca de las hipótesis generales, no se ha encontrado referencia alguna acerca de ellas; tanto en la teoría de (Hernández, 2014), (Creswell & Creswell, 2017) y (Vara, 2010). Sin embargo, Hernández (2014) refiere que las hipótesis se someten a prueba o escrutinio empírico para determinar si son apoyadas o refutadas, de acuerdo con lo que el investigador observa.

Lo que sucede realmente no podemos probar que una hipótesis sea verdadera o falsa, sino aportar evidencia a favor o en contra. Cuantas más investigaciones apoyen una hipótesis, más credibilidad tendrá y, por supuesto, será válida para el contexto (lugar, tiempo y participantes, casos o fenómenos) en que se comprobó. Al menos lo es probabilísticamente (Hernández, 2014).

Con respecto a la hipótesis: La implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile impacta positivamente en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018. El tratamiento de la hipótesis, a través del uso de la estadística descriptiva e inferencial, no es posible. Pues la hipótesis general es referencial y su comprobación depende de los argumentos lógicos planteados al evaluar sus dimensiones; es decir, el resultado de las pruebas específicas.

Las hipótesis específicas fueron comprobadas: el tiempo promedio de atención de personas que ingresaron y salieron por el CCIF influyeron en un 74.65% y 54.61%, respectivamente; el número de procesos, se redujo en un 50%; el número de documentos se redujeron en un 25%. Por lo tanto, es posible afirmar que: La implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile impacta positivamente en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto a la variable independiente “Control integrado”; de manera general los resultados demostraron avances cuantitativos y cualitativos, que dieron como resultado una mejora en la atención moderada, la cual continúa mejorando continuamente, gracias al esfuerzo compartido de Perú y Chile, esto al comparar los tiempos de atención antes de la implementación del control integrado frente al comportamiento actual.

Luego de describir los resultados del trabajo de investigación, se interpreta y analiza lo que se encontró, su implicancia y verificación de cada hipótesis, así como el aporte a la comunidad científica. Para esto se tuvo en cuenta la relación e influencia entre lo averiguado y las teorías o autores considerados en el marco teórico del trabajo de investigación.

Con respecto a la variable independiente “Control integrado”; de manera general los resultados demostraron avances cuantitativos y cualitativos, que dieron como resultado una mejora en la atención moderada, la cual continúa mejorando continuamente, gracias al esfuerzo compartido de Perú y Chile, esto al comparar los tiempos de atención antes de la implementación del control integrado frente al comportamiento actual.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que hubo una mejora, pero no a lo que se había estimado previamente; según (Sin Fronteras, 2017); refiere a que la meta era reducir el tiempo de espera en un 50% según los funcionarios de relaciones exteriores de cada país.

Con respecto a las dimensiones de la variable independiente. La “tiempos de atención”, enfocada en los tiempos de servicio; la variación media del ingreso de pasajeros fue una reducción de -17.4% y para las salidas fue de -17.6%; lo cual fue confirmado con la prueba de hipótesis; esto comparado con el estudio de tiempos según SUNAT (2017), permitió reducir de manera significativa los tiempos de los procesos para el cruce de frontera.

Con respecto a la simplificación de procesos, está liderada por el continuo ejercicio del CCB, cuyo objetivo es analizar y coordinar aspectos prácticos, técnicos y operativos de control y tránsito de personas, equipajes, vehículos y mercancías por el CCIF según el “Acuerdo Marco para la Implementación de Sistemas de Control Integrado y de Cooperación para la Facilitación del Tránsito en los Pasos de Frontera Habilitados entre la República del Perú y la República de Chile”, publicado el 21 de enero del 2014, en el diario El Peruano. A permitido reducir los procesos de cuatro, en dos procesos integrados para el control de viajeros y equipajes, control vehículos; además del aumento del personal y la coordinación permanente ha servido como apoyo para la mejora de atención en tiempos, tanto de ingreso como de salida.

La “documentación”, fueron reducida de 4 a 3; pues al integrarse los controles fronterizos, se eliminó la utilización de la Tarjeta Andina de Migraciones, la cual era llenada manualmente por los pasajeros, reemplazándose por la Tarjeta electrónica; reduciendo la demora del tránsito de los mismos. Esto se puede relacionar con Huarcaya (2017) realizó el estudio titulado: Evaluación del Sistema Integral de Migraciones (SIM) en el control fronterizo Santa Rosa basada en la ISO/IEC 9126, Tacna, 2016; donde concluye que el Sistema Integral de Migraciones cumple medianamente con la mayoría de las especificaciones de la norma ISO/IEC 9126.

Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2002) plantean un modelo para evaluar la calidad del servicio, que sirvió para el desarrollo de la variable dependiente “Eficiencia en la atención a pasajeros” vista desde la perspectiva de los usuarios; se obtuvo una puntuación de 4.23 sobre cinco, lo cual significa que los usuarios están muy de acuerdo con la eficiencia en la atención a pasajeros.

Con respecto a las dimensiones de la variable dependiente. Los “elementos tangibles” están bien valorados, pues los usuarios están de acuerdo con la infraestructura, equipo y apariencia de las instalaciones; cabe destacar que la infraestructura se encuentra en buen estado y el personal se encarga de mantenerlo pulcro. La “fiabilidad” o confianza en el servicio, es óptima, debido a la calidad del servicio y capacitación constante del personal que atiende al público; además, los usuarios entienden que el trabajo del personal de servicio es hacer cumplir la normativa de cada país. La “capacidad de respuesta”, está

bien valorada; sin embargo, los trámites que se realizan se brindan en un tiempo promedio y por lo general se incrementa, con la carga de equipaje e hijos menores de edad, incomodando a los usuarios. La “seguridad” que el servicio en brinda en frontera es aceptado, pues la gente sabe que diferentes entidades de ambos estados participan y cuidan de los usuarios. La “empatía” mostrada por los servidores es bien valorada por los diferentes usuarios; cabe resaltar que los usuarios esperan el carácter de servicio normativo del control fronterizo, es decir, solo se dejan guiar por el personal.

V. CONCLUSIONES

Primera

Se logró determinar de manera cuantitativa y cualitativa, el impacto positivo de la implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile en la eficiencia de la atención de pasajeros del centro de atención en Frontera Santa Rosa, año 2018, al determinar que los tiempos de atención, el número de procesos y el número de documentos se redujeron.

Segunda

Con respecto al impacto de los tiempos de atención en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018, hubo una mejora del 17.4% en el ingreso de pasajeros y un 17.6% en la salida de pasajeros; corroborándose una mejora en el tiempo promedio de pasajeros que a traviesan el CCIF.

Tercera

La simplificación de procesos en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018, basada en la cantidad de procesos se confirmó la reducción de 4 a 2; facilitando de esta manera, el paso por frontera en un 50%; además, de la creación del CCB, que es un comité de mejora continua.

Cuarta

La documentación en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018, fue comprobado a través del número de documentos que se utilizan en el control, reduciéndose de 4 a 3, es decir en un 25.00%. Generando mayor fluidez en la atención.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda un seguimiento constante de los procesos y tiempos de atención a las entidades participantes del CCIF por medio del CCB, debiendo evaluarse permanentemente el personal que brinda el servicio, debiendo retroalimentarse la casuística presentada; con personal calificado. Este personal debe tener especial consideración en los aspectos de agilidad e interés oportuno a los servicios brindados al usuario.

Segunda

Formalizar el control yuxtapuesto por equipos en ambos países, para las instituciones de Migraciones y PDI, también se sugiere que los datos de Control Vehicular – Aduanas se encuentren interconectados entre los dos países, ya que al tener una base de datos compartida estos se cargarían al sistema rápidamente, lo que se traduciría en una atención más fluida.

Tercera

Aumentar el personal para las fechas consideradas “temporadas altas”, por parte de los directivos mantener reuniones a fin de concretar y unificar los temas pendientes normativos que darán una estabilidad legal al proceso de integración, lo cual evitara la duplicidad de procesos.

Cuarta

Implementar una página web exclusiva del control integrado Perú Chile (actualmente no hay), que sea amigable para los usuarios.

Que se cuente con personal en los terminales que brinde información clara a los turistas, además de hacerse uso de infografías para informar sobre flujos de atención o aplicativos webs que informen al respecto y orienten a los usuarios.

VII. REFERENCIAS

Choque, G. F. (2017). Vulneración de Derechos Constitucionales por las Restricciones de Tránsito Internacional a Menores de Edad. Caso Especial: Control Fronterizo “Santa Rosa” de Tacna. Periodo 2014-2015. Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/403>

Congreso de la República. (2013, junio 3). Expedientes Virtuales. Recuperado 13 de julio de 2018, de http://www2.congreso.gob.pe/sicr/tradocestproc/Expvirt_2011.nsf/vf07web/8D5035CC48E8E36A05257B660073816D?opendocument

Congreso de la República. (2014, enero 21). Acuerdo Marco para la Implementación de Sistemas de Control Integrado y de Cooperación para la Facilitación del Tránsito en los Pasos de Frontera Habilitados entre la República del Perú y la República de Chile. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/acuerdo-marco-para-la-implementacion-de-sistemas-de-control-convenio-acuerdo-marco-para-la-implementacion-de-sistemas-de-control-1040406-1-1/>

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. SAGE Publications.

Diario Correo. (2014). Aprueban Ley de pasos de frontera entre Perú y Chile. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/ciudad/aprueban-ley-de-pasos-de-frontera-entre-peru-73902/>

Exitosa. (2017). Perú y Chile inician control migratorio más integrado. Recuperado de <https://exitosanoticias.pe/peru-chile-inician-control-migratorio-mas-integrado/>

- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.
- Huarcaya, E. (2017). Evaluación del Sistema Integral de Migraciones (SIM) en el control fronterizo Santa Rosa basada en la ISO/IEC 9126, Tacna, 2016. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2500>
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2017). Política exterior, desarrollo de fronteras y fortalecimiento de las relaciones con los países vecinos. Presentado en Centro de capacitación y estudios parlamentarios del Congreso de la República, Lima. Recuperado de [http://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/CCEP/files/agenda2017-2018/files/ppt_desarrollo_de_fronteras_-_congreso_v3_\(27nov17\).pdf](http://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/CCEP/files/agenda2017-2018/files/ppt_desarrollo_de_fronteras_-_congreso_v3_(27nov17).pdf)
- Montalvo, V. V., & Vasilía, V. (2016). Calidad de servicio desde la perspectiva del turista extranjero en el puesto de control fronterizo Kasani –yunguyo Puno 2015. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2877>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2002). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Radio uno. (2013). Aprueban ley de pasos de frontera entre Perú y Chile. Recuperado de <http://radiouno.pe/noticias/36512/aprueban-ley-pasos-frontera-entre-peru-chile>
- Reboloso, E., Ferrer, C. S., Fernández, B., & Cantón, P. (2004). Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(3), 355-373.

SELA. (2012). La Integración Fronteriza en el Marco del Proceso de Convergencia de América Latina y El Caribe. Recuperado de <http://www20.iadb.org/intal/catalogo/PE/2013/11724a02.pdf>

Sin Fronteras, R. (2017, octubre 17). Inauguran control integrado de frontera entre Perú y Chile. Diario Sin Fronteras. Recuperado de <http://www.diariosinfronteras.pe/2017/10/17/inauguran-control-integrado-de-frontera-entre-peru-y-chile/>

Suárez, M. A. (2016). Factores que inciden en la descentralización del diagnóstico en Laboratorios de Referencia Regional fronterizos Año 2015. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8179>

SUNAT. (2017). CERCA DE 100 MIL VEHÍCULOS AGILIZARON SU TRÁNSITO POR LA ZONA DE FRONTERA ENTRE PERÚ Y CHILE ((No. Nota de Prensa N° 090-2017).). Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/salaprensa/lima/2017.html>

SUNAT. (2017). Consultoría para el estudio del índice de satisfacción y toma de tiempos en centros de atención en fronteras.

Superintendencia Nacional de Migraciones. (2017). Control fronterizo integrado Perú - Chile dará un fuerte impulso al turismo y al comercio bilateral. Recuperado 13 de julio de 2018, de <https://www.migraciones.gob.pe/index.php/control-fronterizo-integrado-peru-chile-dara-un-fuerte-impulso-al-turismo-y-al-comercio-bilateral/>

Superintendencia Nacional de Migraciones. (2018). Estadísticas de Movimiento Migratorio en el Perú. Recuperado 9 de agosto de 2018, de <https://www.migraciones.gob.pe/index.php/estadisticas/>

Terán, P. (2005). Colombia: Su cultura sus relaciones con el Ecuador, el conflicto interno y las repercusiones para el Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/364>

Unidad de Pasos Fronterizos. (2017). Inició el Control Integrado en Chacalluta y Santa Rosa. Recuperado 13 de julio de 2018, de <http://www.pasosfronterizos.gov.cl/noticias/inicio-el-control-integrado-en-chacalluta-y-santa-rosa/>

Unión Europea. (2015). Cooperación transfronteriza en la Unión Europea: una oportunidad para las regiones fronterizas de Europa. Recuperado 13 de julio de 2018, de http://ec.europa.eu/regional_policy/es/newsroom/news/2015/09/cross-border-cooperation-in-the-european-union-an-opportunity-for-europe-s-border-regions

Vara, A. (2010). 7 pasos para una tesis exitosa (Segunda). Lima: Universidad San Martín de Porres.

Yicón, L., Ansa, M., & Áñez, C. (2016). Mancomunidad Colombo-Venezolana para la integración fronteriza. *Opción*, 32(80), 244-260.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento – Variable

Cuestionario Modelo SERVQUAL

Nº

Vehículo de transporte		Particular	Colectivo	Bus	Camión	Moto	N° de acompañantes			Genero		M	F	Valoración				
Estado Civil	Casado/a	Soltero/a	Divorciado /a	Viudo /a	Conviviente / compromiso									5	4	3	2	1
País y ciudad de residencia	País	Rango de Edad		De 18 a 27	De 28 a 37	De 38 a 47	De 48 a 57	De 58 a más	Frecuencia en el cruce de frontera al mes		veces		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	
	Ciudad	Empleado en servicio, comercio, vendedor	Profesional técnico	Ama de casa	Ingeniero(a)	Independiente												
Ocupación	Estudiante	Empleado en servicio, comercio, vendedor	Profesional técnico	Ama de casa	Ingeniero(a)	Independiente							Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	
Motivo de cruce fronterizo	Vacaciones, recreación u ocio	Salud (tratamiento médico)	Visita a familiares o amigos	Negocios, inversión o comercio	Educación (realiza estudios, investigación, etc)													
Dimensión	Enunciado																	
Elementos tangibles	D-1. ¿Considera que el Control Integrado entre Perú y Chile cuenta con equipamiento informático moderno?																	
	D-2. ¿Las instalaciones físicas del Control Integrado entre Perú y Chile son visualmente atractivas?																	
	D-3. ¿El Personal que le atendió en el Control Integrado entre Perú y Chile tienen una apariencia limpia y cuidada?																	
	D-4. ¿El equipamiento e instrumental informático (sistema) del Control Integrado entre Perú y Chile es adecuado?																	
Fiabilidad	D-5. ¿Si el Control Integrado entre Perú y Chile facilita el tránsito en la frontera?																	
	D-6. ¿Ante la presencia de un problema para su transitabilidad el personal fue comprensivo?																	
	D-7. ¿La orientación brindada en el Control Integrado entre Perú y Chile le dio seguridad?																	
	D-8. ¿En el Control Integrado entre Perú y Chile le brindaron el servicio en el tiempo establecido?																	
	D-9. ¿El proceso de atención en el Control Integrado entre Perú y Chile fue de modo adecuado?																	
Capacidad De Respuesta	D-10. ¿El personal del Control Integrado entre Perú y Chile le informó adecuadamente los pasos a seguir para su control?																	
	D-11. ¿La documentación se revisó con la holgura de tiempo adecuada?																	
	D-12. ¿Entre control y control el tiempo de atención fue acorde a sus necesidades?																	
	D-13. ¿La atención a través de los controles fue fluida y le brindan soluciones acordes a sus necesidades?																	
	D-14. ¿Usted puede confiar que le atenderán en el tiempo al pasar por el Control Integrado entre Perú y Chile?																	
Seguridad	D-15. ¿Sintió seguridad durante su paso en el Control Integrado entre Perú y Chile?																	
	D-16. ¿El manejo de mis datos e información personal esta resguardada por el Control Integrado entre Perú y Chile?																	
	D-17. ¿El personal mostro conocimiento suficiente para responder a mis preguntas?																	
	D-18. ¿El personal le brindó un trato personalizado como pasajero en tránsito?																	
Empatía	D-19. ¿El Control Integrado cuentan con horarios de atención convenientes para sus transitabilidad?																	
	D-20. ¿La atención a mis solicitudes fue atendido diligentemente?																	
	D-21. ¿En caso de algún inconveniente el personal Control Integrado entre Perú y Chile es flexible y le brinda facilidades?																	
	D-22. ¿Considera que el Control Integrado entre Perú y Chile se tornan acorde a sus necesidades?																	

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar

Anexo 2. Validación del instrumento



VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SERVQUAL

OBJETIVO: Determinar el impacto de la implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile en la eficiencia de la atención de pasajeros del centro de atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

DIRIGIDO: Pasajeros que cruzaron por el Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, durante el primer año de funcionamiento

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MBA. LIC RODRIGUEZ ALBURQUEQUE, Jesús Martín

VALORACIÓN: Escala de Likert

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

MBA MARTIN RODRIGUEZ ALBURQUEQUE
ESPECIALISTA EN MARKETING
CLAD 0870

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTEGRADO ENTRE LOS PAÍSES DE PERÚ Y CHILE E IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LA ATENCIÓN DE PASAJEROS DEL CENTRO DE ATENCIÓN EN FRONTERA SANTA ROSA

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION				OBS			
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	
DEPENDIENTE: EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE PASAJEROS	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	D-1. ¿Considera que el Control Integrado entre Perú y Chile cuenta con equipamiento informático moderno?						X	X	X	X				
		Instalaciones visualmente atractivas	D-2. ¿Las instalaciones físicas del Control Integrado entre Perú y Chile son visualmente atractivas?						X	X	X	X				
		Empleados con apariencia pulcra	D-3. ¿El Personal que le atendió en el Control Integrado entre Perú y Chile tienen una apariencia limpia y cuidada?								X	X	X	X		
		Elementos materiales atractivos	D-4. ¿El equipamiento e instrumental informático (sistema) del Control Integrado entre Perú y Chile es adecuado?							X	X	X	X			
	Fiabilidad	Cumple lo prometido	D-5. ¿Si el Control Integrado entre Perú y Chile facilita el tránsito en la frontera?							X	X	X	X			
		Interés por resolver problemas	D-6. ¿Ante la presencia de un problema para su transitabilidad el personal fue comprensivo?							X	X	X	X			
		Realizar bien el servicio la primera vez	D-7. ¿La orientación brindada en el Control Integrado entre Perú y Chile le dio seguridad?							X	X	X	X			
		Concluir el servicio en el tiempo promedio	D-8. ¿En el Control Integrado entre Perú y Chile le brindaron el servicio en el tiempo establecido?							X	X	X	X			
	Capacidad De Respuesta	No cometer errores	D-9. ¿El proceso de atención en el Control Integrado entre Perú y Chile fue de modo adecuado?							X	X	X	X			
		Elementos materiales atractivos	D-10. ¿El personal del Control Integrado entre Perú y Chile le informó adecuadamente los pasos a seguir para su control?							X	X	X	X			
		Los empleados ofrecen un servicio rápido	D-11. ¿La documentación se revisó con la holgura de tiempo adecuada?							X	X	X	X			
		Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	D-12. ¿Entre control y control el tiempo de atención fue acorde a sus necesidades?							X	X	X	X			
	Seguridad	Los empleados nunca están demasiado ocupados	D-13. ¿La atención a través de los controles fue fluida y le brindan soluciones acordes a sus necesidades?							X	X	X	X			
		Los empleados controlan su tiempo	D-14. ¿Usted puede confiar que le atenderán en el tiempo al pasar por el Control Integrado entre Perú y Chile?							X	X	X	X			
		Comportamiento confiable de los empleados	D-15. ¿Sintió seguridad durante su paso en el Control Integrado entre Perú y Chile?							X	X	X	X			
		Los empleados son amables	D-16. ¿El manejo de mis datos e información personal esta resguardada por el Control Integrado entre Perú y Chile?							X	X	X	X			
	Empatía	Los empleados tienen conocimientos suficientes	D-17. ¿El personal mostro conocimiento suficiente para responder a mis preguntas?							X	X	X	X			
		Los empleados personalizan su trato	D-18. ¿El personal le brindó un trato personalizado como pasajero en tránsito?							X	X	X	X			
		Ofrecen atención individualizada	D-19. ¿El Control Integrado cuentan con horarios de atención convenientes para su transitabilidad?							X	X	X	X			
		Horarios de trabajo convenientes para los clientes	D-20. ¿La atención a mis solicitudes fue atendido diligentemente?							X	X	X	X			
		Se preocupan por los clientes	D-21. ¿En caso de algún inconveniente el personal Control Integrado entre Perú y Chile es flexible y le brinda facilidades?							X	X	X	X			
		Comprenden las necesidades de los clientes	D-22. ¿Considera que el Control Integrado entre Perú y Chile se toman acorde a sus necesidades?							X	X	X	X			


 MBA MARTIN RODRIGUEZ ALBUQUEQUE
 ESPECIALISTA EN MARKETING
 CLAD 01870

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS
MATRIZ DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SERVQUAL

OBJETIVO: Determinar el impacto de la implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile en la eficiencia de la atención de pasajeros del centro de atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.

DIRIGIDO: Pasajeros que cruzaron por el Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, durante el primer año de funcionamiento

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MGR. LIC. Eduardo Alatriza Vargas

VALORACIÓN: Escala de Likert

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------



Lic. Eduardo Alexander Alatriza Vargas
 Especialista en Comunicaciones
 Facilitador Profesional
 CPP Tacna N° 200117

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTEGRADO ENTRE LOS PAÍSES DE PERÚ Y CHILE E IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LA ATENCIÓN DE PASAJEROS DEL CENTRO DE ATENCIÓN EN FRONTERA SANTA ROSA

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION				OBS					
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
DEPENDIENTE: EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE PASAJEROS	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	D-1. ¿Considera que el Control Integrado entre Perú y Chile cuenta con equipamiento informático moderno?						X		X		X					
		Instalaciones visualmente atractivas	D-2. ¿Las instalaciones físicas del Control Integrado entre Perú y Chile son visualmente atractivas?						X		X		X		X			
		Empleados con apariencia pulcra	D-3. ¿El Personal que le atendió en el Control Integrado entre Perú y Chile tienen una apariencia limpia y cuidada?							X		X		X		X		
		Elementos materiales atractivos	D-4. ¿El equipamiento e instrumental informático (sistema) del Control Integrado entre Perú y Chile es adecuado?							X		X		X		X		
	Fiabilidad	Cumple lo prometido	D-5. ¿Si el Control Integrado entre Perú y Chile facilita el tránsito en la frontera?							X		X		X		X		
		Interés por resolver problemas	D-6. ¿Ante la presencia de un problema para su transitabilidad el personal fue comprensivo?							X		X		X		X		
		Realizar bien el servicio la primera vez	D-7. ¿La orientación brindada en el Control Integrado entre Perú y Chile le dio seguridad?							X		X		X		X		
		Concluir el servicio en el tiempo promedio	D-8. ¿En el Control Integrado entre Perú y Chile le brindaron el servicio en el tiempo establecido?							X		X		X		X		
	Capacidad De Respuesta	No cometer errores	D-9. ¿El proceso de atención en el Control Integrado entre Perú y Chile fue de modo adecuado?							X		X		X		X		
		Elementos materiales atractivos	D-10. ¿El personal del Control Integrado entre Perú y Chile le informó adecuadamente los pasos a seguir para su control?							X		X		X		X		
		Los empleados ofrecen un servicio rápido	D-11. ¿La documentación se revisó con la holgura de tiempo adecuada?							X		X		X		X		
		Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	D-12. ¿Entre control y control el tiempo de atención fue acorde a sus necesidades?							X		X		X		X		
	Seguridad	Los empleados nunca están demasiado ocupados	D-13. ¿La atención a través de los controles fue fluida y le brindan soluciones acordes a sus necesidades?							X		X		X		X		
		Los empleados controlan su tiempo	D-14. ¿Usted puede confiar que le atenderán en el tiempo al pasar por el Control Integrado entre Perú y Chile?							X		X		X		X		
		Comportamiento confiable de los empleados	D-15. ¿Sintió seguridad durante su paso en el Control Integrado entre Perú y Chile?							X		X		X		X		
		Los empleados son amables	D-16. ¿El manejo de mis datos e información personal esta resguardada por el Control Integrado entre Perú y Chile?							X		X		X		X		
	Empatía	Los empleados tienen conocimientos suficientes	D-17. ¿El personal mostro conocimiento suficiente para responder a mis preguntas?							X		X		X		X		
		Los empleados personalizan su trato	D-18. ¿El personal le brindó un trato personalizado como pasajero en tránsito?							X		X		X		X		
		Ofrecen atención individualizada	D-19. ¿El Control Integrado cuentan con horarios de atención convenientes para sus transitabilidad?							X		X		X		X		
		Horarios de trabajo convenientes para los clientes	D-20. ¿La atención a mis solicitudes fue atendido diligentemente?							X		X		X		X		
		Se preocupan por los clientes	D-21. ¿En caso de algún inconveniente el personal Control Integrado entre Perú y Chile es flexible y le brinda facilidades?							X		X		X		X		
		Comprenden las necesidades de los clientes	D-22. ¿Considera que el Control Integrado entre Perú y Chile se toman acorde a sus necesidades?							X		X		X		X		


Lic. Eduardo Alexander Alarista Vargas
 Especialista en Comunicaciones
 Facilitador Profesional
 CPP Torno N° 200117


Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTEGRADO ENTRE LOS PAÍSES DE PERÚ Y CHILE E IMPACTO EN LA EFICIENCIA DE LA ATENCIÓN DE PASAJEROS DEL CENTRO DE ATENCIÓN EN FRONTERA SANTA ROSA, AÑO 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p><u>Problema general:</u></p> <p>¿Cuál es el impacto de la implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018?</p> <p><u>Problemas específicos:</u></p>	<p><u>Objetivo general:</u></p> <p>Determinar el impacto de la implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile en la eficiencia de la atención de pasajeros del centro de atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p>	<p><u>Hipótesis General:</u></p> <p>La implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile impacta positivamente en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u></p>	<p>Variable Independiente (x):</p> <p>“Control integrado”</p>	<p>Variable Independiente (x): “Control integrado”</p> <p>Conjunto de herramientas para analizar y evaluar las características de esta nueva estrategia, que involucra labor conjunta, tecnología, coordinación y procesos.</p>	<p>TIPO, DISEÑO Y NIVEL:</p> <p>La investigación es aplicada.</p> <p>El diseño es no experimental, longitudinal, retrospectivo.</p> <p>El nivel es correlacional.</p> <p>POBLACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> Constituida por los 18587 pasajeros que cruzan por el Centro de Atención en Frontera Santa Rosa. Constituido por los pasajeros que cruzaron por el Centro de Atención en

<p>A. ¿Cuál es el impacto de los tiempos de atención en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018?</p> <p>B. ¿Cuál es el impacto de la simplificación de procesos en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018?</p> <p>C. ¿Cuál es el impacto de la documentación en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018?</p>	<p>A. Determinar el impacto de los tiempos de atención en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018.</p> <p>B. Determinar el impacto de la simplificación de procesos en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018.</p> <p>C. Determinar el impacto de la documentación en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa durante el año 2018.</p>	<p>A. Los tiempos de atención tienen un alto impacto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.</p> <p>B. La simplificación de procesos tiene un alto impacto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.</p> <p>C. La documentación tiene un impacto alto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018.</p>	<p>Variable Dependiente (y): "Eficiencia en la atención a pasajeros"</p>	<p>Variable Dependiente (y): "Eficiencia en la atención a pasajeros"</p> <p>Conjunto de herramientas para medir la eficiencia del servicio, entre ellos empatía, fiabilidad, seguridad, infraestructura, capacidad de respuesta.</p>	<p>Frontera Santa Rosa, durante el primer año de funcionamiento.</p> <p>MUESTRA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la variable independiente: equivalente a 377 pasajeros que cruzan por el Centro de Atención en Frontera Santa Rosa. Constituido por todos los pasajeros que cruzaron por el Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, durante el primer año de funcionamiento. <p>TÉCNICA E INSTRUMENTOS:</p> <p>Se considera utilizar la técnica de la encuesta. Como instrumento se utilizará un cuestionario, para los usuarios</p> <p>La técnica será el análisis documental y el instrumento es el análisis de contenido.</p>
---	---	---	--	---	---

Anexo 4. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CARTA N.º 034-2018-SUNAT/3G0000

Tacna, 23 AGO 2018

Señor:
Ronny Alejandro Vargas Vargas
 DNI: 46346633
 Domicilio: Urbanización Para Grande, Mz 33, Lte 2, Tacna, Tacna, Tacna
 Presente

Asunto : Solicitud al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Referencia : Expediente N° 172-URD119-2018-500304-3 del 14.08.2018

De mi consideración:


Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención a la solicitud realizada mediante Expediente de la referencia, a través del cual solicita: a) Registro de la cantidad mensual de pasajeros que ingresan y salen del país (periodo 2017-2018); b) Uso de tecnología compartida para el proceso de control migratorio (periodo 2017-2018); c) Acciones y/o labores realizadas para la realización del control integrado (periodo 2017-2018); d) Resultados e Información estadística referente al control integrado de pasajeros del CAF Santa Rosa (periodo 2017-2018); todo ello, bajo el amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Ley N° 27806, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM y modificatorias.

Al respecto el artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27806, establece que: *"Las entidades de la Administración Pública tienen la obligación de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control."*

En ese sentido, la información solicitada en los literales a) y b), es controlada y administrada oficialmente por la Superintendencia Nacional de Migraciones, por lo cual, no es posible entregar dicha información.

Finalmente, se adjunta en un folio, un CD-RW con la información solicitada en los literales c) y d). Lo que se comunica a usted para los fines que estime pertinente.

Atentamente,



MIGUEL ÁNGEL YENGLÉ YPANAQUE
 INTENDENTE
 INTENDENCIA DE ADUANA DE TACNA

MAYY/UMBE/EGAS/jca
 cc: 3G0600

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria www.sunat.gob.pe

Parque Industrial Mz. "A", Lotes 05 y 06, Pucallpa, Tacna-Perú - ☎ (51) (52) 583120

	MINISTERIO DEL INTERIOR SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES TARJETA ANDINA DE MIGRACIÓN ANDEAN MIGRATION CARD	
PE-	0844982	

(USE LETRA IMPRENTA - PLEASE PRINT)

1. APELLIDO (S) SURNAME											
2. NOMBRE (S) NAMES											
3. FECHA DE NACIMIENTO DATE OF BIRTH	DÍA - DAY			MES - MONTH			AÑO - YEAR				
4. NACIONALIDAD NATIONALITY											
5. TIPO DE DOCUMENTO DE VIAJE TYPE OF DOCUMENT OF TRAVEL	PASAPORTE PASSPORT			CEDULA DE IDENTIDAD IDENTIFICATION CARD			SALVOCONDUCTO SAFE - CONDUCT			OTROS OTHERS	
6. NUMERO DE DOCUMENTO NUMBER OF DOCUMENT											
7. MONTO GASTADO DURANTE SU ESTADA AMOUNT EXPENDED DURING YOUR STAY	US\$										

(SOLO PARA USO OFICIAL - FOR OFFICIAL USE ONLY)

SELLO DE ENTRADA	SELLO DE SALIDA
------------------	-----------------

INSTRUCCIONES


PARA CHILENOS Y EXTRANJEROS RESIDENTES:

— La presente tarjeta, deberá ser conservada en buen estado y devuelta a policía internacional a su regreso, por los ciudadanos chilenos y residentes extranjeros en el país.

El cumplimiento de esta instrucción le evitará problemas y demoras innecesarias.

PARA TURISTAS / For tourist:

PRORROGA PERMISO TURISMO
Extension of the tourist permit

Prorrogado hasta _____ Extended until _____	
Resolución _____ Resolution _____	Firma y sello de la autoridad Signature and stamp of authority

(Extracto de la legislación de extranjería)


- 1.- El permiso de turismo autoriza para permanecer hasta 90 días en Chile.
- 2.- Puede solicitarse una prórroga por un plazo único de hasta 90 días al Ministerio del Interior y Seguridad Pública en Santiago y en las Gobernaciones en provincias.
- 3.- El turista no puede desarrollar actividades remuneradas en el país. En casos calificados debe formularse la solicitud respectiva en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública en Santiago y en las Gobernaciones en provincias.
- 4.- Los extranjeros que se excedan en los plazos de residencia o realicen actividades remuneradas sin autorización, se harán acreedores a sanción.
- 5.- Dentro del plazo de su vigencia esta tarjeta reemplaza al salvoconducto para abandonar el país. **LA TARJETA DEBE SER ENTREGADA AL FUNCIONARIO QUE CONTROLA LA SALIDA DEL PAÍS.**

(Extract from the Immigration Law)

- 1.- The tourist visa authorizes up to a 90 day stay in Chile.
- 2.- A further and final extension for up to 90 days may be requested from the Ministry of the Interior and Public Security in Santiago and from the Gobernaciones in the provinces.
- 3.- The tourist cannot undertake profitable activities, except in special circumstances, authorized by the Ministry of the Interior in Santiago and by the Gobernaciones in the provinces.
- 4.- Foreigners who undertake profitable activities or stay in Chile longer than the authorized period, will be liable to sanctions.
- 5.- During the period that this card is valid, it replaces the safeconduct pass needed to leave the country. **THIS CARD MUST BE HANDED TO THE OFFICER WHO CONTROLS DEPARTURES FROM CHILE.**

Anexo 6. Carta de transparencia de información

172-URD119-2018-500
304-3

 PERU Presidencia del Consejo de Ministros	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° DE REGISTRO 172-URD119-2018-500-304-3
FORMULARIO		

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:

YENGLÉ YPANAQUE MIGUEL ANGEL

II. DATOS DEL SOLICITANTE:

APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL VARGAS VARGAS RONNY ALEJANDRO		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./L.M./C.E./OTRO 46346633	
DOMICILIO			
AV./CALLE/JR./PSJ. C. EMANCIPACION	N°/DPTO./INT. MZ 33 L-2	DISTRITO TACNA	URBANIZACIÓN PARA GRANDE
PROVINCIA TACNA	DEPARTAMENTO TACNA	CORREO ELECTRÓNICO RONNY_1430@HOTMAIL.COM	TELÉFONO 965071250

III. INFORMACIÓN SOLICITADA:

El suscrito en su condición de maestrante titulado del programa de Magister en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo a presentado el proyecto de tesis denominado "Implementación del control integrado entre los países de Perú y Chile e impacto en la eficiencia de la atención de pasajeros del Centro de Atención en Frontera Santa Rosa, año 2018" por lo que requiere información de registro y uso oficial (periodo 2017- 2018), con fines meramente académicos, de modo tal que la investigación a realizar sirva de referencia para tangibilizar el accionar de la institución, por ello recorro a usted a fin de que disponga a quien corresponda facilitarme la siguiente información:

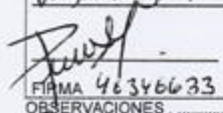
- Registro de la cantidad mensual de pasajeros que ingresan y salen del país.
- Uso de tecnología compartida para el proceso de control migratorio.
- Acciones y/o labores realizadas para la realización del control integrado.
- Resultados e información estadística referente al control integrado de pasajeros del CAF Santa Rosa

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN:

INTENDENCIA DE ADUANAS TACNA

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (marcar con una "X")

COPIA SIMPLE	DISQUETE	CD	CORREO ELECTRÓNICO	OTRO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APELLIDOS Y NOMBRES Vargas Vargas Ronny Alejandro  FIRMA 46346633	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN
OBSERVACIONES: favor de emitir información al correo RONNY_1430@HOTMAIL.COM	

