



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y atención al usuario del control
migratorio en un aeropuerto internacional 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

De La Vega Castillo, Alejandro Levi (orcid.org/0000-0002-0292-2565)

ASESOR:

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narciso (orcid.org/0000-0002-6427-8648)

CO-ASESORA:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Raúl y Vilma, por el apoyo incondicional, paciencia, comprensión infinita y por ser mi fuerza, ya que sin ellos no hubiera sido posible desarrollar esta investigación.

Alejandro de la Vega

Agradecimiento

A Dios, por su infinita bondad. A los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones que colaboraron con el desarrollo de este trabajo de investigación, quienes gracias a sus conocimientos y experiencia me brindaron el apoyo necesario, mil gracias.

Alejandro de la Vega

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1 Confiabilidad de la variable gestión administrativa	59
Tabla 2 Correlación de elementos de la variable gestión administrativa	59
Tabla 3 Confiabilidad de la variable atención al usuario	60
Tabla 4 Correlación de elementos de la variable atención al usuario	60
Tabla 5 Niveles de gestión administrativa entre los usuarios de un aeropuerto internacional	61
Tabla 6 Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa entre los usuarios de un aeropuerto internacional	62
Tabla 7 Niveles de atención al usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional	62
Tabla 8 Niveles de las dimensiones de atención al usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional	63
Tabla 9 Pruebas de normalidad	64
Tabla 10 Correlación entre la gestión administrativa y la atención al usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional	65
Tabla 11 Correlación entre la gestión administrativa y la calidad entre los usuarios de un aeropuerto internacional	66
Tabla 12 Correlación entre la gestión administrativa y el servicio entre los usuarios de un aeropuerto internacional	67
Tabla 13 Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional	68

Índice de figuras

Figura 1 Porcentaje de gestión administrativa entre los usuarios de un aeropuerto internacional	61
Figura 2 Porcentaje de atención al usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional	63

Resumen

La investigación se propuso como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021. Por ello, se estableció una metodología cuyo enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicado, de diseño no experimental-correlacional y de corte transversal. Además, se consideró como población a 80 usuarios del control migratorio en un aeropuerto internacional durante el periodo agosto a octubre de 2022 y se usó el muestreo de manera probabilística, donde la muestra fueron 60 usuarios del control migratorio, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios según las variables de estudio. Estos instrumentos fueron validados por expertos del tema y confiabilizados a través del alfa de Cronbach para su aplicación. Así, los resultados evidenciaron que la variable gestión administrativa, el 56.67% estuvo en un nivel adecuada y según la atención al usuario, el 53.3% se halló en este mismo nivel; es decir, en el nivel adecuada entre los usuarios del aeropuerto internacional. Por todo ello, se concluyó que existe relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio ($r = 0,704$), siendo esta correlación considerada positiva media.

Palabras clave: gestión, administrativa, atención, usuario, control migratorio.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between administrative management and user service in immigration control at an international airport 2021. Therefore, a methodology was established with a quantitative, applied, non-experimental-correlational and cross-sectional design. In addition, 80 users of the immigration control at an international airport during the period August to October 2022 were considered as the population and a probabilistic sampling was used, where the sample consisted of 60 users of the immigration control, to whom two questionnaires were applied according to the study variables. These instruments were validated by experts in the field and made reliable through Cronbach's alpha for their application. The results showed that 56.67% of the administrative management variable was at an adequate level, and 53.3% of the user service variable was at the same level, i.e., at an adequate level among users of the international airport. Therefore, it was concluded that there is a relationship between administrative management and user service in immigration control ($r = 0.704$), and this correlation is positive on average.

Keywords: management, administrative, customer, service, user, immigration control.

I. INTRODUCCIÓN

Una evaluación actual del Estado peruano confirma que su estructura burocrática desincentiva la creatividad, no crea riqueza y, de cara al ciudadano, brinda un servicio ineficiente. Esto se refleja en el elevado nivel de desconfianza e insatisfacción de las personas con las entidades estatales (Abusada, 2020). Esta deficiencia en el manejo y en la administración de los servicios públicos ha alcanzado a las instancias de control migratorio en los diversos aeropuertos a nivel mundial. Así, se han identificado problemas desde la limpieza de los baños, fallas en los ascensores, errores que causan retrasos en los vuelos, baja seguridad aeroportuaria entre otros. Todos factores que repercuten negativamente en la calidad (Giraldo et al., 2017; Correia et al., 2018).

En el plano internacional, Blázquez (2014) identifica que los servicios prestados en los controles migratorios carecen de presencia digital, de acceso a la información y de una visión de la atención pensada en el ciudadano. Ello explica la valoración negativa realizada por los pasajeros en relación con el desempeño del personal y de los servicios brindados. En esa misma línea, Banderia et al. (2014) y Cravo (2014) describen cómo la falta de capacitación y de una infraestructura idónea ocasiona cuellos de botella, retrasos en los servicios de facturación y en la revisión documental. Ello a su vez se traduce en retrasos a niveles intolerables, desconfianza e insatisfacción hacia el servicio de los puestos de control migratorio.

En tanto a nivel latinoamericano, el Ministerio del Interior de Paraguay (2016) presentó que, en el puesto de control migratorio de ese país, el nivel de insatisfacción de usuarios, según una encuesta realizada por una consultoría externa, entre mayo y junio de 2014, un 88% de los encuestados señalaba estar disconforme con la atención del personal, un 92% sostenía que el problema era la fluidez según el tiempo de espera y el 92% no estaba conforme con la disponibilidad de formularios. Situación similar se vive en el Perú, tal como lo reveló la pandemia, las instancias estatales encargadas del flujo migratorio,

no se encuentran preparadas para enfrentar problemas logísticos.

En el ámbito nacional, según Hurtado (2020), la sensación de saturación que da el aeropuerto a los usuarios crea malestar porque muchos pasajeros no embarcan, por lo que tiene problemas de congestión, pero los problemas de los usuarios empiezan con el uso ineficiente de los espacios de estacionamiento, transitar por counters tanto nacionales como internacionales y salas de embarque, tanto para nacionales como internacionales (60%), donde se resalta los reclamos relacionado a la limpieza de los baños (31%).

Además, a nivel regional, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN) elaboró una encuesta que recogió las sugerencias de los usuarios en relación con las mejoras que requieren ser implementadas en el aeropuerto, donde se expresó que el 17.3% de los pasajeros coincidieron en la necesidad de ampliar las instalaciones del aeropuerto; el 9% manifestaron la necesidad de incrementar la infraestructura, evidenciándose un malestar generalizado en el último año debido a que el aeropuerto se encuentra operando al límite de su capacidad. También se encontraron sugerencias sobre el servicio de internet gratuito (15.9%), la atención a los pasajeros insatisfechos (25%) y la falta de orientación (34.3%).

Asimismo, la evaluación del aeropuerto muestra que existe la necesidad de fortalecer los servicios, actualizar y desarrollar plataformas tecnológicas y lograr un posicionamiento institucional. Por eso, se planteó el fortalecimiento de los puestos de control migratorio, dotándolos de equipamiento, tecnología y conexión a internet. Esto mediante la Resolución de Superintendencia N.º 291-2016-MIGRACIONES, donde se declaró este puesto migratorio en proceso de reestructuración interna; sin embargo, hasta la fecha aún no se ha evidenciado un cambio plausible en estas instalaciones.

Dentro del ámbito de estudio, es decir, el puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez se destaca el tema de la insatisfacción entre varios usuarios de este medio. Esto se debió a la alta demanda que

provocó que el servicio fuera ineficiente, ya que varios usuarios se quejaron de la falta de atención durante el proceso de transición y movilización en el aeropuerto. Todo esto a consecuencia de que este espacio no está debidamente preparado ni equipado en comparación a otras entidades estatales, lo que genera problemas a diario entre los usuarios.

Además, se suma la atención incompleta y que en muchos casos los usuarios no logran comprender, quienes por la premura de su desplazamiento requieren una atención rápida en relación con sus solicitudes, pero con calidad ya que el personal suele también responder las interrogantes sin considerar el factor humano, que en numerosas situaciones debe primar sobre la atención. Todo ello funciona dentro del área si el personal profesional se encuentra permanente capacitado y cuya experiencia sea respaldada con el apoyo logístico de las gestiones locales dentro del recinto.

Así, se ha observado también que el proceso de atención de los casos presenta deficiencias y este tipo de situaciones logran generar consecuencias negativas en el futuro de los usuarios, porque en el marco de la modernización del Estado, no se estaría cumpliendo con su finalidad que es generar niveles de eficiencia, agilidad y productividad dentro de la institución pública. Por todo lo antes mencionado, se considera conveniente desarrollar esta investigación, y, en consecuencia, plantear como problema general la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021?

Seguidamente, este trabajo de investigación se justifica de diversas maneras, considerando como justificación teórica lo revisado, donde existen escasos trabajos de investigación sobre la temática abordada; por ello, mediante el presente estudio se logrará que los investigadores verifiquen los resultados generados con diferentes ópticas y puedan aportar nuevos argumentos y para generar información científica actualizada como referente al proceso de atención, la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de las entidades

públicas con la modernización nacional.

Además, como justificación social se sostiene porque mediante los resultados de la investigación sobre el proceso de atención de la gestión administrativa para la satisfacción del usuario del puesto de control migratorio del aeropuerto internacional Jorge Chávez se logrará un diagnóstico y a posteriormente una propuesta para crear programas que mejoren la atención entre los usuarios de este servicio, por lo que se logrará un enfoque apuntado íntegramente a la atención en estos casos, garantizando el trato cordial y la optimización de la información, todo ello en adecuación a los lineamientos de una sociedad equitativa.

De acuerdo con el objetivo general de investigación: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021. También, se han propuesto como objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021; b) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el servicio del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021; y c) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

De la misma manera, se formuló como hipótesis general de investigación: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021. En cambio, las hipótesis específicas se han formulado como: a) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021; b) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y el servicio del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021; y c) Existe una relación directa entre la gestión administrativa y el usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano nacional, se halló la tesis de Vega (2019) que tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio que se imparte en una entidad encargada de la educación a nivel de región. Así, el autor concluyó que las variables analizadas presentan un nivel regular, ya que se evidenció una gestión administrativa mala y la calidad de servicio, regular (54%). Además, entre sus dimensiones, la planificación fue mala y la calidad regular ambas con 56%, en cuanto a organización también fue mala y la gestión regular con un 39% y regular respecto a la calidad de servicio (62%).

Espinoza y Zevallos (2021) en su investigación propusieron como objetivo analizar la influencia entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario de un gobierno municipal. Se concluyó que las variables analizadas se relacionan entre sí, siendo esta relación directa y significativa entre las variables; por lo tanto se demostró mediante el estadístico de Spearman la sig. bilateral ($p = .000 < 0.01$) y el coeficiente de correlación ($\rho = .714^{**}$).

Flores y Ampuero (2021) en su tesis señalaron como finalidad estudiar la relación entre la simplificación administrativa y calidad de servicio de una institución pública. Los autores concluyeron que existe relación entre las variables, considerando que la simplificación correspondió con la reducción de tiempos en los procedimientos, mejorando la labor administrativa y fortaleciendo la calidad de servicio hacia los usuarios.

Gonzales (2021) también propuso como objetivo de su investigación analizar la influencia entre el gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones. El estudio concluyó que existe una relación entre la gestión digital y la gestión administrativa basada en el coeficiente de correlación rho de Spearman ($\rho = 0,710$). Esto indica una alta correlación directa positiva entre ambas variables. Además, se percibió que un 58% del personal indicaron que gobierno digital se encuentra en nivel bueno, por lo que el aporte de los trabajadores permitió gestionar como soporte eficiente y

mejorar la atención al usuario.

Segura (2022) cuyo objetivo de estudio fue investigar la relación entre la administración y la calidad de enfermería. En este estudio, los autores concluyeron que existe una correlación positiva muy directa ($\rho = 0,864$) entre las variables estudiadas, indicando una relación significativa. Así, la percepción que de los contribuyentes respecto a la gestión administrativa y a la calidad de atención se encontró significativamente correlacionada en el ámbito de estudio.

En el ámbito internacional, se revisó la investigación realizada por Beltrán et al. (2021), en Colombia, donde propusieron evaluar el proceso de control migratorio que se realizó en el área de inmigración del aeropuerto internacional. Los autores concluyeron que luego del análisis y aplicando las medidas correctivas se mejoró en el proceso de control migratorio según la percepción de los usuarios, por eso, se evidenció que resultó beneficioso debido a que los tiempos de atención de los pasajeros bajaron un 40% respecto a los tiempos en la actualidad, disminuyendo aglomeraciones y dando una mejor percepción en el servicio.

Castro (2018), en Ecuador, señaló que su propósito general fue diseñar un sistema de gestión de calidad. En este estudio, el autor concluyó que es necesario que las autoridades competentes destinen mayores cantidades de presupuesto de inversión con el fin de mejorar y fortalecer esta Unidad, mediante la adquisición de equipamiento, para lograr el mejoramiento de todos los procesos vinculados con la atención al usuario.

Chung (2017), en India, señaló que el objetivo de su investigación fue innovar el proceso de inspección de inmigración para mejorar la satisfacción del cliente de inmigración, a fin de mejorar la satisfacción con métodos más eficaces durante su traslado a otro destino. En este artículo, el autor, llegó a la conclusión de que el compromiso de los colaboradores es el máximo responsable político para el éxito e innovación, por lo que es fundamental garantizar

que el máximo responsable de la toma de decisiones apoye todos los cambios dentro de la organización.

Paredes (2017), en Ecuador, propuso en su tesis como objetivo brindar la información requerida a través de diversas matrices de evaluación y con ayuda de entrevistas a fin de conocer sobre la gestión administrativa. Esta investigación concluyó que en la práctica la efectividad y eficacia de este trabajo trazó una lista de consulta que servirá como guía para el cumplimiento de los objetivos de la organización, a fin de generar una planeación estratégica para mejorar los procesos de atención entre los usuarios.

Labiosa y Avendaño (2016), en Panamá, cuyo propósito de su trabajo fue analizar la satisfacción de los turistas y usuarios con el aeropuerto internacional de Tocumen. Los autores, después del análisis, concluyeron que existe la necesidad de encontrar un equilibrio entre precio, seguridad, disponibilidad y atención, lo que podría aumentar la conciencia sobre la calidad de estos servicios. No obstante, entre un 20% a 24% señaló que el mal servicio fue constante durante su estadía en el aeropuerto.

Así, la Teoría de los Recursos y la Capacidades surge a finales de los setenta y principios de los ochenta, si una mejor comprensión del entorno significa que la dirección principal de la gestión estratégica es el análisis de los sectores y la competencia, siendo Porter (1980) uno de los primeros en aplicar la organización industrial o análisis sectorial al análisis de los factores que intervienen en la rentabilidad de una empresa. Es así como los principales temas se basaron en la estrategia que guiaron su atención en la relación de la estrategia y entorno (Suárez e Ibarra, 2016).

En este contexto, desde la década de 1980, las explicaciones de gestión estratégica del éxito empresarial han enfatizado la competitividad exitosa; es decir, ha permitido a las empresas obtener ganancias extraordinarias y han enfatizado los factores externos con la ayuda de la Teoría Estructural, en particular hay una oscilación entre la importancia de la estructura de la industria y el énfasis de los

factores internos con la ayuda de la Teoría Recursos y Capacidades (Di Stefano et al., 2014).

Además, Amit y Schoemaker (1993) señalan que, como resultado de este enfoque, el desarrollo de recursos y capacidades ayuda a crear una ventaja competitiva, que se ha convertido en un objetivo importante de la formulación de estrategias. Por lo tanto, la visión tradicional de la ventaja competitiva se centra en sus fuentes genéricas, a saber, las ventajas de diferenciación y costos, mientras que la visión basada en los recursos se centra en los recursos y capacidades subyacentes a estas ventajas.

También, la Teoría de Recursos y Capacidades representa uno de los modelos teóricos más importantes para guiar la investigación en gestión estratégica, y su uso va en aumento. La gestión estratégica es, por lo tanto, la disciplina que impulsa el éxito de una empresa. Entre estas razones, se ha prestado mucha atención al estudio de los factores de éxito. Sin embargo, dada la amplitud, ambigüedad y complejidad de los fenómenos involucrados, así como la dificultad de obtener evidencia suficiente para sacar conclusiones decisivas, analizar las razones del éxito de una empresa no es tarea fácil (Fong et al., 2017).

Los recursos y las capacidades apoyan entonces la formulación de la estrategia de la empresa, pero también pueden servir para definir la estrategia. Cuando forman alianzas dentro de una organización, se centran en cambio en las oportunidades y los riesgos del entorno. Al investigar el papel de RRHH, también respaldan la estrategia empresarial y son importantes para demostrar el valor de la empresa (Sánchez y Herrera, 2016).

Acurero y Chumaceiro (2018) señalan que los orígenes de los métodos clásicos de gestión deben buscarse tras la revolución industrial, teniendo en cuenta dos hechos relacionados: el crecimiento acelerado y desordenado de las empresas y la necesidad de mejorar la eficiencia organizativa y la competencia.

Así, existen diferentes enfoques y teorías que vertebran la disciplina administrativa, configurando una línea del tiempo iniciada con la aparición de las diferentes tendencias epistemológicas y los principales conceptos de la Teoría Administrativa.

Además, según Mendoza (2017), La gestión administrativa es sistemática y realiza acciones propositivas que corresponden a los clásicos de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

También para Ramírez (2016), la inclusión del nuevo modelo administrativo brinda un diagnóstico preliminar e integral de la situación existente, de modo que se conozcan todos los procesos administrativos que se desarrollan en la institución y los elementos que en ellos intervienen, ya sean personales o administrativos.

En este contexto de estudio respecto de la variable gestión administrativa según Fonseca y Martillo (2021) es la implementación de cualquier proceso de gestión, es decir, es la toma de decisiones y la acción oportuna para lograr las metas predeterminadas de la empresa y es la base de los procesos internos.

Además, Soledispa-Rodríguez et al. (2022) tienen en cuenta que la gestión es el conjunto de actividades realizadas para guiar a una organización a través de la ejecución racional de tareas, esfuerzos y recursos. Por lo tanto, para lograr las metas internas debe haber control y coordinación entre las actividades de los diferentes roles dentro de la empresa.

Entonces, señalan Koontz et al. (2012) que la gestión administrativa es un conjunto coordinado de tareas y actividades que ayudan a optimizar el uso de los recursos de la empresa. Se trata de lograr un objetivo y sacar lo mejor de él. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. Así, estos autores configuran esta variable en la planificación que se tiende como planificar los instrumentos de gestión, la coordinación e interacción con los equipos de gestión.

Por ende, la organización que se relaciona con la difusión de la comunicación, de la misión y visión, la delimitación de las responsabilidades y establece las funciones; la dirección que establece las relaciones de coordinación, la comunicación formal y la estructura de jerarquía entre el personal y el control dentro de una organización; y el control que genera reportes de puntualidad del personal, detecta las fallas en las actividades y establece las acciones inmediatas dentro de la organización.

Respecto de la dimensión planificación debe entenderse como la base de todas las funciones de gestión, incluida la selección de tareas y objetivos y la toma de decisiones sobre las acciones necesarias para lograr esos objetivos. Entonces significa toma de decisiones. Es decir, elegir acciones entre varias opciones de planificación representa un medio racional para lograr objetivos preseleccionados (Koontz et al., 2012).

De acuerdo con la dimensión organización es un suele utilizarse una terminología imprecisa: a veces se incluye el comportamiento de todos los actores, otras se examina todo el sistema de relaciones sociales y culturales, y algunos incluso utilizan el término como sinónimo empresarial; pero el término organización implica la intención y estructura formal de una función u oficio, por lo que se utiliza para denotar la estructura formal de funciones (Koontz et al., 2012).

Al respecto la dimensión dirección a menudo se considera lo mismo que la gestión; porque el mando es una función esencial de los gerentes, lo que implica una planificación cuidadosa cuando se establece una estructura organizativa que ayuda a las personas a alcanzar sus objetivos e integre a las personas más capaces en esa estructura. Por lo tanto, el liderazgo puede entenderse como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y grupales (Koontz et al., 2012).

Se agrega la dimensión control que se expresa cómo medir y ajustar el desempeño para garantizar que los objetivos y programas de la empresa diseñados

para lograr que esos objetivos se alcancen y estén estrechamente relacionados con las funciones planificadas; por lo tanto, se considera que estas funciones no pueden cumplir con los estándares establecidos por la organización en el nivel de implementación del desempeño (Koontz et al., 2012).

De acuerdo con Ariza y Ariza (2018) la atención al cliente se puede definir como una serie de actividades que realiza una empresa para gestionar su relación con los clientes existentes o potenciales antes o después de la compra de un producto y/o servicio, con el objetivo de lograr la mayor satisfacción posible. En relación con ellos, las empresas deben centrarse en un área determinada de especialización.

También en esta línea, Fernández (2020) manifiesta que la excelencia en el servicio es una de las bases fundamentales del éxito y crecimiento de la empresa en el mercado, es necesario prestar servicios en el marco de los contratos pre contratados de la agencia para cumplir con los parámetros de calidad y calidad. para proporcionar servicios de acuerdo con los deseos del consumidor.

Además, esta variable, según Zeithaml et al. (2012) indica que es el servicio de atención como el resultado presenciado en cada usuario luego de haber adquirida un producto o servicio, puesto que solo así comprobará la existencia de la calidad, es decir, si realmente lo satisfizo. Asimismo, Villalba (2013) señala que esta variable está compuesta por tres dimensiones que son la calidad, el servicio y el usuario.

Así, la dimensión calidad se entiende como un componente que va implícito en los genes de la humanidad; es decir, es la capacidad que tiene el ser humano para hacer bien sus actividades (Zeithaml et al, 2012). Además, se presenta como una serie de aspectos y características relacionadas a un producto o servicio que se vinculan con la capacidad de brindar satisfacción a una serie de necesidades observables en los clientes (Pincay y Parra, 2020). Por ello, para que exista calidad es necesario que el servicio que se ofrece

tenga instalaciones y equipamientos en buen estado, así como la profesionalidad de los que brindan el servicio, y la seguridad que pueda ofrecer la institución a los usuarios que conllevará en la imagen de credibilidad al usuario de ofrecer un servicio de calidad (López, 2018).

En cuanto a la dimensión servicio, en términos de Zeithaml et al. (2012) es entendida como todas aquellas actividades cuyo producto final no es un bien material; sino una manera de expresión dentro de un contexto. Asimismo, servicio, según García (2016) constituye un requisito esencial para una organización y requiere la atención suficiente para lograr una regulación perfecta. También, desde el punto de vista de Montoya y Boyero (2013) el servicio consiste en un conjunto de experiencias surgidas del contacto entre una organización y sus clientes, por lo que, cuando existe una relación inherente entre ambos, se considera la mejor forma de establecer una relación adecuada.

Además, respecto de la dimensión usuario, Zeithaml et al. (2012) señalan que no ha sido un concepto uniforme, pues algunos teóricos lo expresan dentro de un concepto amplio según el cual se entiende como una persona que emplea un servicio, beneficiándose de sus propiedades. También, según Rey (2020) se caracteriza al usuario como la persona que utiliza ocasional o permanentemente un establecimiento y/o producto. Por ende, este concepto nos permite referirnos a las personas que pagan para acceder a un bien o servicio, incluidos los clientes habituales u ocasionales que visitan dicho bien y los que lo hacen en un momento determinado por una necesidad concreta.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicado, porque con este estudio se pudo incrementar y conocer acerca de la realidad (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, se aumentaron las investigaciones referidas a la gestión administrativa y a la atención al usuario del control migratorio que fueron los ejes de estudio.

3.1.2 Diseño de investigación

El estudio no fue experimental porque no se manipularán las variables de estudio y fue transaccional, porque se recopilaron los datos en un momento único, como si se hiciera una fotografía de ese momento; además, tuvo un alcance descriptivo, porque se realizaron una enumeración detallada de las características de cada variable (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variable 1

Gestión administrativa.

- **Definición conceptual**

Koontz et al. (2012) representa un conjunto coordinado de tareas y actividades que ayudan a maximizar los recursos disponibles de la empresa. Se trata de lograr un objetivo y sacar lo mejor de él.

- **Definición operacional**

Se operacionalizará según la planificación, la organización, la dirección y el control.

- **Dimensiones e indicadores**

Esta variable se conforma por cuatro **dimensiones**, la primera dimensión es Planificación tiene dos **indicadores**: Planificación de instrumentos de gestión, Coordinación e interacción con los equipos de gestión; la segunda dimensión Organización tiene tres **indicadores**: Difusión y comunicación de la misión y visión, De limitación de las responsabilidades, Establecimiento de funciones; la tercera dimensión Dirección tiene tres **indicadores**: Establece

relaciones de coordinación, Comunicación formal, Estructura de jerarquía entre el personal; y la cuarta dimensión Control tiene tres **indicadores**: Reportes de puntualidad del personal, Detección de fallas en las actividades, Establecimiento de acciones inmediatas.

3.2.2 Variable 2

Atención al usuario.

- **Definición conceptual**

Zeithaml et al. (2012) indican que la calidad del servicio de atención es el resultado presenciado en cada usuario luego de haber adquirida un producto o servicio, puesto que solo así comprobará la existencia de la calidad, es decir, si realmente lo satisfizo.

- **Definición operacional**

Se operacionalizará según la calidad, el servicio y el usuario.

- **Dimensiones e indicadores**

La composición de la variable posee tres **dimensiones**, la primera dimensión es Calidad tiene cinco **indicadores**: Fiabilidad, Instalaciones y equipo, Profesionalidad, Credibilidad, Seguridad; la segunda dimensión es Servicio tiene cuatro **indicadores**: Velocidad, Precisión, Satisfacción, Rentabilidad; y la tercera dimensión Usuario tiene dos **indicadores**: Ocasional, Permanente.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por 80 usuarios del control migratorio en un aeropuerto internacional durante el periodo agosto a octubre de 2022, siendo esta población el conjunto de individuos que presenta propiedades o características similares para el estudio.

Así, para la selección de la muestra se consideró un muestreo probabilístico donde también se incluyeron juicios o muestras intencionales, en el que se seleccionaron de acuerdo con la contribución que estos elementos otorgaron para responder las preguntas de investigación.

Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que registraron a su voluntad el formulario de consentimiento informado del instrumento.
- Usuarios cuyos tiempos no estaban supeditados con el cambio de vuelo.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no deseaban ser parte del estudio, a pesar de que se les comunicó del objetivo y de los beneficios.
- Usuarios que no tuvieran interés y/o tiempo para responder debido a sus cambios de horarios o vuelos.
- Usuarios menores de 18 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas, las llamadas encuestas, se utilizaron para recopilar datos. Hernández y Mendoza (2018) señalaron que una encuesta es muy utilizada en investigación y consiste en una serie de preguntas que se formulan directamente a los encuestados.

En ese caso, si la técnica utilizada fue una encuesta, el cuestionario se utilizó como herramienta para esa encuesta. Por tanto, el cuestionario debe entenderse como una herramienta dispuesta en una tabla con preguntas divididas. Las preguntas se diseñaron en función de las variables y dimensiones del estudio. De esta manera fueron creados ambos cuestionarios. En ese sentido, el primer cuestionario encargado de la evaluación de la gestión administrativa estuvo conformado por 24 preguntas y el segundo encargado de evaluar la atención al usuario estuvo compuesto por 12 preguntas. Además, cada una de estas preguntas se expresa como un ítem, cuyas respuestas fueron cerradas y se calificaron mediante una escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1), siendo su medición ordinal.

3.5. Procedimientos

La primera parte del estudio implicó un proceso de verificación bibliográfica de

fuentes de internet y libros físicos. Esto permitió analizar las variables de administración pública y servicios al usuario. Luego se realizó una visita al aeropuerto de acuerdo con un cronograma preparado con anticipación por el investigador. Una vez en campo, se aplicó la encuesta a las muestras de estudio que cumplieron con las características especificadas en los criterios de selección. Una vez completada toda la información, se realizó el procesamiento de datos y se elaboró un informe final que presentaron los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

En esta etapa, los resultados obtenidos durante la investigación se analizaron mediante el software estadístico SPSS versión 26 y la hoja de cálculo de Microsoft Excel. Por ello, Hernández y Mendoza (2018) destacaron las ventajas del análisis flexible de bases de datos, que fueron parte de este programa. Luego se usaron los coeficientes alfa de Cronbach obtenidos de aplicaciones de pruebas piloto para evaluar la confiabilidad del instrumento. Esta prueba dio una calificación razonable. Además, se comprobó la validez de las puntuaciones obtenidas mediante el juicio de expertos aplicado.

Así, una vez recogidos los datos con las encuestas, se analizaron mediante el estadístico. Entonces, la estadística de tipo descriptiva se midió a través de las medianas y la desviación estándar, y la parte inferencial se utilizó la Rho de Spearman (Hernández y Mendoza, 2018), debido a la prueba de normalidad que se aplicó. En consecuencia, todos los datos que se obtuvieron de este proceso se establecieron en tablas y figuras respondiendo los objetivos del estudio propuesto.

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue planteada de manera rigurosa por los principios de la bioética (Álvarez, 2018). Así, se presentó el principio de autonomía donde los participantes fueron informados de la aplicación de los cuestionarios, quienes a través del consentimiento informado garantizaron la confidencialidad de los datos. También se aplicó el principio de justicia, cuyos derechos personales

fueron respetados en todo momento, propiciando un espacio de respeto e igualdad. Asimismo, se desarrolló el principio de beneficencia relacionada con la gestión administrativa con la finalidad de desarrollar estrategias para mejorar el ámbito de estudio. Finalmente, el principio de no maleficencia fue necesario seguir los procesos de manera correcta y no causar daños ni males-tares entre los participantes del estudio.

IV. RESULTADOS

En el desarrollo de la investigación, fueron obtenidos los siguientes resultados: En relación con el resultado de la prueba estadística de la hipótesis general de la presente investigación, se observó una correlación positiva media entre la gestión administrativa y la atención al usuario que equivale al 70.4%; encontrando una positiva significación estadística entre las variables investigadas.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 1 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la variable independiente, es decir la gestión administrativa y la dimensión de la variable dependiente, calidad, con una significación positiva equivalente al 69.9%.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 2 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la variable independiente, es decir la gestión administrativa y la dimensión de la variable dependiente, servicio, con una significación positiva equivalente al 55.4%.

Los resultados de la prueba del análisis de la hipótesis específica 3 en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la variable independiente, es decir la gestión administrativa y la dimensión de la variable dependiente, usuario, con una significación positiva equivalente al 63.7%.

Ver anexo 13: estadística descriptiva y **ver anexo 14:** estadística inferencial, de todos los ítems, así como la comprobación de cada una de las hipótesis de la investigación desarrollada respectivamente.

V. DISCUSIÓN

En este contexto de estudio respecto de la variable gestión administrativa según Fonseca y Martillo (2021) es la implementación de cualquier proceso de gestión, es decir, es la toma de decisiones y la acción oportuna para lograr las metas predeterminadas de la empresa y es la base de los procesos internos. Además, de acuerdo con Ariza y Ariza (2018) la atención al cliente se puede definir como una serie de actividades que realiza una empresa para gestionar su relación con los clientes existentes o potenciales antes o después de la compra de un producto y/o servicio, con el objetivo de lograr la mayor satisfacción posible.

Entre los resultados descriptivos, se encontró que respecto a la gestión administrativa el 56.67% destacó en un nivel adecuada (34 usuarios); cuyos niveles de las dimensiones tanto la planificación (51.7%) como la organización (58.3%) se encontraron en un nivel adecuada; en cambio, la dirección (40.0%) y el control (48.3%) estuvieron en un nivel moderadamente inadecuada entre los usuarios de un aeropuerto internacional.

Asimismo, respecto a la atención al usuario, el 53.3% destacó en un nivel adecuada (32 usuarios) y en los niveles de sus dimensiones, tanto la calidad (53.3%) como el servicio (56.7%) se encontraron en un nivel adecuada; en cambio, los usuarios (56.6%) estuvieron en un nivel moderadamente inadecuada entre los usuarios de un aeropuerto internacional.

Así, la investigación que realizó Vega (2019) evidenció una gestión administrativa mala y una calidad de servicio regular (54%). Además, entre sus dimensiones, la planificación fue mala y la calidad regular ambas con 56%, en cuanto a organización también fue mala y la gestión regular con un 39% y regular respecto a la calidad de servicio (62%). Asimismo, la investigación realizada por Beltrán et al. (2021), evidenciaron que resultó la calidad resultó beneficioso debido a que los tiempos de atención de los pasajeros bajaron un 40% respecto a los tiempos en la actualidad, disminuyendo aglomeraciones y

dando una mejor percepción en el servicio.

En vista de los resultados, se puede señalar la que la metodología empleada para determinar la correlación y los niveles de ambas variables es efectiva y cumple sus fines. Así, es adecuado analizar este tipo de problemáticas y abordar la gestión y atención de los usuarios bajo un enfoque cuantitativo. Asimismo, al contar con instrumentos validados se tiene la certeza de la consistencia interna de los resultados, al igual que la consistencia externa para su aplicación en futuras investigaciones de una problemática similar.

En ese sentido, la prueba estadística de la hipótesis general de la presente investigación, se observó una correlación positiva media entre la gestión administrativa y la atención al usuario que equivale al 70.4%; encontrando una positiva significación estadística entre las variables investigadas. Estos resultados concuerdan con la investigación de Espinoza y Zevallos (2021) quienes analizaron la influencia entre las estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario donde hallaron que las variables analizadas se relacionan entre sí, siendo esta relación directa y significativa; donde el coeficiente de correlación fue expresado como $\rho = .714$. Además, Flores y Ampuero (2021) en su tesis señalaron que también existe relación entre las variables, considerando que la reducción de tiempos en los procedimientos ha mejorado la labor administrativa y fortalecido la calidad de servicio hacia los usuarios.

Esta información se sustenta en la teoría de los recursos y capacidades propuesta por Porter, mediante la cuales es necesario el análisis y la comprensión de aquellos procesos que comprenden la gestión y se relacionan con la productividad. Por esta razón, la gestión estratégica y la organización industrial se han convertido en pilares fundamentales en el relacionamiento con los usuarios (Suárez e Ibarra, 2016). Además, se complementa con la teoría estructural, aquella en donde los recursos internos necesitan ser atendidos con mayor interés para que los resultados hacia la externa sean cada vez mejores (Di Stefano et al., 2014). Por esta razón, al confirmar que la gestión es un elemento que está relacionado con la atención de los usuarios, se entiende que

como parte de las acciones que buscan la modernización del Estado, no debe descuidarse la capacitación de los líderes de las entidades. No obstante, hay que recalcar que la finalidad de la gestión pública es el servicio al ciudadano y si esta función no está garantizada los procesos necesitan ser revisados.

En función de la prueba del análisis de la primera hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la gestión administrativa y la dimensión calidad con una significación positiva equivalente al 69.9%. Así, el estudio que realizó Chung (2017) determinó que el compromiso de los colaboradores es el máximo responsable para el éxito e innovación, por lo que es fundamental garantizar que el máximo responsable de la toma de decisiones apoye todos los cambios dentro de la organización, a fin de generar una atención de calidad.

Asimismo, el estudio desarrollado por Castro (2018) corroboró que es necesario que las autoridades competentes destinen mayores cantidades de presupuesto de inversión con el fin de mejorar y fortalecer las empresas públicas, a fin de lograr el mejoramiento de todos los procesos vinculados con la atención al usuario y, sobre todo, mejorar la calidad. Así, la dimensión calidad según Zeithaml et al (2012) se entiende como un componente que va implícito en los genes de la humanidad; es decir, es la capacidad que tiene el ser humano para hacer bien sus actividades. Por ello, siguiendo a López (2018) para que exista calidad es necesario que el servicio que se ofrece tenga instalaciones y equipamientos en buen estado, así como la profesionalidad de los que brindan el servicio, y la seguridad que pueda ofrecer la institución a los usuarios que conllevará en la imagen de credibilidad al usuario de ofrecer un servicio de calidad.

En tanto, para Fong et al. (2017) el enfoque de la calidad bajo el que debe ser analizados servicios que brinda el puesto de control migratorio es la de calidad determinada por las necesidades de los usuarios. Por ello, a partir de los resultados encontrados con la aplicación de los cuestionarios, puede comprobarse la utilidad de los servicios y así analizar la manera de llevar a cabo dichos

procesos para proponer sus mejoras o fortalecimiento, todo ello dentro de la política de modernización. En tanto, sobre el enfoque basado en el cliente, sostiene Ramírez (2016) que la prioridad es la satisfacción del usuario, visión que está en concordancia con la visión del ciudadano hacia quien deben estar conducidas todas las acciones de un Estado eficiente. Ello pasa por una asignación de recursos, diseño de procesos y liderazgos comprometidos que guíen y dirijan planes estratégicos.

Según la prueba del análisis de la segunda hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la gestión administrativa y la dimensión de servicio, con una significación positiva equivalente al 55.4%. En este contexto, la investigación de Gonzales (2021) halló que existe una relación entre la gestión administrativa y el servicio, cuyo coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,710. Esto indica una alta correlación directa positiva entre ambas variables. Además, se percibió que un 58% del personal se encontró en un nivel bueno.

No obstante, el trabajo realizado por Labiosa y Avendaño (2016) concluyeron que existe la necesidad de encontrar un equilibrio entre precio, seguridad, disponibilidad y atención, lo que podría aumentar la conciencia sobre la calidad de estos servicios. No obstante, entre un 20% a 24% señaló que el mal servicio fue constante durante su estadía en el aeropuerto. Así, Zeithaml et al. (2012) expresa que el servicio es entendido como todas aquellas actividades cuyo producto final no es un bien material; sino una manera de expresión dentro de un contexto. Asimismo, según García (2016) es un requisito esencial para una organización y requiere la atención suficiente para lograr una regulación perfecta.

En tanto, el servicio que brindan los instituciones y entidades del Estado deben caracterizarse por su capacidad para maximizar la creación del valor público, ello implica que su eficiencia sea medida por sus resultados (Soledispa-Rodríguez et al., 2022). Sin embargo, en situaciones en las que el funcionamiento es deficiente como la observada en el puesto de control migratorio, se hace

urgente evidenciar la gran repercusión y relación con la gestión para que puedan emplearse acciones correctivas. Esto quiere decir que una gestión pública de calidad y que brinden servicios que satisfagan al ciudadano requiere de una gestión efectiva y que esté integrada por procesos de creación de valor público, para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y su mejora continua (Fonseca y Martillo, 2021). Sin embargo, parte de las mejoras que sean emprendidas deben venir de sus propios procesos y de sus mismos integrantes. Es decir, la innovación y la efectividad no debe sustentarse únicamente en elementos externos, sino que debe aprenderse de lo que se hace, hacerse seguimiento y evaluarse constantemente (Mendoza, 2017).

De acuerdo con la prueba del análisis de la tercera hipótesis específica en este estudio, mostraron una correlación positiva media entre la gestión administrativa y la dimensión usuario con una significación positiva equivalente al 63.7%. En la investigación que realizó Segura (2022) se coincide debido a que también encontraron que existe una correlación positiva muy directa ($\rho = 0,864$) entre las variables estudiadas, indicando una relación significativa.

Además, el estudio de Paredes (2017) trazó una lista de consulta que se utilizó como guía para el cumplimiento de los objetivos de la organización, a fin de generar una planeación estratégica para mejorar los procesos de atención entre los usuarios. A ello se agrega lo expresado por Zeithaml et al. (2012) quienes señalaron que el concepto de “usuario” no ha sido uniforme, pues algunos teóricos este se encuentra dentro de un concepto amplio según el cual se entiende como una persona que emplea un servicio, beneficiándose de sus propiedades. También, Rey (2020) caracteriza al usuario como la persona que utiliza ocasional o permanentemente un establecimiento y/o producto. Por ende, este concepto nos permite referirnos a las personas que pagan para acceder a un bien o servicio, incluidos los clientes habituales u ocasionales que visitan dicho bien y los que lo hacen en un momento determinado por una necesidad concreta.

Entonces, ha quedado establecido que, a diferencia del sector público, en el Estado, la figura no es el cliente, sino el usuario o el ciudadano. En el caso particular de análisis, el usuario del puesto de control migratorio. Esto en términos de Zeithaml et al. (2012) significa que son los ciudadanos el eje fundamental de las acciones del Estado, por esta razón es necesario que adopten enfoques y diseños que permitan mejorar la prestación de los diversos servicios.

Así, toda gestión pública deberá orientarse a la satisfacción de los usuarios y ciudadanos a través de programas y políticas públicas. Por esta razón, la relación comprobada entre la gestión administrativa y el usuario lleva a la convicción, de acuerdo con Montoya y Boyero (2013) se necesita medir de manera periódica el nivel de satisfacción en relación con la calidad del servicio, mejorando aquello que dependa de instancias menores y proponiendo medidas para que el impacto sea mayor.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional durante el año 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación positiva media ($r = 0,704$).
2. Se concluyó que la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del control migratorio en un aeropuerto internacional durante el año 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ($r = 0,699$).
3. Se concluyó que la relación que existe entre la gestión administrativa y el servicio del control migratorio en un aeropuerto internacional durante el año 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ($r = 0,554$).
4. Se concluyó que la relación que existe entre la gestión administrativa y el usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional durante el año 2021 fue una relación positiva con un nivel de correlación media ($r = 0,637$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gestión administrativa encargada del control migratorio en el aeropuerto internacional, implementar mejoras relacionadas al trabajo articulado para poder desarrollarse de la mano de otras áreas y poder brindar una atención adecuada a los usuarios y poder aumentar los en que las variables analizadas se relacionan.
2. Se recomienda a las autoridades competentes encargadas del control migratorio del aeropuerto internacional brindar capacitaciones y asesorías contantes al personal con el fin de mantener al personal actualizado en los temas pertinentes lo que dará paso a brindar un servicio de calidad alto.
3. Se recomienda a las autoridades competentes encargadas del control migratorio, implementar políticas de motivación y capacitación constante relacionados a los aportes para la mejora de los procesos y servicios, teniendo en cuenta las condiciones salariales relacionadas a las funciones desempeñadas.
4. Se recomienda implementar una mayor cantidad de canales que ayuden a los usuarios a obtener información oportuna y adecuada sobre los procesos de control migratorio en el aeropuerto internacional, con el objetivo de mejorar la efectividad de este y agilizar los procesos.

REFERENCIAS

- Abusada, R. (20 de agosto de 2020). El grave estado del Estado. *Instituto Peruano de Economía*. <https://www.ipe.org.pe/portal/el-grave-estado-del-estado/>
- Acurero, M., & Chumaceiro, A. (2018). *Approaches, Theories and Perspectives of Business Administration*. CECAR. <https://www.cecar.edu.co/documentos/editorial/e-book/enfoques-teorias-y-perspectivas-del-administracion-de-empresas-y-sus-programas-academicos.pdf>
- Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe*, 7(2), 122-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Amit, R., & Schoemaker, P. (1993). Strategic assets and organizational rent. *Strategic Management Journal*, 14, 33-46. doi:10.1002/smj.4250140105
- Ariza, F., & Ariza, J. (2018). *Information and customer service*. McGraw-Hill. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Bandeira, M., Ronzani, G., Duarte, M., & Moser, R. (2014). Key indicators that affect the perception of service quality in critical airport areas of passenger boarding. *Journal of Transport Literature*, 8(4), 7-36. <https://www.scielo.br/j/jtl/a/m9rvcRPY5Gkn386BTv7Dsxd/?lang=pt>
- Beltrán, J., Gómez, K., Molina, Y., y Romero, D. (2021). *Propuesta de Mejora del Proceso de Control Migratorio en el Área de Inmigración del Aeropuerto Internacional el Dorado*. [Tesis de maestría, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/12564>
- Blázquez, A. (2014). La comercialización del producto “turismo deportivo”. *Dimensión Empresarial*, 12(2), 46-58. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632014000200004
- Brun, J., & Dugas, N. (2018). An analysis of employee recognition: Perspectives on human resources practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(4), 716-730. doi:10.1080/09585190801953723
- Castro, R. (2018). *Diseño de un modelo de Gestión de Procesos para la Unidad de Control Migratorio del Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre bajo Norma ISO 9001:2015*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]. <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/22278>

- Chung, M. (2017). Improving the Public Service at Airport Immigration Process through Innovation. *Global Delivery Initiative*, 1(1), 1-14. https://archives.kdischool.ac.kr/bitstream/11125/32764/1/korea_policy_12-7-17.pdf
- Correia, A., Wirasinghe, S., & de Barros, A. (2018). Overall level of service measures for airport passenger terminals. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(2), 330-346. <https://ideas.repec.org/a/eee/transa/v42y2008i2p330-346.html>
- Cravo, B. (2014). A alocação de slots e a concorrência no setor de transporte aéreo. *Journal of Transport Literature*, 8(1), 159-177. <https://www.scielo.br/j/jtl/a/c6gkYZSDmFPYpt8kvWcTRdf/?lang=pt>
- Defensoría del Pueblo. (2016). *Tratamiento de las personas extranjeras en el Perú. Casos conocidos por la Defensoría del Pueblo*. Informe N° 009-2014-DP/ADHPD. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe-009-2014-DP-ADHPD.pdf>
- Di Stefano, G., Peteraf, M., & Verona, G. (2014). The organizational drivetrain: A road to integration of dynamic capabilities research. *The Academy of Management Perspectives*, 28(4), 307-327. <https://www.jstor.org/stable/43822372>
- Erixon, F. (2020). The Economic Benefits of Globalization for Business and Consumers. *ECIPE*. <https://ecipe.org/wp-content/uploads/2018/01/Globalization-paper-final.pdf>
- Espinoza, C., & Zevallos, G. (2021). *Estrategias de gestión administrativa y la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de San Luis - 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2345>
- Fernández, M. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Editorial Síntesis. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788413570006.pdf>
- Flores, I., y Ampuero, M. (2021). *Simplificación administrativa y su relación con la calidad de servicio de una institución pública, Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Científica del Sur]. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2218>
- Fong, C., Flores, K., & Cardoza, L. (2017). Resource based-theory: a bibliometric analysis. *Nova scientia*, 9(19), 411-440. doi:10.21640/ns.v9i19.739

- Fonseca, J., y Martillo, A. (2021). *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción*. Editorial Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/668/3/12.pdf>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Giraldo, C., Muñoz, T., Stella, A., & Zapata, S. (2017). The quality perceived of the service. An analysis of airport infrastructures. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 61-70. doi:10.15665/rde.v15i1.539
- Gonzales, V. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72232>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hurtado de Mendoza, C. (11 de marzo de 2020). Coronavirus: ¿qué tan preparado está el aeropuerto Jorge Chávez para lidiar con la pandemia? *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/coronavirus-en-peru-covid-19-que-tan-preparado-esta-el-aeropuerto-jorge-chavez-para-lidiar-con-la-pandemia-aeropuerto-jorge-chavez-noticia/?ref=ecr>
- Inguillay, L., Tercero, S., & López, J. (2020). Ethics in scientific research. *Imaginario Social*, 42-51. doi:10.31876/is.v3i1.10
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Management. A global and business perspective* (14avo ed.). McGraw-Hill.
- Labiosa, G., & Avendaño, B. (2016). Evaluation of tourists' satisfaction at the Tocumen international airport focused on ground transportation to and from the airport. *Journal of Undergraduate Research*, 1(2), 47-53. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/ric/article/view/448>
- López, M. (2018). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Instituto Tecnológico de Sonora. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Ministerio del Interior. (26 de octubre de 2016). *Encuesta destaca desempeño en el puesto de control migratorio del Aeropuerto*. Gobierno Nacional: <http://www.migraciones.gov.py/index.php/noticias/encuesta-destaca-desempeno-en-el-puesto-de-control-migratorio-del-aeropuerto>

Montoya, C., & Boyero, M. (2013). CRM as a tool for customer service in the organization. *Visión de futuro*, 17(1), 130-151. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082013000100005

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Ediciones de la U.

Ochoa, C., y Molina, M. (2018). Estadística. Tipos de variables. Escalas de medida. *Evidencias*, 14(29), 1-5. <https://evidenciasenpediatria.es/articulo/7307/estadistica-tipos-de-variables-escalas-de-medida>

OIT. (2018). *Migración, derechos humanos y gobernanza*. Unión Interparlamentaria. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/MigrationHR_and_Governance_HR_PUB_15_3_SP.pdf

OSITRAN. (2018). *Documento de Trabajo N° 6*. Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público. <https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2019/01/Documento-de-Trabajo-N6-Analisis-de-aeropuertos.pdf>

Paredes, V. (2016). *Evaluación de la gestión administrativa y propuesta del plan estratégico quinquenal para el hotel libertador de la ciudad de Loja*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Loja]. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/13298>

Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(3), 1118-1142. doi:10.23857/dc.v6i3.1341

Porter, M. (1980). *Competitive Strategy. Techniques for analyzing industries and competitors*. Free Press,.

- Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. ECOE Ediciones.
- Rey, C. (2020). La satisfacción del usuario. *Anales de la Documentación*(3), 139-153.
- Sánchez, S., & Herrera, M. (2016). Human resources under the approach of the theory of resources and capabilities. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 24(2), 133-146. doi:10.18359/rfce.2216
- Segura, M. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82861>
- Soledispa-Rodríguez, X., Pionce-Choez, J., & Sierra-González, M. (2022). Administrative management, is a key factor for the productivity and competitiveness of micro-enterprises. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 280-294. doi:10.23857/dc.v8i1.2571
- Suárez, J., y Ibarra, S. (2016). La Teoría de los Recursos y la Capacidades. Un enfoque actual en la estrategia empresarial. *Anales de Estudios Económicos y Empresariales*(15), 63-89.
- Superintendencia Nacional de Migraciones. (2016). *Ley N.º 00000291-2016-MIGRACIONES. Declaran a la Superintendencia Nacional de Migraciones - MIGRACIONES en proceso de reestructuración interna*. El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/declaran-a-la-superintendencia-nacional-de-migraciones-mig-resolucion-n-00000291-2016-migraciones-1454213-1/>
- Vega, J. (2019). *Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio que brinda la gerencia regional de educación La Libertad, Trujillo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43671>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de Vista*, 4(7), 51-72. doi:10.15765/pdv.v4i7.445
- Zeithaml, A., Bitner, M. y Pérez de Lara, M. (2012). *Marketing de servicios : Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2da). McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Permiso para la utilización de datos y publicación de la investigación

Anexo 2: Respuesta al requerimiento de la solicitud

Anexo 3: Matriz de coherencia entre problema principal y problemas específicos

Anexo 4: Matriz de operacionalización de la variable N.º 1

Anexo 5: Matriz de operacionalización de la variable N.º 2

Anexo 6: Matriz de consistencia

Anexo 7: Diseño de investigación

Anexo 8: Cálculo de la muestra

Anexo 9: Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación

Anexo 10: Cuestionario

Anexo 11: Recolección de datos de las variables de estudio

Anexo 12: Análisis estadístico descriptivo de toda la información referenciada del total de la muestra: $N = 60$

Anexo 13: Análisis estadístico descriptivo de toda la información referenciada del total de la muestra: $n = 113$

Anexo 14: Resultados de la Investigación y Análisis Inferencial

Anexo 15: Consentimiento informado

ANEXO 1: Permiso para la utilización de datos y publicación de la investigación



CARGO

NUMERO DE REGISTRO MPV: 20221019322424

DATOS DEL SOLICITANTE:

Nombres: ALEJANDRO LEVI

Apellidos: DE LA VEGA CASTILLO

Tipo de Documento: DNI

Numero de Documento: 45816080

Correo Electrónico: ALEJANDRO.DC2208@GMAIL.COM

Télefono: 951232387

Tipo de Notificación: correo electrónico(x)

Asunto: SOLICITUD PARA APLICAR INSTRUMENTO

Adjunta Documentos - Anexos:


- 1.- SOLICITUD_ALEJANDRO DE LA VEGA CASTILLO.pdf
- 2.- DE LA VEGA CASTILLO ALEJANDRO LEVI - MGP.pdf
- 3.- DNI ALE.pdf


Se deja constancia de la recepción de los documentos detallados.

Fecha 19/10/2022

Hora 10:52 PM

ANEXO 2: Respuesta al requerimiento de la solicitud

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

 POSGRADO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Callao, 22 de noviembre del 2022

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO

Señor: PEDRO BERNARDO ESPINO RAMIREZ
JEFE DEL PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO DEL
AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

De mi mayor consideración:


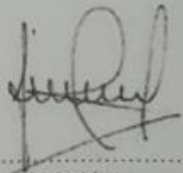
Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y presentar al estudiante; **DE LA VEGA CASTILLO, ALEJANDRO LEVI**, identificado con DNI N° 45816080 y con código de matrícula N° 7002748847; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de tesis para la obtención del grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:


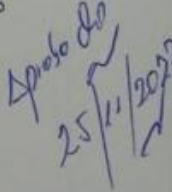
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONTROL MIGRATORIO EN UN AEROPUERTO INTERNACIONAL 2021.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente, a fin de poder obtener información de la institución, que usted representa y que permita desarrollar el trabajo de investigación con el título arriba mencionado, asumiendo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

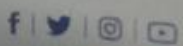
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Beatriz Pañche Rodríguez
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo filial-Callao

Cc: Archivo


ucv.edu.pe

... la universidad de los
... delante.

ANEXO 3: Matriz de coherencia entre problema principal y problemas específicos

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021?	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el servicio del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021?

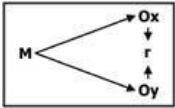
ANEXO 4: Matriz de operacionalización de la variable N°1

VARIABLE 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>V1</p> <p>Koontz et al. (2012)</p> <p>T1</p>	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Koontz et al. (2012) señala que es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.</p>	<p>Se operacionalizará según la planificación, la organización, la dirección y el control.</p>	<p>Planificación</p>	<p>Planificación de instrumentos de gestión</p>
				<p>Coordinación e interacción con los equipos de gestión</p>
			<p>Organización</p>	<p>Difusión y comunicación de la misión y visión</p>
				<p>Delimitación de las responsabilidades</p>
				<p>Establecimiento de funciones</p>
			<p>Dirección</p>	<p>Establece relaciones de coordinación</p>
				<p>Comunicación formal</p>
				<p>Estructura de jerarquía entre el personal</p>
			<p>Control</p>	<p>Reportes de puntualidad del personal</p>
				<p>Detección de fallas en las actividades</p>
	<p>Establecimiento de acciones inmediatas</p>			

ANEXO 5: Matriz de operacionalización de la variable N° 2

VARIABLE 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>V2 Zeithaml et al. (2012) T2</p>	<p>ATENCIÓN AL USUARIO Zeithaml et al. (2012) indican que la calidad del servicio de atención es el resultado presenciado en cada usuario luego de haber adquirida un producto o servicio, puesto que solo así comprobará la existencia de la calidad, es decir, si realmente lo satisfizo.</p>	<p>Se operacionalizará según la calidad, el servicio y el usuario.</p>	<p>Calidad</p>	Fiabilidad
				Instalaciones y equipo
				Profesionalidad
				Credibilidad
				Seguridad
			<p>Servicio</p>	Velocidad
				Precisión
				Satisfacción
				Rentabilidad
			<p>Usuario</p>	Ocasional
Permanente				

ANEXO 6: Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONTROL MIGRATORIO EN UN AEROPUERTO INTERNACIONAL 2021.						
Problema General y específico	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología	Población y muestra	Escala de valores
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el servicio del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el servicio del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021. Existe una relación directa entre la gestión administrativa y el servicio del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021. Existe una relación directa entre la gestión administrativa y el usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.</p>	<p>VARIABLE 1 Gestión administrativa</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control <p>VARIABLE 2 Atención al usuario</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Servicio - Usuario 	<p>MÉTODO Y DISEÑO</p> <p>TIPO: Investigación Aplicada NI-VEL: Descriptivo- Corre- lacional DISEÑO: No experimental: Transversal. ENFOQUE: Cuantitativo. El diseño plan- teado es esque- matizado como sigue:</p> 	<p>POBLACIÓN: 80 usuario del con- trol migratorio en un aeropuerto interna- cional 2021. Asimismo, la mues- tra probabilística se calcula de 60 usua- rio del control mi- gratorio en un aero- puerto internacio- nal 2021.</p> <p>ESTADÍSTICA Para el análisis de datos se empleó el modelo estadístico matemático el cual se refiere a las téc- nicas investiga- tivas que se utiliza- rán para analizar, interpretar y repre- sentar los datos re- colectados con la finalidad de esta- blecer los resulta- dos fehacientes mediante la esta- dística y se proce- derá mediante la</p>	<p>Escala gradualizada de Lickert de 5 niveles de concepto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre (5) • Casi siempre (4) • A veces (3) • Casi nunca (2) • Nunca (1)

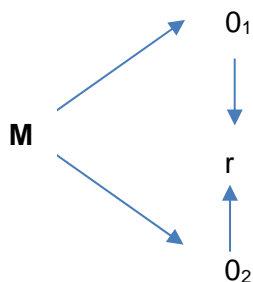
	2021.	el usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.			organización y ordenamiento de los datos recopilados a través de las encuestas. Par ello se trabajará el programa estadístico SPSS	
--	-------	------------------------------------------------------------------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ANEXO 7: Diseño de investigación

Para Hernández y Mendoza (2018), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema. (p.128).

Hernández y Mendoza (2018) nos dice “los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, estos brindan información, generando estudios estructurados que explican y generan entendimiento de las variables en cuestión.” (p. 123).

El diseño de la investigación utilizado en el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo transversal porque se busca describir y analizar datos de las variables de una determinada muestra de una población, la cual fue tomada en un periodo de tiempo. En no experimental ya que la variable uno (variable 1) como es la gestión administrativa y la variable dos (variable 2) que viene a ser la atención al usuario no fueron manipuladas, sino solo observada.



M = Corresponde a la muestra tomada en el control migratorio en un aeropuerto internacional

O1 = Corresponde a la variable de estudio independiente: Gestión administrativa

O2 = Corresponde a la variable de estudio dependiente: atención al usuario

r = Es la correspondencia que hay entre ambas variables estudiadas O1 y O2

ANEXO 8: Cálculo de la muestra

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente expresión:

Fórmula de población:

$$\frac{z^2 * p * q * N}{(N * e^2) + (z^2 * p * q)}$$

Dónde

n = tamaño de la muestra

N = población o unidad de estudio = 80

z = nivel de confianza = 90% = 1.96

e = error muestral = 5% = 0.05

p = probabilidad de éxito = 95% = 0.95

q = probabilidad de fracaso = 5% = 0.05

Sustituyendo los valores en la ecuación se tiene:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.95 * 0.05 * 80)}{((80 * (0.05^2)) + ((1.96^2) * (0.95 * 0.05)))}$$

n = 60

Por todo ello, la muestra estuvo constituida por 60 usuarios del control migratorio en un aeropuerto internacional durante el periodo agosto a octubre de 2022.

ANEXO 9: Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Planificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Planificación de instrumentos de gestión es considerado como parte del proyecto institucional	X		X		X		
2	Personal acreditado desarrollan la coordinación e interacción con los equipos de gestión.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Organización	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	Se difunde y comunica por carteles y avisos físico de la misión y visión.	X		X		X		
4	En cada área el personal cuenta con la delimitación y responsabilidades.	X		X		X		
5	El Personal cuenta con el MOF donde esta establecido las funciones	x		X		X		
	DIMENSIÓN: Dirección	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Las jefaturas establecen las relaciones de coordinación de forma periódica.	X		X		X		
7	La imagen institucional establece la comunicación formal con los trabajadores y los usuarios.	X		X		X		
8	Está definido en el organigrama la estructura jerárquica del personal en la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Control	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Recursos Humanos realiza el seguimiento con el reporte de puntualidad del personal	x		X		X		
10	La jefatura cuenta con un archivo de detección con las fallas de actividades con respecto al personal.	X		X		X		
11	La Dirección ante una falla humana o mecánica establece acciones inmediatas.	X		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

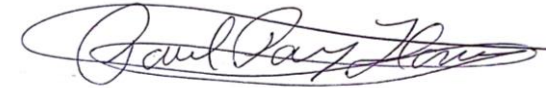
Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS** **DNI: 25691179**

Especialidad del validador:

.....de.....de 202..

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN AL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Calidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existe un alto grado de fiabilidad ante la institución.	X		X		X		
2	Para la mejor atención al usuario se cuenta con adecuados equipos e instalaciones adecuadas.	X		X		X		
3	La atención a los usuarios se brinda con profesionalismo.	X		X		X		
4	La institución cuenta con gran credibilidad y confianza	X		X		X		
5	El usuario cuenta con la seguridad desde su ingreso hasta su salida.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Servicio	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La velocidad se manifiesta en la atención al usuario que se dá en el tiempo previsto por el pasajero.	X		X		X		
7	El personal dirige, informa, orienta de manera precisa al usuario.	X		X		X		
8	El personal cumple con medidas que garantizan una buena satisfacción a los usuarios.	X		X		X		
9	Un adecuado servicio al usuario minimiza gastos elevando la rentabilidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Usuario	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	La empresa trata de captar a usuarios ocasionales para volverlos permanentes.	X		X		X		
11	Se brinda una atención optima por parte de la empresa de tal manera que los usuarios se convirtieron en permanentes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS

DNI:

Especialidad del validador:

.....de.....de 202...

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Planificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Planificación de instrumentos de gestión es considerado como parte del proyecto institucional	X		X		X		
2	Personal acreditado desarrollan la coordinación e interacción con los equipos de gestión.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Organización	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	Se difunde y comunica por carteles y avisos físico de la misión y visión.	X		X		X		
4	En cada área el personal cuenta con la delimitación y responsabilidades.	X		X		X		
5	El Personal cuenta con el MOF donde esta establecido las funciones	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Dirección	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Las jefaturas establecen las relaciones de coordinación de forma periódica.	X		X		X		
7	La imagen institucional establece la comunicación formal con los trabajadores y los usuarios.	X		X		X		
8	Está definido en el organigrama la estructura jerárquica del personal en la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Control	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Recursos Humanos realiza el seguimiento con el reporte de puntualidad del personal	X		X		X		
10	La jefatura cuenta con un archivo de detección con las fallas de actividades con respecto al personal.	X		X		X		
11	La Dirección ante una falla humana o mecánica establece acciones inmediatas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ **DNI:**

Especialidad del validador:

...6...de...noviembre....de 2022.....

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN AL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Calidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existe un alto grado de fiabilidad ante la institución.	X		X		X		
2	Para la mejor atención al usuario se cuenta con adecuados equipos e instalaciones adecuadas.	X		X		X		
3	La atención a los usuarios se brinda con profesionalismo.	X		X		X		
4	La institución cuenta con gran credibilidad y confianza	X		X		X		
5	El usuario cuenta con la seguridad desde su ingreso hasta su salida.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Servicio	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La velocidad se manifiesta en la atención al usuario que se dá en el tiempo previsto por el pasajero.	X		X		X		
7	El personal dirige, informa, orienta de manera precisa al usuario.	X		X		X		
8	El personal cumple con medidas que garantizan una buena satisfacción a los usuarios.	X		X		X		
9	Un adecuado servicio al usuario minimiza gastos elevando la rentabilidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Usuario	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	La empresa trata de captar a usuarios ocasionales para volverlos permanentes.	X		X		X		
11	Se brinda una atención optima por parte de la empresa de tal manera que los usuarios se convirtieron en permanentes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ

DNI:

Especialidad del validador:

...6...de...noviembre....de 2022...

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Planificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Planificación de instrumentos de gestión es considerado como parte del proyecto institucional	X		X		X		
2	Personal acreditado desarrollan la coordinación e interacción con los equipos de gestión.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Organización	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	Se difunde y comunica por carteles y avisos físico de la misión y visión.	X		X		X		
4	En cada área el personal cuenta con la delimitación y responsabilidades.	X		X		X		
5	El Personal cuenta con el MOF donde esta establecido las funciones	x		X		X		
	DIMENSIÓN: Dirección	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Las jefaturas establecen las relaciones de coordinación de forma periódica.	X		X		X		
7	La imagen institucional establece la comunicación formal con los trabajadores y los usuarios.	X		X		X		
8	Está definido en el organigrama la estructura jerárquica del personal en la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Control	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Recursos Humanos realiza el seguimiento con el reporte de puntualidad del personal	x		X		X		
10	La jefatura cuenta con un archivo de detección con las fallas de actividades con respecto al personal.	X		X		X		
11	La Dirección ante una falla humana o mecánica establece acciones inmediatas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. LUZ MARLENE RICALDE RICALDE CHUCO **DNI: 41844177**

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Callao 9 de noviembre de 2022

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN AL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Calidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existe un alto grado de fiabilidad ante la institución.	X		X		X		
2	Para la mejor atención al usuario se cuenta con adecuados equipos e instalaciones adecuadas.	X		X		X		
3	La atención a los usuarios se brinda con profesionalismo.	X		X		X		
4	La institución cuenta con gran credibilidad y confianza	X		X		X		
5	El usuario cuenta con la seguridad desde su ingreso hasta su salida.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Servicio	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La velocidad se manifiesta en la atención al usuario que se dá en el tiempo previsto por el pasajero.	X		X		X		
7	El personal dirige, informa, orienta de manera precisa al usuario.	X		X		X		
8	El personal cumple con medidas que garantizan una buena satisfacción a los usuarios.	X		X		X		
9	Un adecuado servicio al usuario minimiza gastos elevando la rentabilidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Usuario	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	La empresa trata de captar a usuarios ocasionales para volverlos permanentes.	X		X		X		
11	Se brinda una atención optima por parte de la empresa de tal manera que los usuarios se convirtieron en permanentes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. LUZ MARLENE RICALDE RICALDE CHUCO

DNI: 41844177

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Callao 9 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ANEXO 10: Cuestionario



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA Gestión administrativa y atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Por: Alejandro Levi De la Vega Castillo

Encuesta

Instrucciones: La presente encuesta trata de recoger datos sobre la gestión administrativa y atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional.

Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. Es anónima.

EDAD _____ **Sexo** **M.** **F.**

NO HAY RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.

ALTERNATIVA	CONCEPTO
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente.

Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	Planificación					
1	Desde mi perspectiva, el plan anual de trabajo tiene coherencia con el proyecto institucional.					
2	Considero el reglamento interno como pertinente.					
3	Pienso que el manual de organización y funciones ha sido diseñado según el reglamento.					
4	Percibo coordinación en los equipos de plan de gestión.					
5	Observo interacción en los equipos de plan de gestión.					
6	Identifico colaboración en los equipos de plan de gestión.					
	ORGANIZACIÓN					
7	Me entero por carteles y avisos físico de la misión.					
8	Me informo de la visión en documentos formales.					
9	Internalizo la visión compartida en reuniones formales.					
10	Mi tarea está especificada en el manual de organización y					

	funciones.					
11	Mi función está asignada en el manual de organización y funciones.					
12	Mi responsabilidad está delimitada en el manual de organización y funciones.					
	DIRECCIÓN					
13	Me convocan a reuniones de coordinación con los asesores directivos					
14	Participo de reuniones de coordinación entre jefes y directivos.					
15	Me informan de los acuerdos entre jefes y directivos.					
16	Recibo informes de actividades de los directivos.					
17	Elaboro informes solicitados por los directivos.					
18	Se me hacer recordar funciones por comunicación interna.					
	CONTROL					
19	Registro mi huella digital puntualmente en el reloj de la entidad.					
20	Soy informado de mi asistencia personal.					
21	Me llaman la atención por tardanzas o faltas.					
22	Me comunican de mis fallas en las actividades.					
23	Cuando me equivoco los coordinadores me hacen ver mi error.					
24	Después detectarse los errores se toman acciones inmediatas.					



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Gestión administrativa y atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Por: Alejandro Levi De la Vega Castillo

Encuesta

Instrucciones: La presente encuesta trata de recoger datos sobre la gestión administrativa y atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional.

Marca con una (x) la respuesta e identifique su opinión. Responda todos los ítems que aparecen a continuación. Es anónima.

EDAD _____ **Sexo** M F

NO HAY RESPUESTAS BUENAS NI MALAS.

ALTERNATIVA	CONCEPTO
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

En el cuestionario, marque con una x la alternativa que crea conveniente.

Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
	CALIDAD					
1	Cuando el usuario tiene algún problema, el personal muestra un interés sincero por solucionarlo.					
2	La información y orientación que brinda el personal en cuanto a ubicación de las áreas del aeropuerto es de gran ayuda.					
3	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, ventanas, pasillos, etc.) están bien cuidadas.					
4	La disposición del personal para resolver preguntas o inquietudes de los usuarios es apropiada.					
5	La comprensión del personal frente a las necesidades y sentimientos de los usuarios es excelente.					
	SERVICIO					
6	El personal proporciona una atención personalizada a los usuarios.					
7	El personal dispone de tecnología adecuada para realizar					

	su trabajo (equipos informáticos y otros tipos).					
8	El personal cumple con medidas que garantizan una buena atención a los usuarios.					
9	Las gestiones internas generan ingresos significativos que son distribuidos de manera adecuada.					
	USUARIO					
10	El usuario que suele atender es capaz de agradecer su atención.					
11	En general, la atención brindada es en usuarios del aeropuerto que se encuentra de paso.					
12	Los usuarios que suelen viajar dentro y fuera del país son los que más agradecen la atención brindada.					

ANEXO 11: Recolección de datos de las variables de estudio

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PARA LAS 36 PREGUNTAS DE LAS VARIABLES EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN, TAMAÑO DE MUESTRA 60																						
	Planificación		Organización			Dirección			Control			Calidad					Servicio				Usuario	
	Planificación de instrumentos de gestión	Coordinación e interacción con los equipos de gestión	Difusión y comunicación de la misión y visión	Delimitación de las responsabilidades	Establecimiento de funciones	Establece relaciones de coordinación	Comunicación formal	Estructura de jerarquía entre el personal	Reportes de puntualidad del personal	Detección de fallas en las actividades	Establecimiento de acciones inmediatas	Fiabilidad	Instalaciones y equipo	Profesionalidad	Credibilidad	Seguridad	Velocidad	Precisión	Satisfacción	Rentabilidad	Ocasional	Perr
Colaborador 1	3	3	5	3	5	3	3	5	2	2	4	3	2	3	3	2	5	4	4	4	3	
Colaborador 2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Colaborador 3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
Colaborador 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Colaborador 5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	
Colaborador 6	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	
Colaborador 7	4	2	5	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Colaborador 8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
Colaborador 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Colaborador 10	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
Colaborador 11	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
Colaborador 12	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2	
Colaborador 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Colaborador 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	4	4	3	4	5	5	
Colaborador 15	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	4	4	
Colaborador 16	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
Colaborador 17	2	3	3	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Colaborador 18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	
Colaborador 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
Colaborador 20	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	
Colaborador 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Colaborador 22	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Colaborador 23	5	5	2	5	4	3	3	2	3	2	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	
Colaborador 24	2	3	4	4	5	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
Colaborador 25	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4	4	2	
Colaborador 26	3	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	
Colaborador 27	3	3	3	3	1	1	2	2	5	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	
Colaborador 28	3	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	
Colaborador 29	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	4	2	3	2	4	4	4	2	
Colaborador 30	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	

ANEXO 12: Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra: n = 15

Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Entre los resultados del trabajo realizado en esta prueba piloto, en primer lugar, se puso en evidencia que, aplicada la prueba de alfa de Cronbach para demostrar la consistencia del instrumento, se pudo comprobar que la confiabilidad de este, según se demuestra en las Tablas 1 y 2, basadas en los elementos tipificados, para la variable gestión administrativa, se alcanzó una confiabilidad del 93.6%, por lo que se considera excelente.

Tabla 1

Confiabilidad de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,936	,936	11

Tabla 2

Correlación de elementos de la variable gestión administrativa

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem01	,683	,933
Ítem02	,604	,935
Ítem03	,560	,937
Ítem04	,818	,927
Ítem05	,724	,931
Ítem06	,819	,927
Ítem07	,918	,922
Ítem08	,808	,927
Ítem09	,628	,938
Ítem10	,813	,928
Ítem11	,808	,928

Al respecto, en segundo lugar, para la variable atención al usuario, como se observó en las Tablas 3 y 4, se comprobó que la confiabilidad fue de 94.2% también, por lo que se considera excelente.

Tabla 3

Confiabilidad de la variable atención al usuario

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,942	,942	11

Tabla 4

Correlación de elementos de la variable atención al usuario

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem_1	,811	,934
Ítem_2	,763	,938
Ítem_3	,774	,937
Ítem_4	,873	,932
Ítem_5	,837	,933
Ítem_6	,681	,940
Ítem_7	,638	,941
Ítem_8	,811	,936
Ítem_9	,730	,938
Ítem_10	,742	,937
Ítem_11	,730	,937

ANEXO 13: Análisis estadístico descriptivo de toda la información referenciada del total de la muestra: n = 113

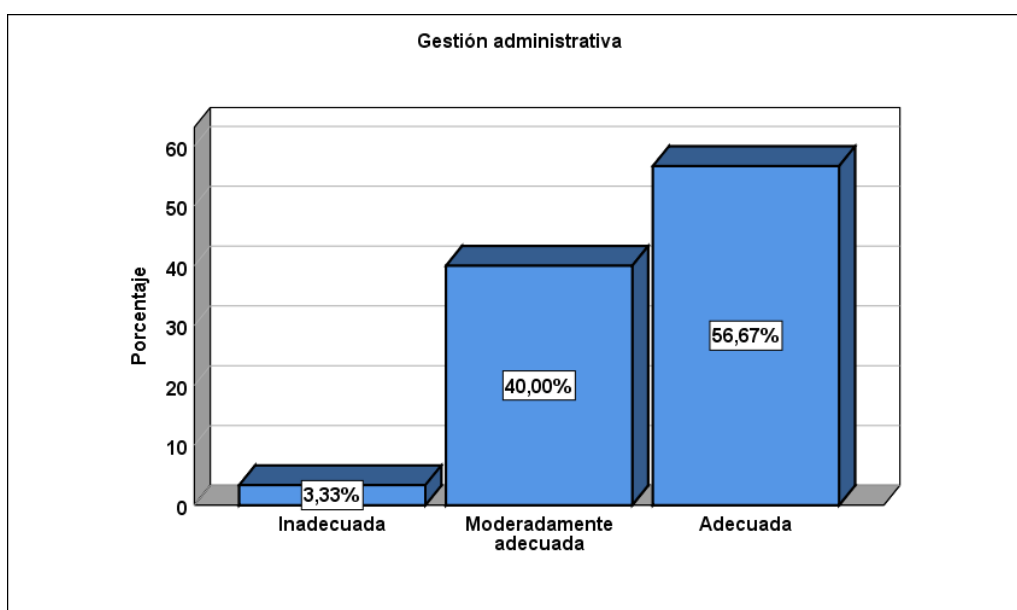
Tabla 5

Niveles de gestión administrativa entre los usuarios de un aeropuerto internacional

		Gestión administrativa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	2	3,3	3,3	3,3
	Moderadamente adecuada	24	40,0	40,0	43,3
	Adecuada	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 1

Porcentaje de gestión administrativa entre los usuarios de un aeropuerto internacional



En la Tabla 5 y Figura 1 se evidenció que, respecto a la gestión administrativa, el 3.33% se encontró en un nivel inadecuada (2 usuarios); el 40.0% estuvo en un nivel moderadamente adecuada (24 usuarios); y el 56.67% en un nivel adecuada (34 usuarios) en un aeropuerto internacional.

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa entre los usuarios de un aeropuerto internacional

	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	fr	%	fr	%	Fr	%	fr	%
Inadecuada	6	10.0	6	10.0	6	10.0	7	11.7
Moderadamente inadecuada	23	38.3	19	31.7	24	40.0	29	48.3
Adecuada	31	51.7	35	58.3	30	50.0	24	40.0
Total	60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0

En la Tabla 6 se evidenció que los niveles de las dimensiones del reglamento interno, tanto la planificación (51.7%) como la organización (58.3%) se encontraron en un nivel adecuada; en cambio, la dirección (40.0%) y el control (48.3%) estuvieron en un nivel moderadamente inadecuada entre los usuarios de un aeropuerto internacional.

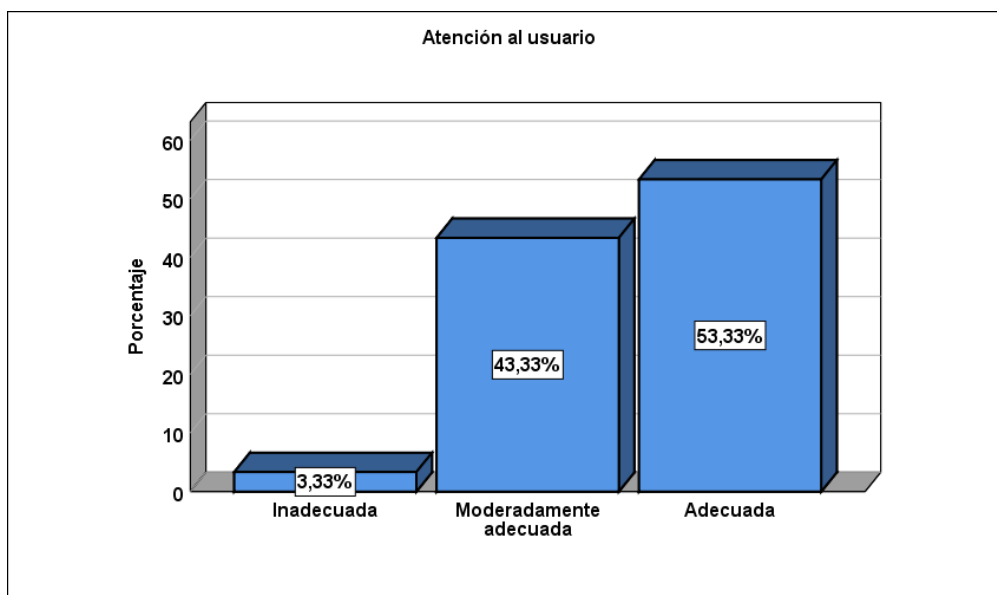
Tabla 7

Niveles de atención al usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional

		Atención al usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	2	3,3	3,3	3,3
	Moderadamente adecuada	26	43,3	43,3	46,7
	Adecuada	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 2

Porcentaje de atención al usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional



En la Tabla 7 y Figura 2 se evidenció que, respecto a la atención al usuario, el 3.3% se encontró en un nivel inadecuada (2 usuarios); el 43.3% estuvo en un nivel moderadamente adecuada (26 usuarios); y el 53.3% en un nivel adecuada (32 usuarios) en un aeropuerto internacional.

Tabla 8

Niveles de las dimensiones de atención al usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional

	Calidad		Servicio		Usuario	
	fr	%	fr	%	Fr	%
Inadecuada	2	3.3	1	1.7	12	20.0
Moderadamente inadecuada	26	43.3	25	41.7	24	40.0
Adecuada	32	53.3	34	56.7	24	40.0
Total	60	100.0	60	100.0	60	100.0

En la Tabla 8 se evidenció que los niveles de las dimensiones de la atención al usuario, tanto la calidad (53.3%) como el servicio (56.7%) se encontraron en un nivel adecuada; en cambio, los usuarios (56.6%) estuvieron en un nivel moderadamente inadecuada entre los usuarios de un aeropuerto internacional.

ANEXO 14: Resultados de la Investigación y Análisis Inferencial

Tabla 9

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,079	60	,200 [*]	,975	60	,257
Atención al usuario	,071	60	,200 [*]	,978	60	,343

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se usó el análisis estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov, debido a su potencia estadística y los participantes en el estudio fueron superiores a 50 personas. Así se obtuvo un p-valor (Sig.) para ambas variables mayor a 0,005. Por eso, mediante este análisis se pudo establecer el uso de la prueba paramétrica de R de Pearson.

Hipótesis general

H1: Existe una relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Ho: No existe una relación entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Tabla 10

Correlación entre la gestión administrativa y la atención al usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional

Correlaciones		Atención al usuario
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,704**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 10 se observó según los resultados del coeficiente de R de Pearson entre la gestión administrativa y la atención al usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional; donde entre estas variables el valor fue 0,704, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación positiva media, es decir, se representa en un 70.4%.

Además, de acuerdo con la hipótesis general presenta el valor $p < 0.005$ ($p = 0,000$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir; existe una relación directa entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Ho: No existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Tabla 11

Correlación entre la gestión administrativa y la calidad entre los usuarios de un aeropuerto internacional

Correlaciones		Calidad
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,699**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 11 se observó según los resultados del coeficiente de correlación de R de Pearson entre la gestión administrativa y la calidad entre los usuarios de un aeropuerto internacional; donde entre esta variable y la dimensión el valor fue 0,699, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación media, es decir, se representa en un 69%.

Asimismo, de acuerdo con la primera hipótesis específica presenta el valor $p < 0.005$ ($p = 0,000$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir; existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Hipótesis específica 2

H1: Existe una relación entre la gestión administrativa y el servicio del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Ho: No existe una relación entre la gestión administrativa y el servicio del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Tabla 12

Correlación entre la gestión administrativa y el servicio entre los usuarios de un aeropuerto internacional

Correlaciones		Servicio
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,554**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 12 se observó según los resultados del coeficiente de correlación de R de Pearson entre la gestión administrativa y el servicio entre los usuarios de un aeropuerto internacional; donde entre esta variable y la dimensión el valor fue 0,554, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación media, es decir, se representa en un 55%.

Asimismo, de acuerdo con la segunda hipótesis específica presenta el valor $p < 0.005$ ($p = 0,000$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir; existe una relación directa entre la gestión administrativa y el servicio del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Hipótesis específica 3

H1: Existe una relación entre la gestión administrativa y el usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Ho: No existe una relación entre la gestión administrativa y el usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Tabla 13

Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional

Correlaciones		Usuario
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,637**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 13 se observó según los resultados del coeficiente de correlación de R de Pearson entre la gestión administrativa y la dimensión usuario entre los usuarios de un aeropuerto internacional; donde entre esta variable y la dimensión el valor fue 0,637, indicándonos que existe una relación positiva con un nivel de correlación media, es decir, se representa en un 63.7%.

Asimismo, de acuerdo con la tercera hipótesis específica presenta el valor $p < 0.005$ ($p = 0,000$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir; existe una relación directa entre la gestión administrativa y el usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

ANEXO 15: Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021.

Investigador: De La Vega Castillo, Alejandro Levi

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021”, cuyo objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la entidad el puesto de control migratorio, Callao.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se pretende elevar el nivel de confianza en la administración justicia, con la mejora de los procesos de apoyo en los despachos judiciales, para satisfacer las necesidades de las personas con la entrega oportuna de las resoluciones judiciales que resuelven los conflictos y/o solicitud de declaración de derechos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Se realizará una encuesta de forma virtual, donde se recogen información de las variables gestión administrativa y atención al usuario de la investigación titulada: “Gestión administrativa y atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021”.

La encuesta se realizó en un tiempo aproximado de 30 minutos en el puesto de control migratorio del Callao con el personal que labora en forma presencial y, personal de campo, se remitirá a través de WhatsApp es cuestionarios. Las respuestas al cuestionario se realizaron de forma anónima.

Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio va a aportar un beneficio directo al trabajador, así como el resultado del estudio podrá implementarse para la mejora del servicio del puesto de control migratorio del Callao.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador De La Vega Castillo, Alejandro Levi, email: alejandro.dc2208@gmail.com y Docente asesor Malca Valverde, Eduardo Narciso: emalcava@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

De La Vega Castillo, Alejandro Levi
Callao, 15 de setiembre 2022

PD. La data evidenciada, se verifica con cada docente de aula, no se anexa en el producto de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y atención al usuario del control migratorio en un aeropuerto internacional 2021", cuyo autor es DE LA VEGA CASTILLO ALEJANDRO LEVI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO DNI: 09428899 ORCID: 0000-0002-6427 -8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 15-01- 2023 10:24:13

Código documento Trilce: TRI - 0520599