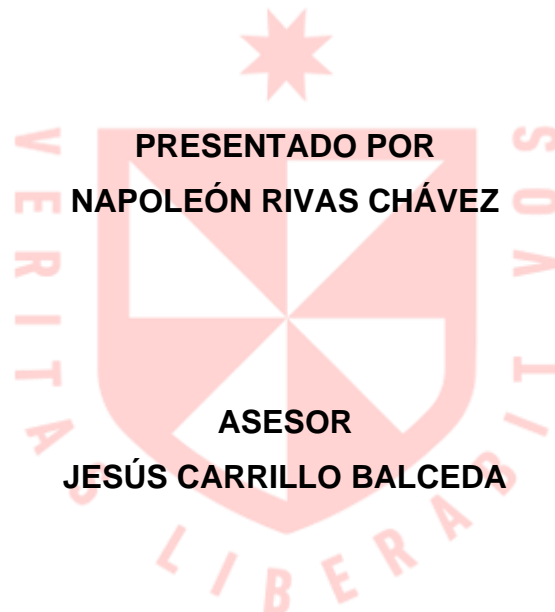




**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
MEJORA DEL SERVICIO DE PASAPORTE ELECTRÓNICO A
LOS USUARIOS EN LA JEFATURA ZONAL DE
MIGRACIONES DE CHIMBOTE, AÑO 2022**



**PRESENTADO POR
NAPOLEÓN RIVAS CHÁVEZ**

**ASESOR
JESÚS CARRILLO BALCEDA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
MEJORA DEL SERVICIO DE PASAPORTE ELECTRÓNICO A
LOS USUARIOS EN LA JEFATURA ZONAL DE MIGRACIONES
DE CHIMBOTE, AÑO 2022**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN APLICADA PARA OPTAR
EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
NAPOLEÓN RIVAS CHÁVEZ**

**ASESOR:
DR. JESÚS CARRILLO BALCEDA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA, PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por la vida, por estar a mi lado de manera incondicional y darme las fuerzas para cumplir con este gran objetivo.

A mi esposa Milagros por ser la mujer que con su gran amor, entereza y creatividad me inspira constantemente para cumplir objetivos retadores, a mis hijos Mariafé y André, por su valioso apoyo y comprensión.

A mis padres José y Maricarmen, quienes con su formación, dedicación y cariño han sentado en mí bases sólidas para desarrollarme siguiendo su gran ejemplo y a mi hermano Javier, gran compañero y amigo, que me brinda su apoyo incondicional.

Napoleón Rivas Chávez

AGRADECIMIENTO

Al Instituto de Gobierno y Gestión Pública de la Universidad de San Martín de Porres por todo el apoyo académico y administrativo brindado para realizar mis estudios de Maestría en Gestión Pública.

A mi Asesor, Dr. Jesús Elías Carrillo Balceda por su orientación y excelente disposición que han permitido concluir con el presente Trabajo de Investigación.

A los usuarios que fueron encuestados y que respondieron con buena disposición a cada una de las preguntas materia de evaluación.

Napoleón Rivas Chávez

INDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 Antecedentes de la investigación.....	10
1.1.1. Antecedentes internacionales.....	10
1.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
1.2 Antecedentes de la investigación.....	11
1.2.1. Políticas públicas.....	12
1.2.2. Servicio al usuario.....	13
1.3 Definición de términos básicos.....	14

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	16
2.1 Variable independiente.....	16
2.2 Variable dependiente.....	16
2.3 Matriz de operacionalización de variables.....	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
3.1 Diseño metodológico.....	18
3.2 Diseño muestral.....	18
3.2.1. Población.....	18
3.2.2. Muestra.....	18
3.3 Técnica de recolección de datos.....	19
3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de información....	20
3.5 Aspectos éticos.....	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR.....	22
4.1 RESULTADO: GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	22
4.1.1. Planificación.....	22
4.1.2. Organización.....	28
4.1.3. Dirección.....	34
4.1.4. Control.....	40
4.1.5. Resumen descriptivo de la gestión de políticas públicas.....	45
4.2 RESULTADO: SERVICIO DE PASAPORTE ELECTRÓNICO.....	47

4.2.1. Fiabilidad.....	47
4.2.2. Sensibilidad.....	53
4.2.3. Seguridad.....	59
4.2.4. Empatía.....	65
4.2.5. Elementos tangibles.....	71
4.2.6. Resumen descriptivo del servicio de pasaporte electrónico.....	77
4.3 Análisis de la gestión de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, año 2022.....	78
4.4 PROPUESTA DE VALOR.....	83
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	85
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	89
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	91
ANEXOS.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Pasaportes electrónicos emitidos por Jefatura Zonal, por mes año 2022.....	2
Tabla 2: Pasaportes electrónicos emitidos por Jefatura Zonal según grupo etario, año 2022.....	4
Tabla 3: Pasaportes electrónicos emitidos por Jefatura Zonal según género, año 2022.....	4
Tabla 4: Pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal Chimbote según lugar de residencia declarado por el usuario, año 2022.....	5
Tabla 5: Pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal Chimbote con cita previa, año 2022.....	6
Tabla 6: Resumen de procesamiento de datos.....	20
Tabla 7: Estadística de fiabilidad	20
Tabla 8: El espacio del área de la Sala de Espera de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para la atención a los usuarios.....	22
Tabla 9. El número de módulos de atención es suficiente para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	23
Tabla 10. El número de citas diarias habilitadas para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal Chimbote satisface la demanda de los usuarios...	24
Tabla 11. El equipamiento para atención del pasaporte electrónico es el adecuado en la Jefatura Zonal de Chimbote para cumplir con la propuesta de servicio de MIGRACIONES.....	25

Tabla 12. Se cumple con la información que se difunde a través de redes sociales respecto al trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	26
Tabla 13. Resumen descriptivo de la planificación de la gestión de las políticas públicas.....	27
Tabla 14. Los servidores de orientación de la Jefatura Zonal de Chimbote brindan información precisa a los usuarios para el trámite de pasaporte electrónico.....	28
Tabla 15. El número de servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente para atención del trámite de pasaporte electrónico.....	29
Tabla 16. Los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote que brindan la atención del trámite de pasaporte electrónico conocen las funciones que les corresponde ejecutar.....	30
Tabla 17. El tiempo promedio de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente.....	31
Tabla 18. El horario de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado.....	32
Tabla 19. Resumen descriptivo de la organización.....	33
Tabla 20. La comunicación es clave para lograr un trabajo en equipo exitoso en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	34
Tabla 21. La opinión y sugerencias de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote debe ser tomada en cuenta.....	35
Tabla 22. La opinión de los usuarios es importante para una mejora en la atención del trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	36

Tabla 23. El trabajo destacado de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote sea reconocido por la Alta Dirección de MIGRACIONES.....	37
Tabla 24. La mejora tecnológica contribuye a fortalecer la eficiencia del proceso de trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	38
Tabla 25. Resumen descriptivo de la dirección.....	39
Tabla 26. Los mecanismos de control implementados por MIGRACIONES son adecuados para evitar la corrupción en el trámite de pasaporte electrónico.....	40
Tabla 27. Es importante realizar evaluaciones permanentes a los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para medir su desempeño.....	41
Tabla 28. La aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno de MIGRACIONES es eficiente.....	42
Tabla 29. La fiscalización aleatoria posterior al trámite de pasaporte electrónico es efectiva para la implementación de mejoras al proceso.....	43
Tabla 30. Los mecanismos de seguridad del pasaporte electrónico cumplen con los estándares internacionales requeridos.....	44
Tabla 31. Resumen descriptivo del control.....	45
Tabla 32. Resumen descriptivo de la gestión de políticas públicas.....	46
Tabla 33. El servicio de emisión del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente.....	48
Tabla 34. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el horario de atención descrito en la cita generada a través del sistema de citas de MIGRACIONES.....	49

Tabla 35. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el tiempo de entrega de un pasaporte que cuenta con toda la información brindada como usuario en el momento de la atención.....	50
Tabla 36. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por urgencia.....	51
Tabla 37. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por casos especiales como trámite de VISA, atención por salud en el exterior, estudios.....	52
Tabla 38. Resumen descriptivo de la fiabilidad.....	53
Tabla 39. Ante una caída del sistema del servicio de internet, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.....	54
Tabla 40. Ante un corte del servicio de energía eléctrica, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.....	55
Tabla 41. Ante una caída del sistema de RENIEC, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.....	56
Tabla 42. Ante la imposibilidad del reconocimiento de huellas dactilares a través del sistema de MIGRACIONES, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.....	57
Tabla 43. Ante la presentación de un problema de salud con algún usuario o servidor, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de primeros auxilios para atender la emergencia.....	58
Tabla 44. Resumen descriptivo de la sensibilidad.....	59

Tabla 45. Los datos contenidos en los pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal de Chimbote son seguros.....	60
Tabla 46. Los servidores que brindan atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote generan confianza.....	61
Tabla 47. Los usuarios tienen confianza en el sistema de citas de MIGRACIONES para tramitar el pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	62
Tabla 48. Existen tramitadores fuera de MIGRACIONES que logran generar citas para obtención del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	63
Tabla 49. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con la dotación suficiente de pasaportes electrónico para atender la demanda correspondiente.....	64
Tabla 50. Resumen descriptivo de la seguridad.....	65
Tabla 51. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario con cita para el trámite de pasaporte electrónico.....	66
Tabla 52. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario sin cita para el trámite de pasaporte electrónico.....	67
Tabla 53. La publicidad que se exhibe en las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote referente al sistema de citas para el trámite de pasaporte electrónico es fácil de entender.....	68
Tabla 54. La orientación recibida de parte de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para el trámite de pasaporte electrónico es adecuada.....	69
Tabla 55. La información respecto a la vigencia de los pasaportes electrónicos emitidos por la Jefatura Zonal de Chimbote es precisa.....	70
Tabla 56. Resumen descriptivo de la Empatía.....	71

Tabla 57. Los servidores que prestan servicio en la Jefatura Zonal de Chimbote están debidamente identificados.....	72
Tabla 58. La señalización de las áreas de atención al usuario en la Jefatura Zonal de Chimbote está debidamente ubicada.....	73
Tabla 59. El mobiliario de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para brindar una atención de calidad.....	74
Tabla 60. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con los recursos necesarios para brindar la atención que los usuarios demandan.....	75
Tabla 61. El control en la puerta de acceso a las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote es acorde a las necesidades de la zona.....	76
Tabla 62. Resumen de los elementos tangibles.....	77
Tabla 63. Resumen del servicio de pasaporte electrónico.....	78
Tabla 64. Planificación de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico.....	79
Tabla 65. Análisis Chi cuadrado de la planificación de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico.....	79
Tabla 66. Organización de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico.....	80
Tabla 67. Análisis Chi cuadrado de la organización de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico.....	80
Tabla 68. Dirección de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico.....	81

Tabla 69. Análisis Chi cuadrado de la dirección de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico.....	81
Tabla 70. Control de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico.....	82
Tabla 71. Análisis Chi cuadrado del control de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pasaportes electrónicos emitidos en el año 2022.....	3
Figura 2. El espacio del área de la Sala de Espera de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para la atención a los usuarios.....	23
Figura 3. El número de módulos de atención es suficiente para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	24
Figura 4. El número de citas diarias habilitadas para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal Chimbote satisface la demanda de los usuarios....	25
Figura 5. El equipamiento para atención del pasaporte electrónico es el adecuado en la Jefatura Zonal de Chimbote para cumplir con la propuesta de servicio de MIGRACIONES.....	26
Figura 6. Se cumple con la información que se difunde a través de redes sociales respecto al trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote....	27
Figura 7. Resumen descriptivo de la planificación de la gestión de las políticas públicas.....	28
Figura 8. Los servidores de orientación de la Jefatura Zonal de Chimbote brindan información precisa a los usuarios para el trámite de pasaporte electrónico.....	29
Figura 9. El número de servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente para atención del trámite de pasaporte electrónico.....	30
Figura 10. Los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote que brindan la atención del trámite de pasaporte electrónico conocen las funciones que les corresponde ejecutar.....	31
Figura 11. El tiempo promedio de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente.....	32

Figura 12. El horario de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado.....	33
Figura 13. Resumen descriptivo de la organización.....	34
Figura 14. La comunicación es clave para lograr un trabajo en equipo exitoso en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	35
Figura 15. La opinión y sugerencias de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote debe ser tomada en cuenta.....	36
Figura 16. La opinión de los usuarios es importante para una mejora en la atención del trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	37
Figura 17. El trabajo destacado de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote sea reconocido por la Alta Dirección de MIGRACIONES.....	38
Figura 18. La mejora tecnológica contribuye a fortalecer la eficiencia del proceso de trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	39
Figura 19. Resumen descriptivo de la dirección.....	40
Figura 20. Los mecanismos de control implementados por MIGRACIONES son adecuados para evitar la corrupción en el trámite de pasaporte electrónico.....	41
Figura 21. Es importante realizar evaluaciones permanentes a los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para medir su desempeño.....	42
Figura 22. La aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno de MIGRACIONES es eficiente.....	43
Figura 23. La fiscalización aleatoria posterior al trámite de pasaporte electrónico es efectiva para la implementación de mejoras al proceso.....	44

Figura 24. Los mecanismos de seguridad del pasaporte electrónico cumplen con los estándares internacionales requeridos.....	45
Figura 25. Resumen descriptivo del control.....	46
Figura 26. Resumen descriptivo de la gestión de políticas públicas.....	47
Figura 27. El servicio de emisión del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente.....	48
Figura 28. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el horario de atención descrito en la cita generada a través del sistema de citas de MIGRACIONES.....	49
Figura 29. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el tiempo de entrega de un pasaporte que cuenta con toda la información brindada como usuario en el momento de la atención.....	50
Figura 30. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por urgencia.....	51
Figura 31. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por casos especiales como trámite de VISA, atención por salud en el exterior, estudios.....	52
Figura 32. Resumen descriptivo de la fiabilidad.....	53
Figura 33. Ante una caída del sistema del servicio de internet, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.....	54
Figura 34. Ante un corte del servicio de energía eléctrica, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.....	55

Figura 35. Ante una caída del sistema de RENIEC, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.....	56
Figura 36. Ante la imposibilidad del reconocimiento de huellas dactilares a través del sistema de MIGRACIONES, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.....	57
Figura 37. Ante la presentación de un problema de salud con algún usuario o servidor, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de primeros auxilios para atender la emergencia.....	58
Figura 38. Resumen descriptivo de la sensibilidad.....	59
Figura 39. Los datos contenidos en los pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal de Chimbote son seguros.....	60
Figura 40. Los servidores que brindan atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote generan confianza.....	61
Figura 41. Los usuarios tienen confianza en el sistema de citas de MIGRACIONES para tramitar el pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	62
Figura 42. Existen tramitadores fuera de MIGRACIONES que logran generar citas para obtención del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.....	63
Figura 43. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con la dotación suficiente de pasaportes electrónico para atender la demanda correspondiente.....	64
Figura 44. Resumen descriptivo de la seguridad.....	65
Figura 45. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario con cita para el trámite de pasaporte electrónico.....	66

Figura 46. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario sin cita para el trámite de pasaporte electrónico.....	67
Figura 47. La publicidad que se exhibe en las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote referente al sistema de citas para el trámite de pasaporte electrónico es fácil de entender.....	68
Figura 48. La orientación recibida de parte de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para el trámite de pasaporte electrónico es adecuada.....	69
Figura 49. La información respecto a la vigencia de los pasaportes electrónicos emitidos por la Jefatura Zonal de Chimbote es precisa.....	70
Figura 50. Resumen descriptivo de la Empatía.....	71
Figura 51. Los servidores que prestan servicio en la Jefatura Zonal de Chimbote están debidamente identificados.....	72
Figura 52. La señalización de las áreas de atención al usuario en la Jefatura Zonal de Chimbote está debidamente ubicada.....	73
Figura 53. El mobiliario de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para brindar una atención de calidad.....	74
Figura 54. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con los recursos necesarios para brindar la atención que los usuarios demandan.....	75
Figura 55. El control en la puerta de acceso a las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote es acorde a las necesidades de la zona.....	76
Figura 56. Resumen de los elementos tangibles.....	77
Figura 57. Resumen del Servicio de pasaporte electrónico.....	78

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló para determinar el grado en que la conducción de las políticas gubernamentales influye en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, año 2022. El estudio fue de carácter cuantitativo, del tipo no-experimental y descriptivo-correlacional en su diseño. La muestra la conformaron 370 usuarios que realizaron su trámite de su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Respecto a los resultados obtenidos, el 98.4% de los usuarios entrevistados considera que casi siempre o siempre existe gestión de las políticas públicas, las mismas que fueron evaluadas en cuatro (4) dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

En el caso del servicio de pasaporte electrónico, el 89.7% de los usuarios entrevistados manifestó estar parcialmente de acuerdo o totalmente de acuerdo con el mismo, el cual fue medido en cinco (5) dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Asimismo, gracias al aporte del análisis estadístico se ha logrado demostrar que la conducción de las políticas públicas en sus distintas dimensiones influye en el servicio de pasaporte electrónico.

Por lo tanto, es viable realizar algunos ajustes en la conducción de las políticas antes mencionadas que contribuyan a potenciar el servicio de pasaporte electrónico a los usuarios que acuden a la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote.

Palabras claves: Políticas Públicas, Gestión, Mejora, Servicio

ABSTRACT

This research was developed to determine the degree to which the conduction of government policies influences the improvement of the electronic passport service for users in the Jefatura Zonal of MIGRATIONS in Chimbote, year 2022. The study was of a quantitative approach, of the non-immigrant type, descriptive-correlational design. The sample was made up of 370 users who processed their electronic passport in the Jefatura Zonal of MIGRATIONS in Chimbote, year 2022.

Regarding the results obtained, 98.4% of the users interviewed consider that there is almost always or always management of public policies, which were evaluated in four (4) dimensions: planning, organization, direction and control.

In the case of the electronic passport service, 89.7% of the users interviewed stated that they partially or totally agreed with it, which was measured in five (5) dimensions: reliability, sensitivity, security, empathy and tangible elements.

Likewise, thanks to the contribution of statistical analysis, it has been possible to demonstrate that the conduction of public policies in their different dimensions influences the electronic passport service.

Therefore, it is viable to make some adjustments in the conduction of the public policies mentioned that contribute to strengthening the electronic passport service for users who go to the Jefatura Zonal of MIGRATIONS in Chimbote.

Key Words: Public Policies, Management, Improvement, Service

PAPER NAME

TRABAJO DE INVESTIGACION APLICAD
A 2023_NAPOLEON RIVAS CHAVEZ_SUS
TENTADO.docx

AUTHOR

NAPOLEON RIVAS CHAVEZ

WORD COUNT

27490 Words

CHARACTER COUNT

151394 Characters

PAGE COUNT

143 Pages

FILE SIZE

10.5MB

SUBMISSION DATE

Nov 20, 2023 1:25 PM GMT-5

REPORT DATE

Nov 20, 2023 1:30 PM GMT-5

● **18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material



.....
Asesor del trabajo de investigación
Dr Jesús Elias Carrillo Balceda.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática

La obtención de un pasaporte electrónico en el Perú se ha constituido para los usuarios en todo un problema en tiempos actuales, debido a que, por un lado se ha experimentado un incremento significativo en la demanda del documento de viaje por razones de coyuntura política principalmente y; la falta de respuesta adecuada y oportuna por parte de MIGRACIONES, institución gubernamental que forma parte del Ministerio del Interior, encargada de brindar el servicio de pasaporte electrónico en el Perú.

Si bien MIGRACIONES tiene cobertura a nivel nacional para brindar atención a los usuarios que requieren tramitar su pasaporte electrónico, esto no resulta suficiente debido a deficiencias en la conducción de políticas gubernamentales con consecuencias visibles en el desabastecimiento de insumos, fallas en el sistema de citas para trámite de pasaporte electrónico, fallas en el soporte del sistema de emisión de pasaporte electrónico, tramitadores que generan cobros indebidos para generar una cita y/o obtener un pasaporte electrónico, entre otros.

Seguidamente se presentan las estadísticas de la realidad problemática para la obtención del pasaporte electrónico en el Perú.

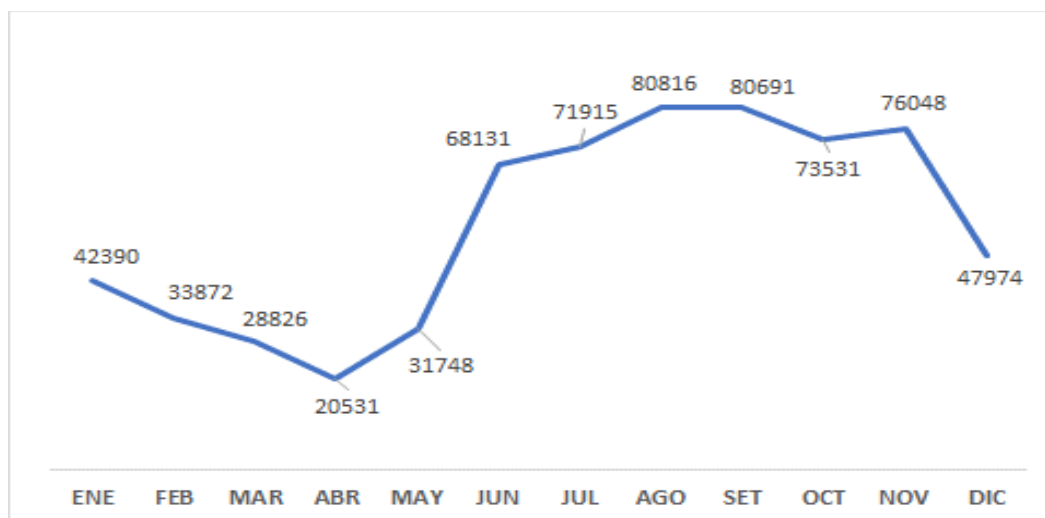
Tabla 1. Pasaportes electrónicos emitidos por Jefatura Zonal, por mes año 2022

JEFATURA ZONAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
ANCASH	592	603	85	17	17	769	1090	1383	1326	1272	1549	813	9516
AREQUIPA	2,636	1,616	612	266	369	2,058	2,024	2,184	2,235	1,930	2,341	1,492	19763
CAJAMARCA	854	185	0	0	0	903	614	660	591	786	994	546	6133
CALLAO	11787	13097	13517	9834	11906	15219	16252	15919	15963	16555	14849	10095	164993
CUSCO	1747	324	357	97	151	839	930	1157	1156	1080	1126	736	9700
HUÁNUCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	48
JUNÍN	2479	2395	340	33	35	1335	1216	1463	1475	1186	1304	978	14239
LA LIBERTAD	2438	2292	1101	73	87	2182	1948	2404	2874	2623	3050	1929	23001
LAMBAYEQUE	2434	1101	481	167	190	1562	1448	1707	1686	1396	1684	1124	14980
LIMA	13,611	11,041	11,021	9,624	18,544	38,019	40,866	46,703	45,761	40,464	40,448	26,623	342725
LORETO	184	172	171	56	103	657	735	1143	962	738	1052	185	6158
MADRE DE DIOS	28	44	46	11	13	242	200	240	241	184	359	125	1733
PIURA	2054	225	236	93	94	1159	1211	1531	2233	1966	2317	981	14100
PUNO	122	126	144	44	36	594	602	736	751	616	1020	445	5236
SAN MARTÍN	175	200	177	43	62	630	824	1037	980	761	1037	519	6445
TACNA	704	177	231	83	68	809	916	1133	1139	957	1420	611	8248
TUMBES	261	135	151	32	29	527	377	483	446	376	595	306	3718
UCAYALI	284	139	156	58	44	627	662	933	872	641	903	418	5737
TOTAL	42390	33872	28826	20531	31748	68131	71915	80816	80691	73531	76048	47974	656473

Fuente: Base de datos del Sistema Integrado de MIGRACIONES
Elaboración: Propia

Como se puede apreciar en la Tabla 1, en el año 2022 la Superintendencia Nacional de Migraciones emitió 656473 pasaportes electrónicos, de los cuales el 77% fueron emitidos en la Jefatura Zonal de Lima y la Jefatura Zonal del Callao. En ese sentido, si consideramos los pasaportes electrónicos emitidos solo en provincias (es decir, no incluye a las Jefaturas Zonales de Lima y Callao), la Jefatura Zonal de Chimbote (Ancash) emitió el 6.40%, ocupando la 6ta. posición en el ranking de Jefaturas Zonales de Provincia con mayor número de pasaportes electrónicos emitidos el año 2022.

Figura 1. Pasaportes electrónicos emitidos en el año 2022



Fuente: Base de datos del Sistema Integrado de Migraciones
Elaboración: Propia

En cuanto al número total de pasaportes emitidos por mes a nivel nacional en el año 2022 se puede apreciar inicialmente un descenso en los primeros cuatro meses del año debido a que la Superintendencia Nacional de Migraciones limitó el número de citas para el trámite de pasaporte electrónico, ya que no recibía aún el lote de 700000 libretas de pasaportes adquiridas recién el 26 de enero de 2022. Posteriormente, una vez que empezaron a llegar progresivamente las libretas de pasaportes correspondientes al lote de 700000, el número de citas para el trámite respectivo se fue incrementando y consecuentemente el número de libretas de pasaporte emitidos.

Tabla 2. Pasaportes electrónicos emitidos por Jefaturas Zonales según grupo etario, año 2022

JEFATURA ZONAL	0 - 18 AÑOS	18 - 65 AÑOS	66 A MAS AÑOS	TOTAL
ANCASH	1,513	7,079	924	9516
AREQUIPA	3,429	14,182	2,152	19763
CAJAMARCA	992	4566	575	6133
CALLAO	28869	123874	12250	164993
CUSCO	1,550	7,260	890	9700
HUÁNUCO	5	42	1	48
JUNÍN	2,204	10,996	1,039	14239
LA LIBERTAD	4,026	16,510	2,465	23001
LAMBAYEQUE	2,341	11,151	1,488	14980
LIMA	62,817	246,893	33,015	342725
LORETO	1039	4550	569	6158
MADRE DE DIOS	291	1,358	84	1733
PIURA	2,178	10,715	1,207	14100
PUNO	880	4,103	253	5236
SAN MARTÍN	1,148	4,833	464	6445
TACNA	1,230	6,389	629	8248
TUMBES	573	2,860	285	3718
UCAYALI	982	4327	428	5737
TOTAL	116067	481688	58718	656473

*Fuente: Base de datos del Sistema Integrado de MIGRACIONES
Elaboración: Propia*

Como se puede observar de la Tabla 2, a nivel general el 73% de los pasaportes electrónicos emitidos en el año 2022 correspondió al grupo etario entre 18 a 65 años de edad, siendo el más representativo. En el caso de la Jefatura Zonal de Chimbote (Ancash) este grupo etario alcanzó el 74%, casi similar al porcentaje a nivel nacional.

Tabla 3. Pasaportes electrónicos emitidos por las Jefaturas Zonales según género, año 2022

JEFATURA ZONAL	VARONES	MUJERES	TOTAL
ANCASH	4,390	5,126	9516
AREQUIPA	8,735	11,028	19763
CAJAMARCA	2897	3236	6133
CALLAO	81552	83441	164993
CUSCO	4,297	5,403	9700
HUÁNUCO	22	26	48
JUNÍN	6,576	7,663	14239
LA LIBERTAD	10,153	12,848	23001
LAMBAYEQUE	6,683	8,297	14980
LIMA	157,657	185,068	342725
LORETO	2779	3379	6158
MADRE DE DIOS	820	913	1733
PIURA	6,555	7,545	14100
PUNO	2538	2,698	5236
SAN MARTÍN	3,033	3,412	6445
TACNA	4,030	4,218	8248
TUMBES	1835	1,883	3718
UCAYALI	2683	3054	5737
TOTAL	307235	349238	656473

*Fuente: Base de datos del Sistema Integrado de MIGRACIONES
Elaboración: Propia*

Con relación a la Tabla N° 3 correspondiente al perfil del usuario que tramitó su pasaporte electrónico en el año 2022 en la Superintendencia Nacional de Migraciones, podemos apreciar que a nivel nacional fueron más mujeres alcanzando un 53% en comparación a los varones con un 47%. Esta misma situación se presentó al evaluar la situación en la Jefatura Zonal de Chimbote, con un 54% las mujeres versus el 46% en el caso de los varones.

Tabla 4. Pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal Chimbote según lugar de residencia declarado por el usuario, año 2022

JEFATURA ZONAL	USUARIOS	%
AMAZONAS	5	0.05%
ANCASH	4,079	42.86%
APURIMAC	3	0.03%
AREQUIPA	15	0.16%
AYACUCHO	6	0.06%
CAJAMARCA	25	0.26%
CALLAO	71	0.75%
CUSCO	2	0.02%
HUANCAVELICA	3	0.03%
HUÁNUCO	10	0.11%
ICA	57	0.60%
JUNÍN	25	0.26%
LA LIBERTAD	602	6.33%
LAMBAYEQUE	71	0.75%
LIMA	2,325	24.43%
LORETO	8	0.08%
MOQUEGUA	3	0.03%
PASCO	5	0.05%
PIURA	23	0.24%
PUNO	2	0.02%
SAN MARTÍN	7	0.07%
TACNA	4	0.04%
TUMBES	2	0.02%
UCAYALI	1	0.01%
NO DECLARADO	2162	22.72%
TOTAL	9516	100.00%

*Fuente: Base de datos del Sistema Integrado de MIGRACIONES
Elaboración: Propia*

En atención a la información de la Tabla 4, apreciamos que casi el 43% de los usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote declararon domicilio en el departamento de Ancash, seguido de los usuarios con domicilio en Lima 24.43%, esto último sustentado en el número limitado de citas en Lima, para lo cual los usuarios optaron por tramitar su pasaporte en regiones cercanas como Ancash.

Cabe destacar que un alto número de usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote (22.72%) no declararon su lugar de residencia.

Tabla 5. Pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal Chimbote con cita previa, año 2022

	CON CITA	SIN CITA	TOTAL
JEFATURA ZONAL CHIMBOTE	9,399	117	9516
%	98.77%	1.23%	100%

*Fuente: Base de datos del Sistema Integrado de MIGRACIONES
Elaboración: Propia*

De acuerdo a los resultados de la Tabla 5 podemos observar que prácticamente el 99% de los usuarios gestionaron una cita previa para tramitar su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote; es decir los casos especiales y pasaporte de urgencia que se tramitan sin cita previa fueron escasos en la región Ancash.

Por lo tanto, de la información mostrada se concluye que en el año 2022 hubo una gran demanda para tramitar el pasaporte electrónico a nivel nacional, no siendo la excepción la Jefatura Zonal de Chimbote que atendió a la mayoría de los usuarios con una cita previamente generada, la mayor proporción de usuarios fueron de género femenino al igual que a nivel nacional, el grupo etario determinante correspondió a los que tenían entre 18 a 65 años de edad y finalmente el domicilio declarado como lugar de residencia fue en el departamento de Ancash principalmente, seguido del departamento de Lima.

Habiéndose identificado esta situación problemática de interés nacional y, con la finalidad de brindar alternativas de solución, resulta relevante entender la gestión de las políticas públicas y su influencia en la mejora en el servicio de pasaporte electrónico; y, a partir de ello, plantear una propuesta de valor en el marco de la política institucional con una agenda y acciones concretas que permitan reducir la brecha entre el nivel de servicio esperado versus el recibido por parte de los usuarios.

Para ello, se ha tenido a bien formular los siguientes problemas:

Formulación del problema:

Problema general:

PG. ¿De qué manera la gestión de las políticas públicas influye en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, año 2022?

Problemas específicos:

PE1. ¿De qué manera la planificación de las políticas públicas mejora el servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote?

PE2. ¿De qué manera la organización de las políticas públicas mejora el servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote?

PE3. ¿De qué manera la dirección de las políticas públicas mejora el servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote?

PE4. ¿De qué manera el control de las políticas públicas mejora el servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote?

Objetivo general:

OG. Determinar la influencia que tiene la gestión de las políticas públicas en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, año 2022.

Objetivos específicos:

OE1. Definir ¿cómo la planificación de las políticas públicas influye en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote?

OE2. Establecer ¿cómo la organización de las políticas públicas influye en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote?

OE3. Definir ¿cómo la dirección de las políticas públicas influye en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote?

OE4. Determinar ¿cómo el control de las políticas públicas influye en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote?

Justificación de la investigación

Importancia de la Investigación

El objetivo de esta investigación fue descubrir cómo la gestión de la política institucional a partir de la gestión de las políticas públicas influye en la mejora del servicio de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, debido a que es el servicio con mayor demanda por parte de la población ante esta institución pública.

A través de este estudio, la población en su conjunto y de manera particular los usuarios de la ciudad de Chimbote serán beneficiados, debido a que, conforme a las recomendaciones planteadas, se logrará reducir la brecha entre la expectativa del servicio demandada por los usuarios que tramitan su pasaporte electrónico y el servicio efectivo que reciben. Cabe señalar que, las recomendaciones citadas tienen

un alcance transversal a todas las Jefaturas Zonales y oficinas de MIGRACIONES en donde se emite un pasaporte electrónico en el Perú.

Para obtener los resultados que conforman este estudio, se empleó la técnica de la encuesta, aplicada a los usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, en el año 2022

El presente Trabajo de Investigación está organizado de la siguiente manera:

Capítulo I – Marco Teórico

Capítulo II – Preguntas y Operacionalización de Variables

Capítulo III – Metodología de la Investigación

Capítulo IV – Resultados y propuesta de valor

Capítulo V – Discusión

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1. Antecedentes Internacionales

- Cruzado (2019) en su Tesis “Evaluación de la efectividad de las políticas públicas: los programas de ayuda a la nutrición infantil y a la educación en Perú como casos de estudio”, aborda en su investigación el efecto de las políticas gubernamentales aplicadas en dos programas sociales en el Perú, a través de un análisis econométrico, precisando que si bien las intervenciones públicas no se llevan a cabo aleatoriamente, ocurre todo lo contrario cuando se selecciona el grupo focal de intervención, señalando que se relaciona a condiciones de vulnerabilidad de la población y/o condiciones propia de la demanda.
- Scappini (2021) en su Tesis “Políticas públicas de innovación en educación superior en Chile” aborda en su investigación las diferencias en las percepciones de quienes desarrollan las políticas gubernamentales de innovación en la formación académica superior y de quienes constituyen un ecosistema de innovación, considerando el caso de la Universidad del Desarrollo, años 2020-2021; lográndose validar que los actores que conforman el ecosistema citado difieren en sus percepciones sobre la innovación. Es por ello que, resulta clave la creación de programas de apoyo a la gestión de educación superior en materia de innovación, complementadas con la orientación y la asignación presupuestal correspondientes.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

- Las autoras (Antaurco y Márquez, 2021) en su investigación titulada “La gestión institucional y su influencia en el proceso de contratación del Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y Ecosistemas de Montaña, Huaraz 2021”, evalúan el nivel de funcionamiento institucional, para lo cual concluyen que tanto la confección de herramientas especializadas de soporte, así como el proceso de contratación en el INAIGEM es regular. Precisan además la importancia que tienen la planificación, organización, dirección y control para potenciar la gestión institucional.
- La autora (Kcutucalla 2021) en su tesis titulada “Estrés laboral y calidad de atención en el proceso de emisión de pasaporte electrónico. 2021” aborda en su investigación cómo se relacionan el estrés laboral y la calidad de atención del pasaporte electrónico. Para ello, se entrevistó a los trabajadores de MIGRACIONES, identificando niveles moderados de estrés; que, si bien no han afectado de manera significativa la calidad de atención del pasaporte electrónico, resulta necesaria una intervención más focalizada del equipo de Recursos Humanos para evitar impactos negativos del estrés como deterioro del clima laboral, entre otros. También recomienda la mejora de las plataformas digitales que contribuyan a potenciar la capacidad de respuesta institucional hacia los usuarios que acuden a la sede de MIGRACIONES.
- Las autoras (Mesía y Pardo, 2022) en su tesis titulada “La planificación estratégica para la satisfacción del usuario que accede al servicio de atención de la Dirección General de Educación Básica Regular (DIGEBR)

del Ministerio de Educación (MINEDU) durante el periodo 2020-2021” abordan los servicios de carácter administrativo que brinda la DIGEBR, validando que estos no se encuentran contenidos en el Plan Operativo Institucional (POI), de manera tal que no se cuenta con herramientas de evaluación de la calidad del servicio, para los grupos de interés. A través de matrices, lograron constatar el buen reconocimiento de la DIGEBR dentro del Ministerio de Educación y, a partir de ello, formular estrategias priorizadas y de contingencia, con el objetivo de potenciar la gestión y generar valor público.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Políticas Públicas

De acuerdo a la CEPAL, las políticas públicas son un elemento compartido tanto en política, así como en actuaciones del gobierno de turno o la oposición. Al mismo tiempo, una parte clave de las políticas públicas se asocia a su diseño, gestión y evaluación respectivamente.

La Escuela de Líderes, según su revista “FOVIDA” (Fomento a la vida) y en su Cuaderno de Trabajo “Programa de políticas públicas” menciona considera a la política pública como el espacio de privilegio en donde se ejecuta el acuerdo entre el Estado y la sociedad.

Las políticas públicas entendidas así son las que le dan una razón de ser al Estado. Cabe precisar que, no todo es cuestión pública; además que lo público o gubernamental no siempre se convierte en política y en adición, en estos días los asuntos públicos ya no solo intervienen de forma exclusiva el gobierno, sino que otros grupos de interés intervienen, como es el caso de la sociedad civil.

Por lo tanto, la decisión reflejada en la solución de un problema para la sociedad es producto de políticas públicas sanas, eficientes, y con capacidad de respuesta, para lograr constituir un Estado que enfrenta con firmeza situaciones en contra.

Considerando que las políticas gubernamentales tienen impacto en toda la sociedad, resulta necesario saber la forma en que se definen, su diseño presupuestal, su ejecución y su medición.

Asimismo, FOVIDA nos dice sobre gestión pública son el grupo de acciones sobre las cuales las instituciones apuntan a la generación de logros, alineados a las políticas de gobierno establecidas por el Poder Ejecutivo. Por lo tanto, la gestión pública, contempla temáticas priorizadas como:

- Fortalecimiento de la institucionalidad de planificación como herramienta de gobierno.
- Programación y evaluación de las actividades del sector público
- Descentralización y programas de desarrollo en los niveles del Estado, entre otros.

1.2.2. Servicio a los Usuarios

Se entiende por usuario a aquella persona que hace uso de un producto o servicio, independientemente de su frecuencia; aun cuando se prioriza en los casos de uso frecuente.

Este usuario tiene gustos y preferencias, expectativas tanto sobre el producto o servicio, razón por la cual resulta clave conocer las condiciones que motivan su compra o uso.

Para ello, existen herramientas tecnológicas que permiten “segmentar” al usuario, dependiendo del perfil poblacional al que pertenecen. Sin embargo,

todo usuario valora generalmente tres aspectos: Atención focalizada en el usuario, cumplir con las promesas del producto o servicio y, la comunicación clara y sencilla.

Ahora bien, de acuerdo a la publicación de LIBRARY, la tecnología es clave para llegar con el servicio al usuario, mediante de un Centro de Servicio al Usuario, en que personal debidamente capacitado brinda atención a los usuarios a través de los siguientes canales: teléfono, plataformas digitales o de respuesta automática.

Este Centro de Servicio al Usuario es relevante ya que se encarga de procesar todas las incidencias y los requerimientos de servicio.

Para este estudio, el servicio al usuario es la forma óptima de cómo se debe atender a las personas que acuden a la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote.

1.3. Definición de términos básicos

- **Calidad:** Asociado a las características propias de un bien o servicio para satisfacer las necesidades, conforme a un parámetro.
- **Ciudadano:** Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a su vez a sus leyes.
- **Compromiso:** Tipo de obligación o acuerdo que asume una persona ante una situación con otras personas.
- **Costo:** Cantidad que se da o paga por algo.
- **Eficacia:** Capacidad de lograr el resultado esperado.
- **Eficiencia:** Optimización en el uso de los recursos para generar un resultado.

- **El Estado:** Organización política y administrativa con soberanía sobre un área geográfica específica.
- **Gamificación:** Estudio de la conducta de las personas, haciendo uso de la persuasión para extender su activo involucramiento dentro de un entorno definido.
- **Gestión Pública:** Conducción eficiente y eficaz de los recursos públicos para satisfacer las necesidades, intereses y aspiraciones de su población y potenciar el progreso del país.
- **Migración:** Movimiento de personas que abandonan su habitual lugar de residencia para ubicarse en otro país o región, motivado principalmente por razones económicas y/o sociales.
- **Pasaporte Electrónico:** Documento que los ciudadanos peruanos puedan ejercer el libre tránsito internacional (salir o ingresar).
- **Políticas Públicas:** Acciones gubernamentales que buscan atender a las diversas demandas de la población, a través del uso estratégico de recursos.
- **Servicio:** Prestación que se desarrolla para satisfacer las necesidades humanas.
- **Usuario:** Se refiere a aquella persona que emplea un producto o servicio

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.1. Variable Independiente

Gestión de las Políticas Públicas: conjunto de normas y acciones de gobierno que buscan dar respuestas a las demandas sociales con el uso estratégico de los recursos para solucionar los problemas sociales. Se abordará considerando cuatro (4) dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control.

2.2. Variable Dependiente

Servicio de Pasaporte Electrónico: proceso a través del cual se otorga un documento de viaje al connacional peruano que contiene información personal y permite identificar a los ciudadanos peruanos ante las autoridades competentes, tanto fuera y dentro de nuestro país.

Para ello, el usuario debe pagar S/ 98.60 por el derecho de trámite de pasaporte electrónico en el Banco de la Nación, generar una cita a través del enlace (<https://citaspasaporte.migraciones.gob.pe/citas-pasaporte-v2/programar-cita>), el sistema de citas de MIGRACIONES y luego acudir a su cita en la oficina, día y hora programada.

Una vez que se encuentra en la oficina de MIGRACIONES, el personal debidamente acreditado le solicita original y copia del recibo de pago de derecho de trámite, original y copia del DNI vigente y sin multas electorales y, la cita generada. Luego de ello, el personal de MIGRACIONES procede a la toma de fotografía y captura de datos biométricos (huellas dactilares), la información se procesa en los sistemas de MIGRACIONES y luego de unos minutos el pasaporte es impreso, pasa a control de calidad para su entrega final al usuario.

2.3. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Gestión de las Políticas Públicas	La gestión de las políticas públicas es el proceso mediante el cual se busca asegurar el cumplimiento de las acciones conducentes al logro de objetivos y metas por parte de las instituciones del Estado.	La gestión de las políticas públicas en el servicio de pasaporte electrónico contempla diferentes aspectos; en ese sentido se requiere que esté debidamente enfocada en beneficio de los usuarios.	1. Planificación	1. Capacidad
			2. Organización	2. Productividad
			3. Dirección	3. Eficiencia
			4. Control	4. Eficacia
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Servicio de Pasaporte Electrónico	El servicio de pasaporte electrónico es el proceso a través del cual se otorga un documento de viaje al connacional peruano, que contiene información personal y permite identificar a los ciudadanos peruanos ante las autoridades competentes, tanto fuera y dentro de nuestro país.	Las condiciones básicas se basan en cinco (05) dimensiones del servicio de pasaporte electrónico: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles. .	1. Fiabilidad	1. Puntualidad y compromiso
			2. Sensibilidad	2. Capacidad inmediata de respuesta
			3. Seguridad	3. Confianza y credibilidad
			4. Empatía	4. Protocolo de atención al ciudadano. Comprensión
			5. Elementos tangibles	5. Elementos físicos, materiales y personales

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño Metodológico

En la presente investigación se ha empleado el tipo no experimental, de diseño descriptivo – correlacional, con un enfoque cuantitativo – transversal. Con el uso de esta metodología se buscó determinar el impacto de la variable independiente en la variable dependiente que forman parte del estudio, para formular sobre la base de los resultados una propuesta de valor.

3.2. Diseño Muestral

3.2.1. Población

En el presente estudio se consideró a los 9516 usuarios que realizaron su trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

3.2.2. Muestra

Se utilizó la siguiente fórmula:

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

donde:

N = 10321; representa el número total de usuarios que realizaron el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Z = 1.96; representa el valor de la Normal con un nivel de confianza al 95%

p = 0.5; representa la probabilidad que los usuarios consideren que la calidad del servicio de emisión del pasaporte electrónico es adecuada.

$q = 0.5$; representa la probabilidad que los usuarios consideren que la calidad del servicio de emisión del pasaporte electrónico no es adecuada.

$E = 0.05$; representa el error estadístico.

Reemplazando los valores en la fórmula anterior se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) (10321)}{0.05^2 (10321-1) + (1.96^2) (0.5) (0.5)} = 370$$

3.3. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario, que constituye un instrumento válido de la técnica de encuesta. Para ello se realizaron llamadas telefónicas a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022. El cuestionario citado estuvo constituido por 45 preguntas, con opciones de respuesta en la escala de Likert del 1 al 5.

Para la medición de la variable Gestión de las Políticas Públicas, la escala utilizada fue la siguiente: Nunca (1), Pocas veces (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Para la medición de la variable Servicio de Pasaporte Electrónico, la escala utilizada fue la siguiente: Totalmente en desacuerdo (1), Parcialmente en desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), Parcialmente de acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

En cuanto a la fiabilidad de los instrumentos, se empleó el análisis de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando un valor de 0,915, que valida alta consistencia.

Tabla 6. Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	370	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	370	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Instrumento aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Tabla 7. Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	45

Fuente: Instrumento aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022

Elaboración: Propia

3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información

Para el tratamiento de los datos de la presente investigación, se empleó el software estadístico SPSS, considerando técnicas estadísticas tanto a nivel descriptivo como diferencial. Las consideraciones asumidas para tratar la información del presente estudio fueron las siguientes:

- Se aplicaron 370 cuestionarios a los usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
- Se construyó una base de datos con los resultados obtenidos
- Se procedió a analizar el análisis descriptivo correspondiente, con los resultados obtenidos y debidamente organizados.
- Se realizaron pruebas estadísticas para evaluar el impacto entre las variables que formaron parte del estudio.
- Se formularon recomendaciones en la gestión de las políticas públicas para mejorar el servicio de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote.

5.5. Aspectos éticos

Se ha respetado en todo momento los derechos de autor, conforme lo reglamentado por el Instituto de Gobierno y Gestión Pública de la Universidad de San Martín de Porres.

Asimismo, en cuanto al grupo poblacional considerado dentro de la muestra de estudio, se ha respetado la reserva del caso, considerando que los hallazgos están enfocados para su uso académico.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1. RESULTADOS: GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Seguidamente, se exponen los resultados correspondientes a la gestión de las políticas públicas, así como sus dimensiones, según los usuarios en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, año 2022. Las dimensiones que componen la variable gestión de las políticas públicas son: Planificación, organización, dirección, y control.

4.1.1. Planificación

4.1.1.1. El espacio del área de la Sala de Espera de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para la atención a los usuarios.

En la Tabla 8 y Figura 2 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,5% respecto al espacio del área de la Sala de Espera de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para la atención a los usuarios menciona que nunca, el 4,3% señala que pocas veces, 10% que algunas veces, expresando el 73% y el 12,2% casi siempre y siempre respectivamente.

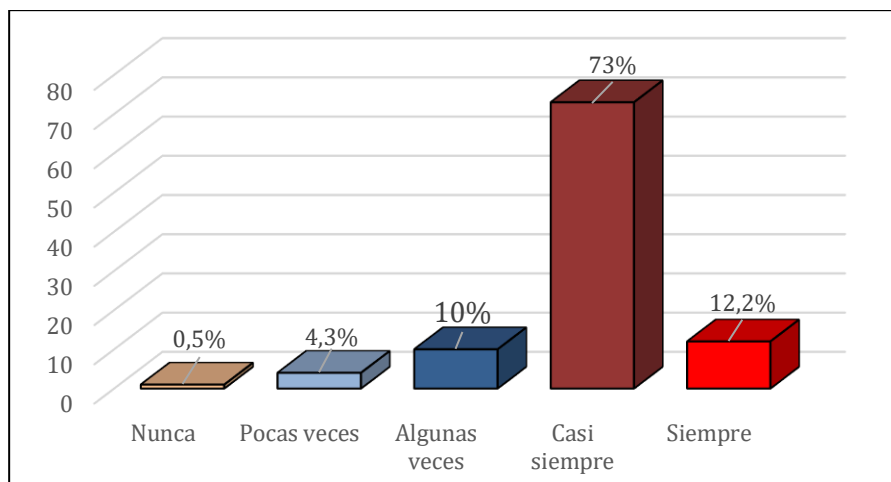
Tabla 8. El espacio del área de la Sala de Espera de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para la atención a los usuarios

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	0,5	0,5
Pocas veces	16	4,3	4,9
Algunas veces	37	10	14,9
Casi siempre	270	73	87,8
Siempre	45	12,2	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 2. El espacio del área de la Sala de Espera de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para la atención a los usuarios



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.1.2. Número de módulos de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.

En la Tabla 9 y Figura 3 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 2,7% respecto a si el número de módulos de atención es suficiente para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote menciona que pocas veces, el 20,3% señala que algunas veces, el 67,6% y el 9,5% casi siempre y siempre respectivamente.

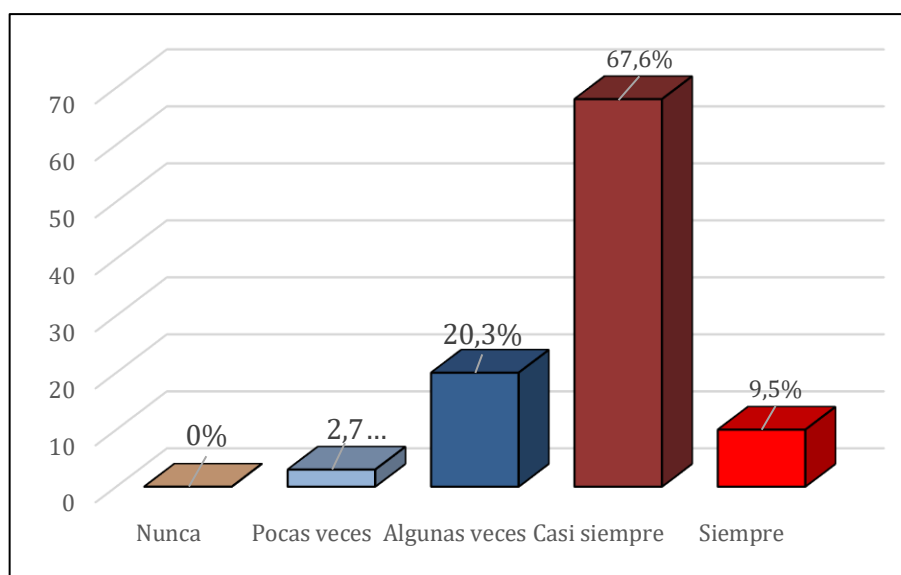
Tabla 9. El número de módulos de atención es suficiente para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	10	2,7	2,7
Algunas veces	75	20,3	23
Casi siempre	250	67,6	90,5
Siempre	35	9,5	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 3. El número de módulos de atención es suficiente para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.1.3. Número de citas diarias habilitadas para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote satisface la demanda de los usuarios.

En la Tabla 10 y Figura 4 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 5,4% respecto a si el número de citas diarias habilitadas para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal Chimbote satisface la demanda de los usuarios menciona que nunca, el 11,9% señala que pocas veces, 32,2% expresa que algunas veces y el 46,2% y el 4,3% casi siempre y siempre respectivamente.

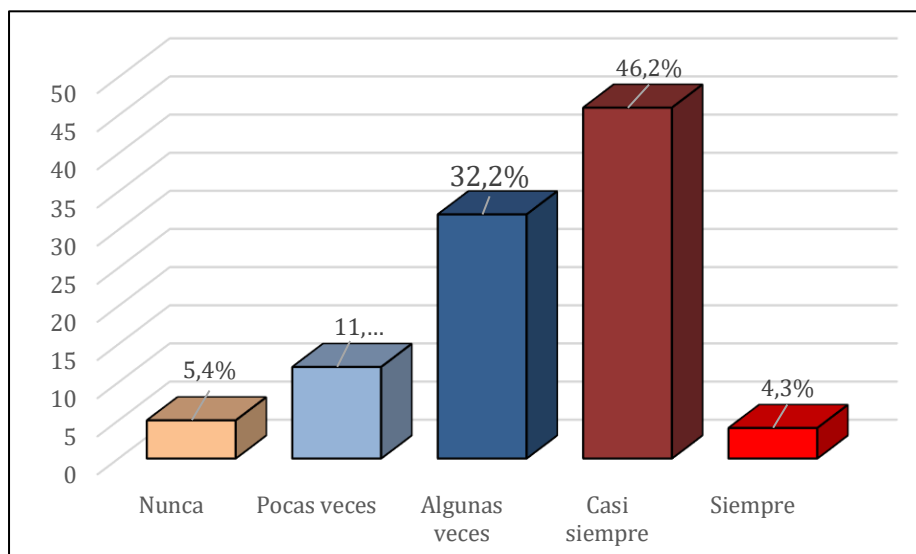
Tabla 10. El número de citas diarias habilitadas para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote satisface la demanda de los usuarios

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	20	5,4	5,4
Pocas veces	44	11,9	17,3
Algunas veces	119	32,2	49,5
Casi siempre	171	46,2	95,7
Siempre	16	4,3	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 4. El número de citas diarias habilitadas para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal Chimbote satisface la demanda de los usuarios



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.1.4. *Equipamiento para atención del pasaporte electrónico es el adecuado en la Jefatura Zonal de Chimbote para cumplir con la propuesta de servicio de MIGRACIONES.*

En la Tabla 11 y Figura 5 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 2,4% respecto a si el equipamiento para atención del pasaporte electrónico es el adecuado en la Jefatura Zonal de Chimbote para cumplir con la propuesta de servicio de MIGRACIONES menciona que pocas veces, el 30% señala que algunas veces, y el 57% y el 10,5% casi siempre y siempre respectivamente.

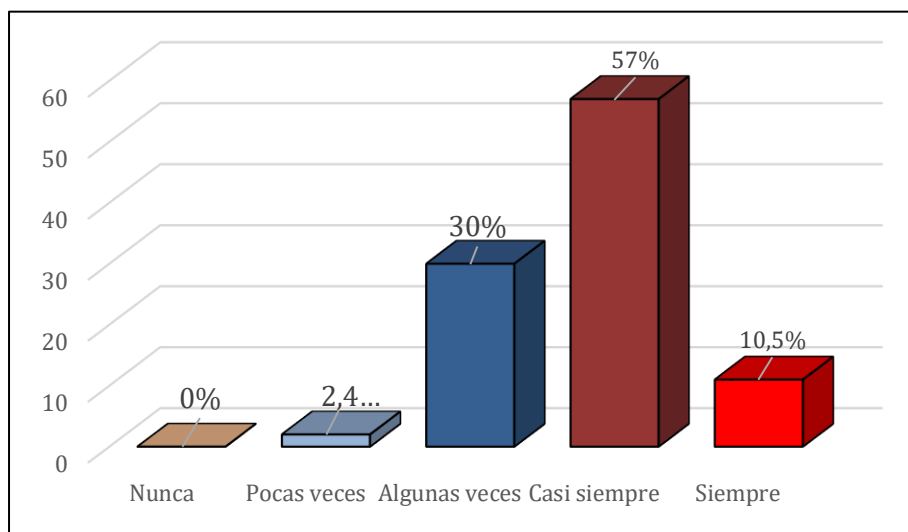
Tabla 11. El equipamiento para atención del pasaporte electrónico es el adecuado en la Jefatura Zonal de Chimbote para cumplir con la propuesta de servicio de MIGRACIONES

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	9	2,4	2,4
Algunas veces	111	30	32,4
Casi siempre	211	57	89,5
Siempre	39	10,5	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 5. El equipamiento para atención del pasaporte electrónico es el adecuado en la Jefatura Zonal de Chimbote para cumplir con la propuesta de servicio de MIGRACIONES



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

4.1.1.5. Se cumple con la información que se difunde a través de redes sociales respecto al trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.

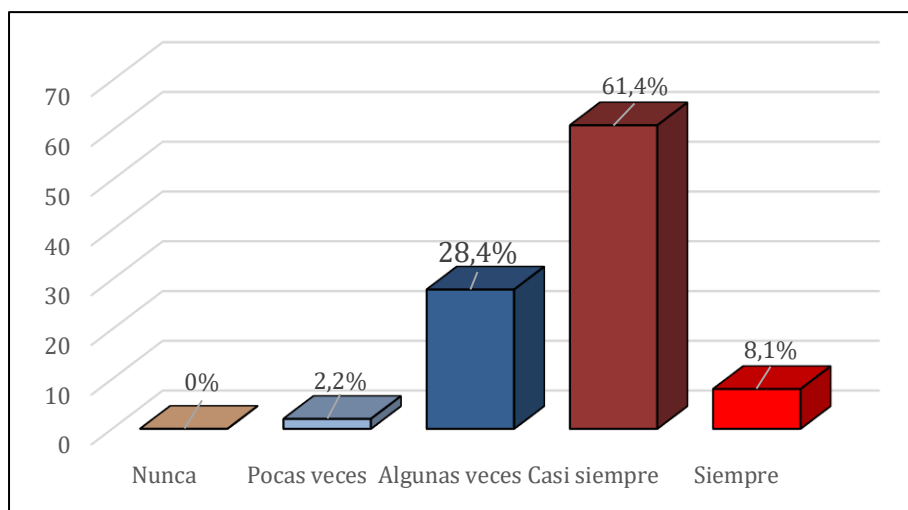
En la Tabla 12 y Figura 6 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 2,2% respecto a si cumple con la información que se difunde a través de redes sociales respecto al trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote menciona que pocas veces, el 28,4% señala que algunas veces, y el 61,4% y el 8,1% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 12. Se cumple con la información que se difunde a través de redes sociales respecto al trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	8	2,2	2,2
Algunas veces	105	28,4	30,5
Casi siempre	227	61,4	91,9
Siempre	30	8,1	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

Figura 6. Se cumple con la información que se difunde a través de redes sociales respecto al trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.1.6. Resumen de la planificación de la gestión de las políticas públicas.

En la Tabla 13 y Figura 7 se muestran los resultados recolectados del público usuario respecto a la planificación, donde el 2,7% menciona que pocas veces, el 13,2% señala que algunas veces, y el 72,2% y el 11,9% casi siempre y siempre respectivamente.

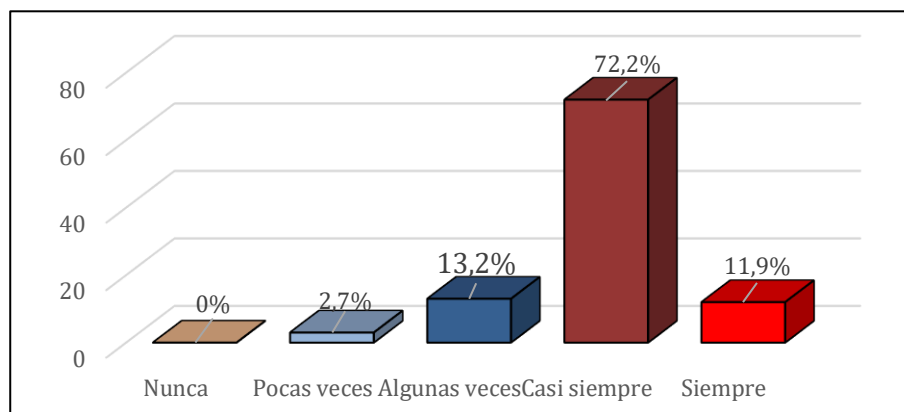
Tabla 13. Resumen descriptivo de la planificación de la gestión de las políticas públicas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	10	2,7	2,7
Algunas veces	49	13,2	15,2
Casi siempre	267	72,2	88,1
Siempre	44	11,9	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 7. Resumen descriptivo de la planificación de la gestión de las políticas públicas



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

4.1.2. Organización

4.1.2.1. *Los servidores de orientación de la Jefatura Zonal de Chimbote brindan información precisa a los usuarios para el trámite de pasaporte electrónico.*

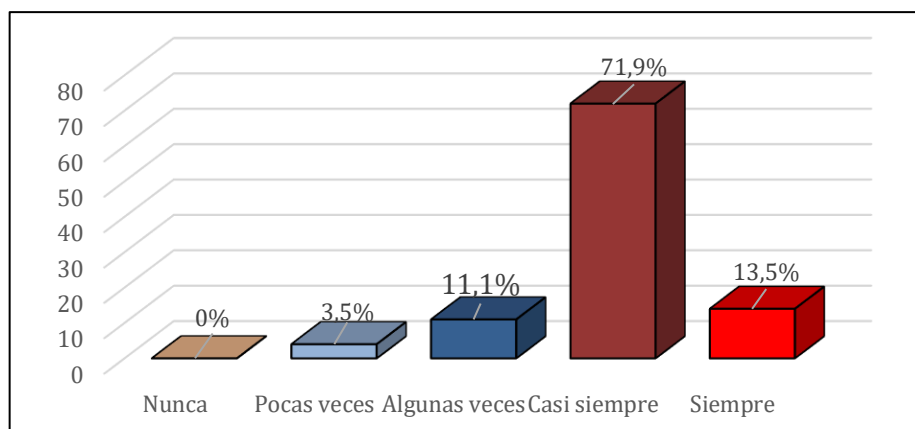
En la Tabla 14 y Figura 8 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 3,5% respecto a si los servidores de orientación de la Jefatura Zonal de Chimbote brindan información precisa a los usuarios para el trámite de pasaporte electrónico menciona que pocas veces, el 11,1% señala que algunas veces, y el 71,9% y el 13,5% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 14. Los servidores de orientación de la Jefatura Zonal de Chimbote brindan información precisa a los usuarios para el trámite de pasaporte electrónico

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	13	3,5	3,5
Algunas veces	41	11,1	14,6
Casi siempre	266	71,9	86,5
Siempre	50	13,5	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

Figura 8. Los servidores de orientación de la Jefatura Zonal de Chimbote brindan información precisa a los usuarios para el trámite de pasaporte electrónico



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.2.2. El número de servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente para atención del trámite de pasaporte electrónico.

En la Tabla 15 y Figura 9 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 6,2% respecto a si el número de servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente para atención del trámite de pasaporte electrónico menciona que pocas veces, el 21,9% señala que algunas veces, y el 62,4% y el 9,5% casi siempre y siempre respectivamente.

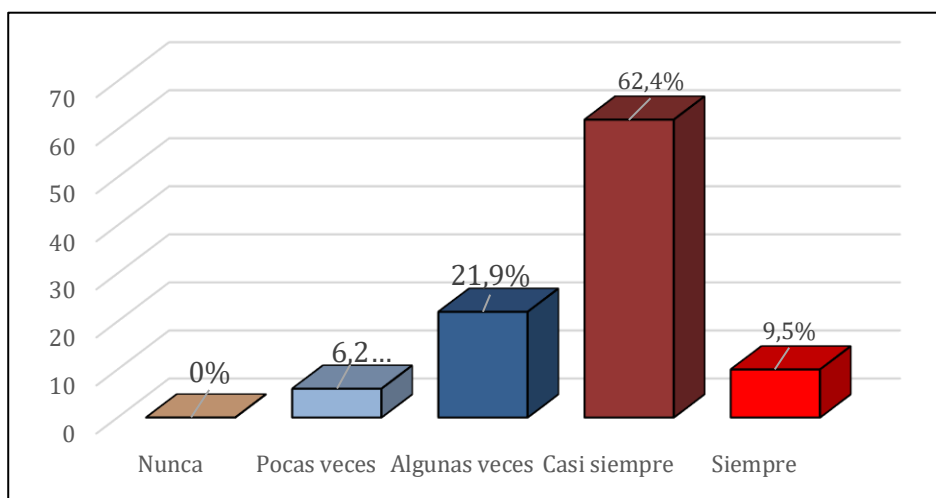
Tabla 15. El número de servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente para atención del trámite de pasaporte electrónico

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	23	6,2	6,2
Algunas veces	81	21,9	28,1
Casi siempre	231	62,4	90,5
Siempre	35	9,5	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 9. El número de servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente para atención del trámite de pasaporte electrónico



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

4.1.2.3. Los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote que brindan la atención del trámite de pasaporte electrónico conocen las funciones que les corresponde ejecutar.

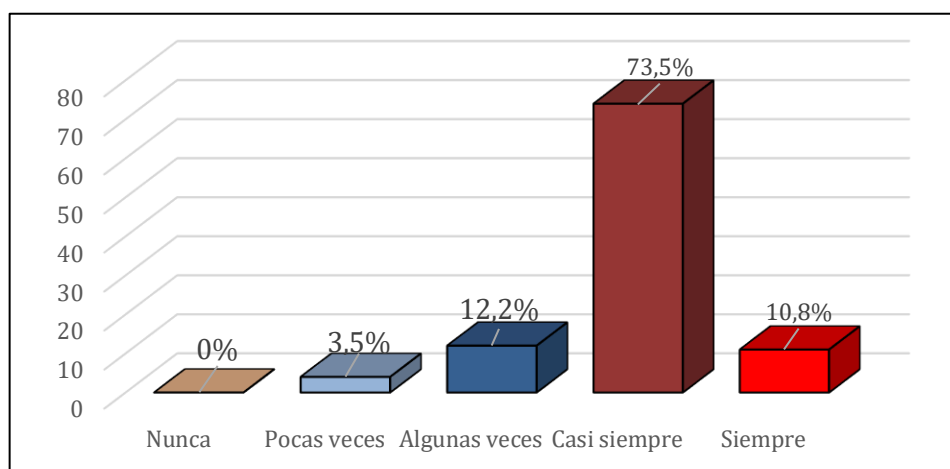
En la Tabla 16 y Figura 10 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 3,5% respecto a si los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote que brindan la atención del trámite de pasaporte electrónico conocen las funciones que les corresponde ejecutar menciona que pocas veces, el 12,2% señala que algunas veces, y el 73,5% y el 10,8% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 16. Los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote que brindan la atención del trámite de pasaporte electrónico conocen las funciones que les corresponde ejecutar

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	13	3,5	3,5
Algunas veces	45	12,2	15,7
Casi siempre	272	73,5	89,2
Siempre	40	10,8	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

Figura 10. Los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote que brindan la atención del trámite de pasaporte electrónico conocen las funciones que les corresponde ejecutar



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

4.1.2.4. Tiempo promedio de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente

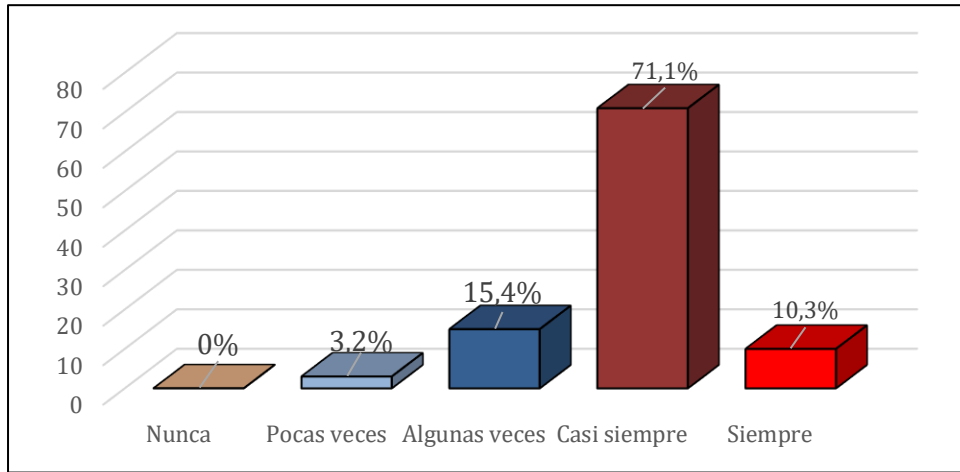
En la Tabla 17 y Figura 11 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 3,2% respecto a si tiempo promedio de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente menciona que pocas veces, el 15,4% señala que algunas veces, y el 71,1% y el 10,3% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 17. El tiempo promedio de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	12	3,2	3,2
Algunas veces	57	15,4	18,6
Casi siempre	263	71,1	89,7
Siempre	38	10,3	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

Figura 11. El tiempo promedio de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.2.5. El horario de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado.

En la Tabla 18 y Figura 12 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,5% respecto a si el horario de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado menciona que pocas veces, el 15,7% señala que algunas veces, y el 74,6% y el 9,2% casi siempre y siempre respectivamente.

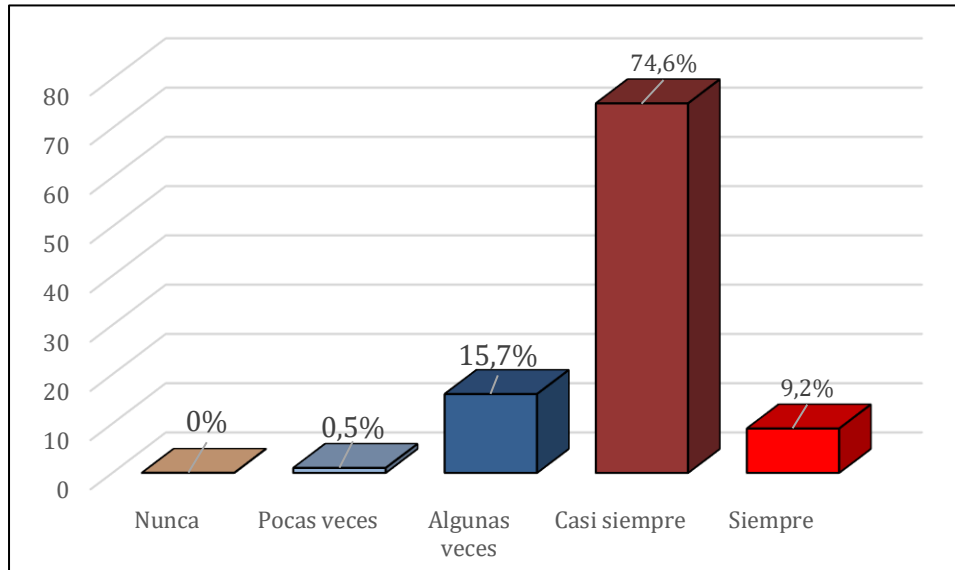
Tabla 18. El horario de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	2	0,5	0,5
Algunas veces	58	15,7	16,2
Casi siempre	276	74,6	90,8
Siempre	34	9,2	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 12. El horario de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado



*Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia*

4.1.2.6. Resumen descriptivo de la organización.

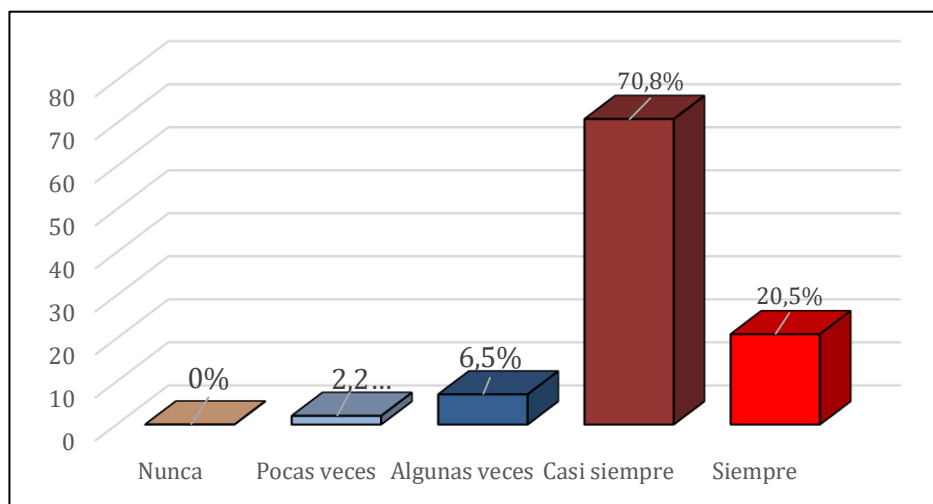
En la Tabla 19 y Figura 13 se muestran los resultados recolectados descriptivos sobre la organización, donde el 2,2% menciona que pocas veces, el 6,5% señala que algunas veces, y el 70,8% y el 20,5% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 19. Resumen descriptivo de la organización

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	8	2,2	2,2
Algunas veces	24	6,5	8,6
Casi siempre	262	70,8	79,5
Siempre	76	20,5	100
Total	370	100	

*Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia*

Figura 13. Resumen descriptivo de la organización



*Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia*

4.1.3. Dirección

4.1.3.1. *La comunicación es clave para lograr un trabajo en equipo exitoso en la Jefatura Zonal de Chimbote.*

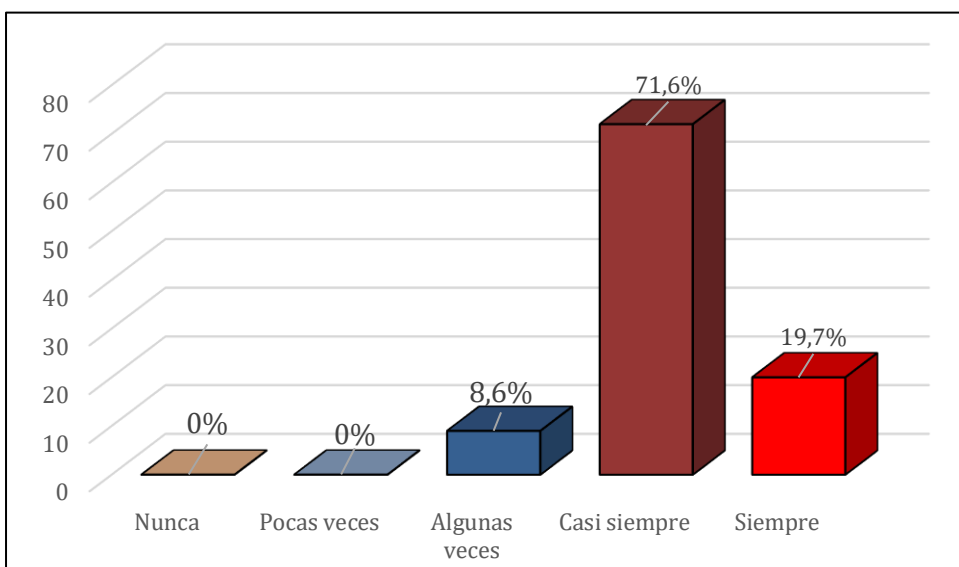
En la Tabla 20 y Figura 14 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 8,6% respecto a si comunicación es clave para lograr un trabajo en equipo exitoso en la Jefatura Zonal de Chimbote menciona que algunas veces, el 71,6% y el 19,7% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 20. La comunicación es clave para lograr un trabajo en equipo exitoso en la Jefatura Zonal de Chimbote

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	32	8,6	8,6
Casi siempre	265	71,6	80,3
Siempre	73	19,7	100
Total	370	100	

*Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia*

Figura 14. La comunicación es clave para lograr un trabajo en equipo exitoso en la Jefatura Zonal de Chimbote



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

4.1.3.2. La opinión y sugerencias de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote debe ser tomada en cuenta.

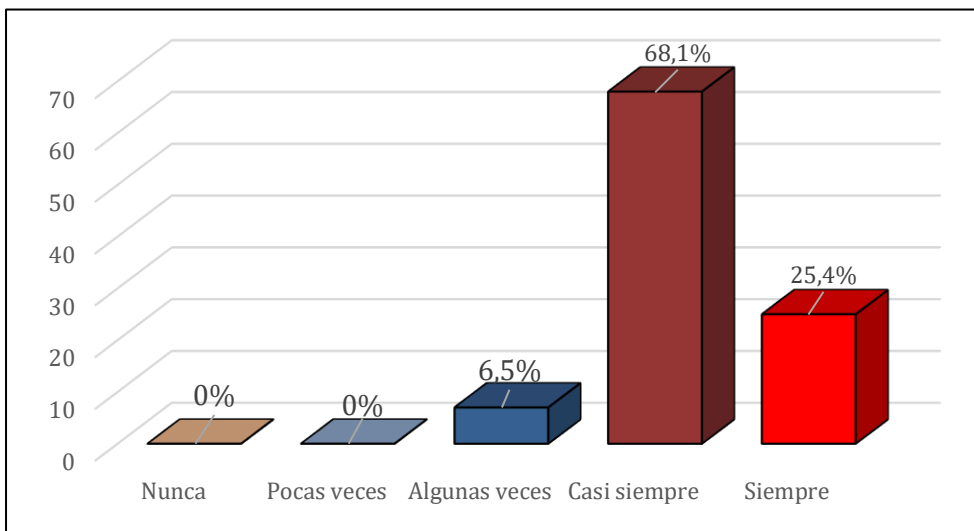
En la Tabla 21 y Figura 15 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 6,5% respecto a si la opinión y sugerencias de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote debe ser tomada en cuenta menciona que algunas veces, el 68,1% y el 25,4% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 21. La opinión y sugerencias de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote debe ser tomada en cuenta

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	24	6,5	6,5
Casi siempre	252	68,1	74,6
Siempre	94	25,4	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

Figura 15. La opinión y sugerencias de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote debe ser tomada en cuenta



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.3.3. La opinión de los usuarios es importante para una mejora en la atención del trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote

En la Tabla 22 y Figura 16 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 5,7% respecto a si la opinión de los usuarios es importante para una mejora en la atención del trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote menciona que algunas veces, el 62,2% y el 32,2% casi siempre y siempre respectivamente.

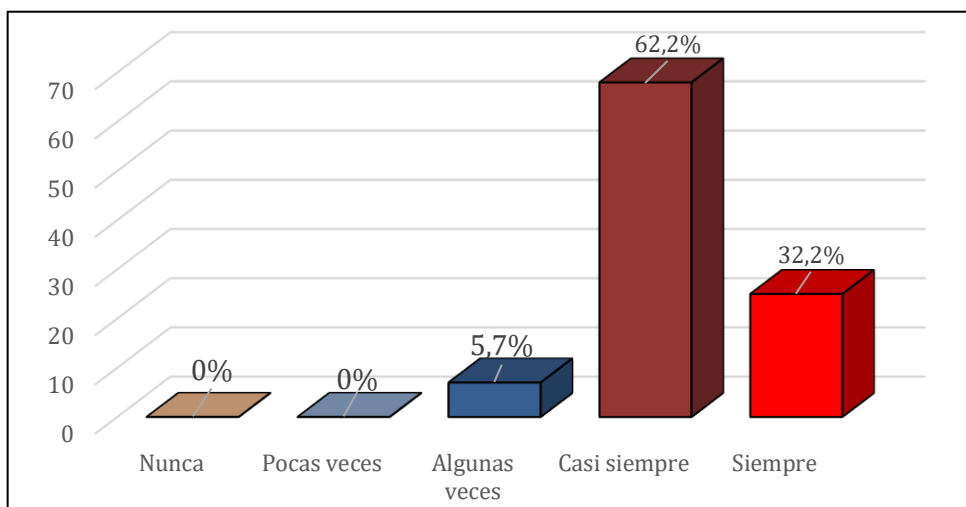
Tabla 22. La opinión de los usuarios es importante para una mejora en la atención del trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	21	5,7	5,7
Casi siempre	230	62,2	67,8
Siempre	119	32,2	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 16. La opinión de los usuarios es importante para una mejora en la atención del trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.3.4. El trabajo destacado de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote sea reconocido por la Alta Dirección de MIGRACIONES.

En la Tabla 23 y Figura 17 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 2,4% respecto a si el trabajo destacado de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote sea reconocido por la Alta Dirección de MIGRACIONES menciona que pocas veces, 14,1% señala que algunas veces, el 67% y el 16,5% casi siempre y siempre respectivamente.

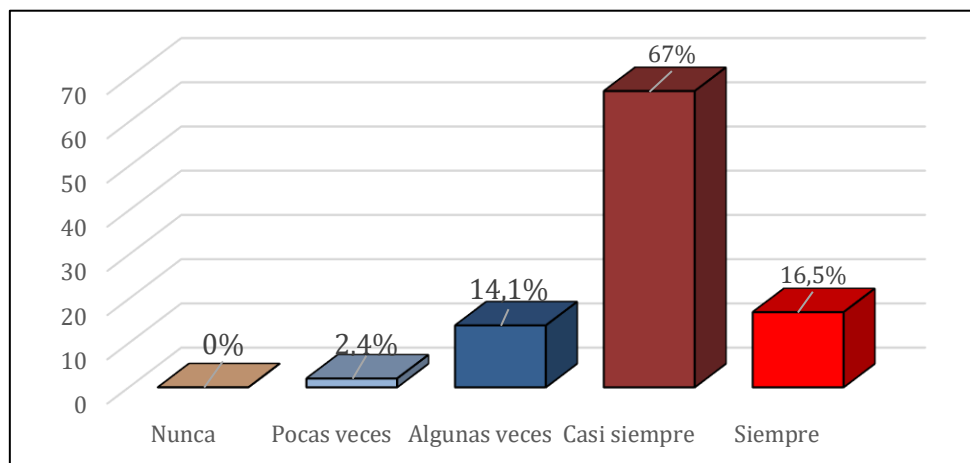
Tabla 23. El trabajo destacado de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote sea reconocido por la Alta Dirección de MIGRACIONES

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	9	2,4	2,4
Algunas veces	52	14,1	16,5
Casi siempre	248	67	83,5
Siempre	61	16,5	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 17. El trabajo destacado de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote sea reconocido por la Alta Dirección de MIGRACIONES



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

4.1.3.5. La mejora tecnológica contribuye a fortalecer la eficiencia del proceso de trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.

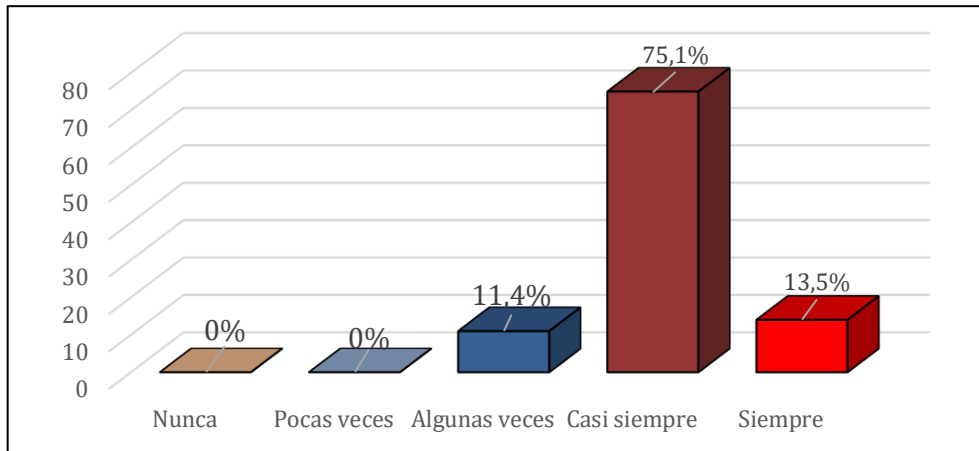
En la Tabla 24 y Figura 18 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 11,4% respecto a si la mejora tecnológica contribuye a fortalecer la eficiencia del proceso de trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote menciona que algunas veces, el 75,1% y el 13,5% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 24. La mejora tecnológica contribuye a fortalecer la eficiencia del proceso de trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	42	11,4	11,4
Casi siempre	278	75,1	86,5
Siempre	50	13,5	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

Figura 18. La mejora tecnológica contribuye a fortalecer la eficiencia del proceso de trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.3.6. Resumen descriptivo de la dirección.

En la Tabla 25 y Figura 19 se muestran los resultados descriptivos recolectados del público usuario sobre la dirección, donde el 0,8% menciona que algunas veces, el 57,8% y el 41,4% casi siempre y siempre respectivamente.

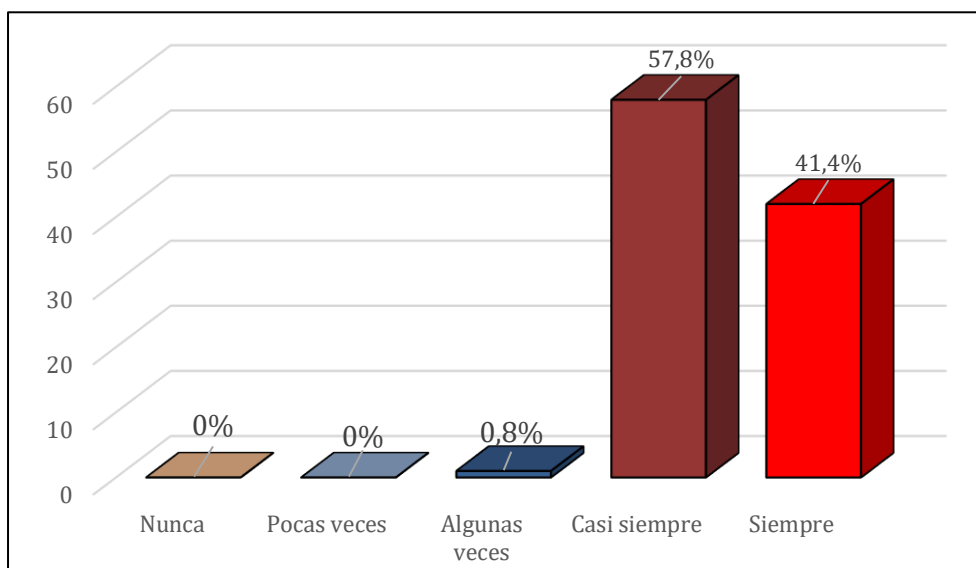
Tabla 25. Resumen descriptivo de la dirección

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	3	0,8	0,8
Casi siempre	214	57,8	58,6
Siempre	153	41,4	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 19. Resumen descriptivo de la dirección



*Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia*

4.1.4. Control

4.1.4.1. *Los mecanismos de control implementados por MIGRACIONES son adecuados para evitar la corrupción en el trámite de pasaporte electrónico.*

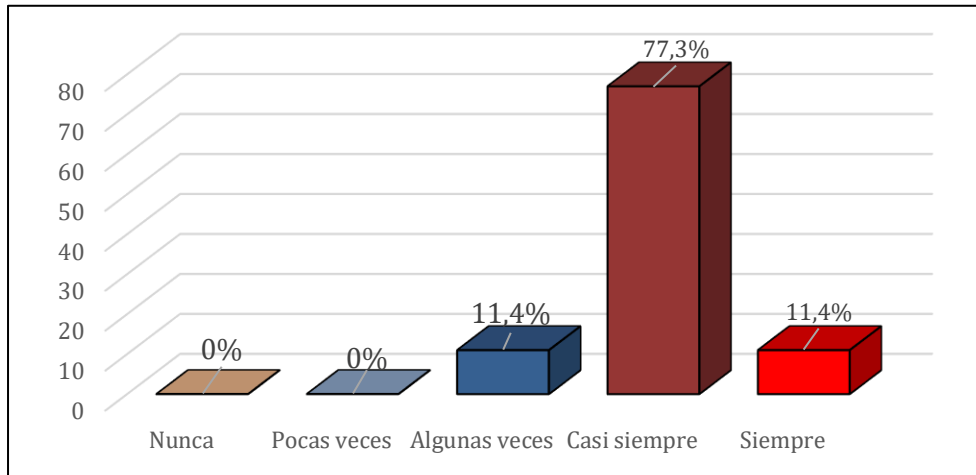
En la Tabla 26 y Figura 20 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 11,4% respecto a si los mecanismos de control implementados por MIGRACIONES son adecuados para evitar la corrupción en el trámite de pasaporte electrónico menciona que algunas veces, el 77,3% y el 11,4% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 26. Los mecanismos de control implementados por MIGRACIONES son adecuados para evitar la corrupción en el trámite de pasaporte electrónico

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	42	11,4	11,4
Casi siempre	286	77,3	88,6
Siempre	42	11,4	100
Total	370	100	

*Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia*

Figura 20. Los mecanismos de control implementados por MIGRACIONES son adecuados para evitar la corrupción en el trámite de pasaporte electrónico



*Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia*

4.1.4.2. Evaluaciones permanentes a los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para medir su desempeño.

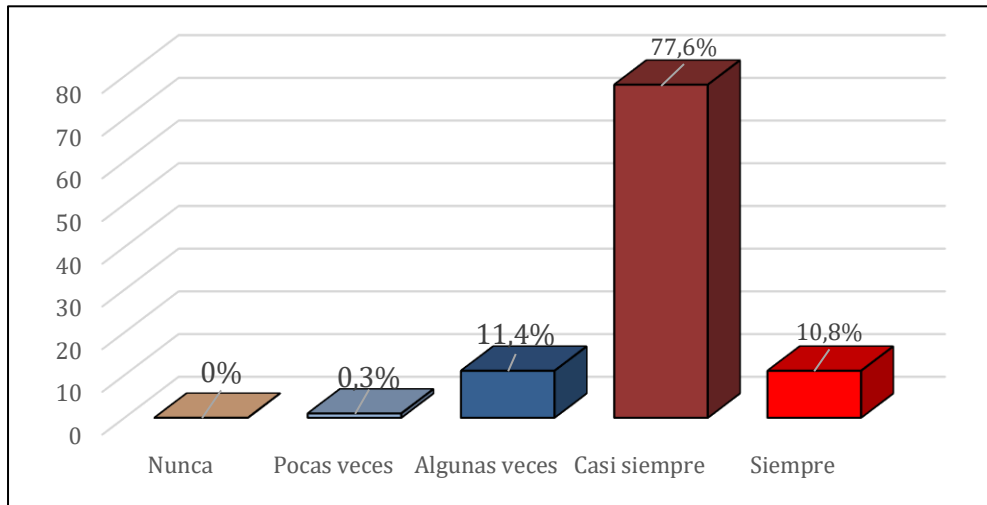
En la Tabla 27 y Figura 21 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 11,4% respecto a si es importante realizar evaluaciones permanentes a los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para medir su desempeño menciona que algunas veces, el 77,6% y el 10,8% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 27. Es importante realizar evaluaciones permanentes a los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para medir su desempeño

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	1	0,3	0,3
Algunas veces	42	11,4	11,6
Casi siempre	287	77,6	89,2
Siempre	40	10,8	100
Total	370	100	

*Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia*

Figura 21. Es importante realizar evaluaciones permanentes a los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para medir su desempeño



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

4.1.4.3. La aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno de MIGRACIONES es eficiente.

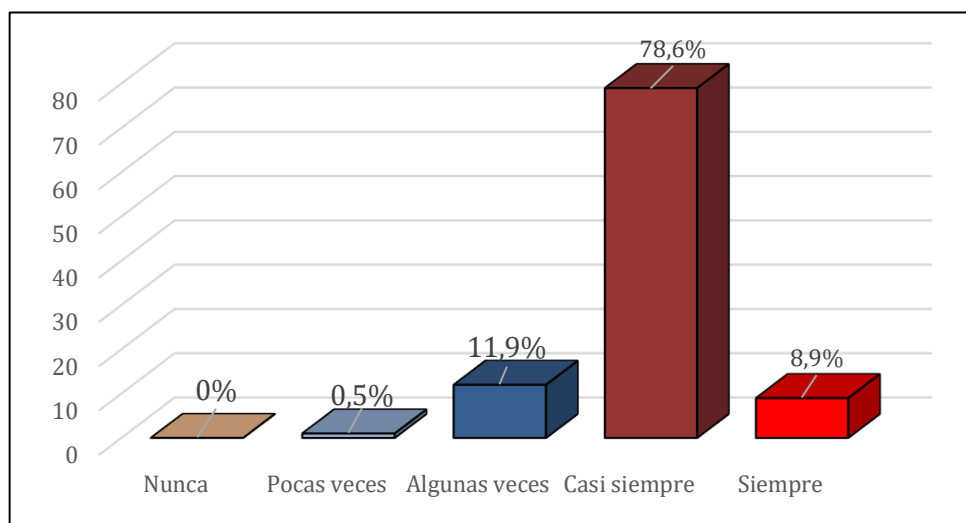
En la Tabla 28 y Figura 22 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,5% respecto a si la aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno de MIGRACIONES es eficiente menciona que pocas veces, 11,9% señala que algunas veces, el 78,6% y el 8,9% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 28. La aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno de MIGRACIONES es eficiente

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	2	0,5	0,5
Algunas veces	44	11,9	12,4
Casi siempre	291	78,6	91,1
Siempre	33	8,9	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia

Figura 22. La aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno de MIGRACIONES es eficiente



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.4.4. La fiscalización aleatoria posterior al trámite de pasaporte electrónico es efectiva para la implementación de mejoras al proceso.

En la Tabla 29 y Figura 23 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 10,8% respecto a si la fiscalización aleatoria posterior al trámite de pasaporte electrónico es efectiva para la implementación de mejoras al proceso menciona que algunas veces, el 79,5% y el 9,7% casi siempre y siempre respectivamente.

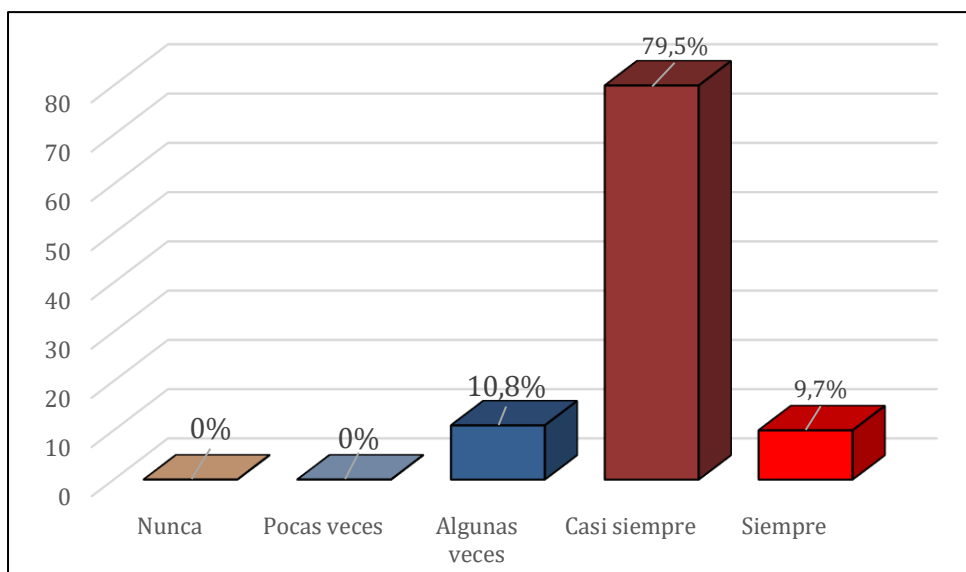
Tabla 29. La fiscalización aleatoria posterior al trámite de pasaporte electrónico es efectiva para la implementación de mejoras al proceso

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	40	10,8	10,8
Casi siempre	294	79,5	90,3
Siempre	36	9,7	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 23. La fiscalización aleatoria posterior al trámite de pasaporte electrónico es efectiva para la implementación de mejoras al proceso



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.4.5. *Los mecanismos de seguridad del pasaporte electrónico cumplen con los estándares internacionales requeridos.*

En la Tabla 30 y Figura 24 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 3,2% respecto a si los mecanismos de seguridad del pasaporte electrónico cumplen con los estándares internacionales requeridos menciona que algunas veces, el 63,2% y el 33,5% casi siempre y siempre respectivamente.

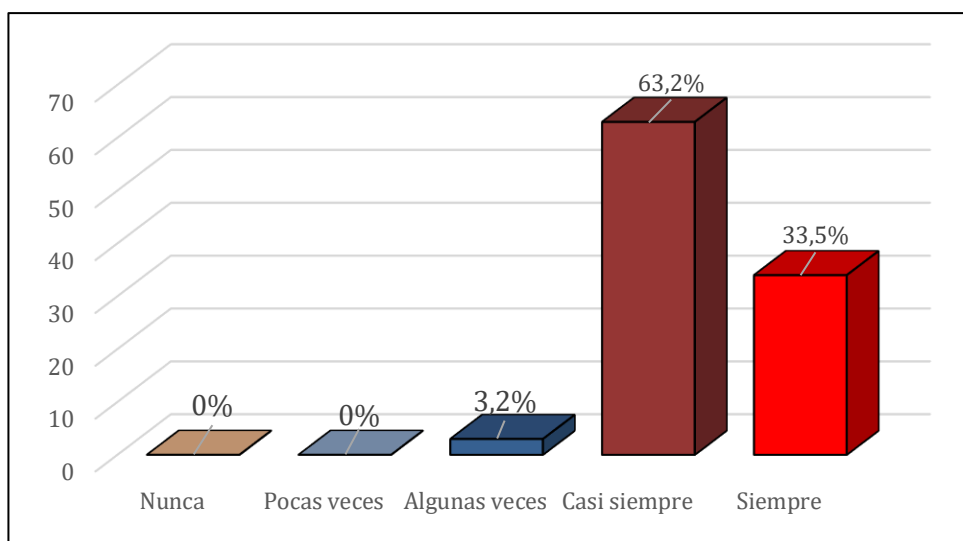
Tabla 30. Los mecanismos de seguridad del pasaporte electrónico cumplen con los estándares internacionales requeridos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	12	3,2	3,2
Casi siempre	234	63,2	66,5
Siempre	124	33,5	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 24. Los mecanismos de seguridad del pasaporte electrónico cumplen con los estándares internacionales requeridos



*Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia*

4.1.4.6. Resumen descriptivo del control.

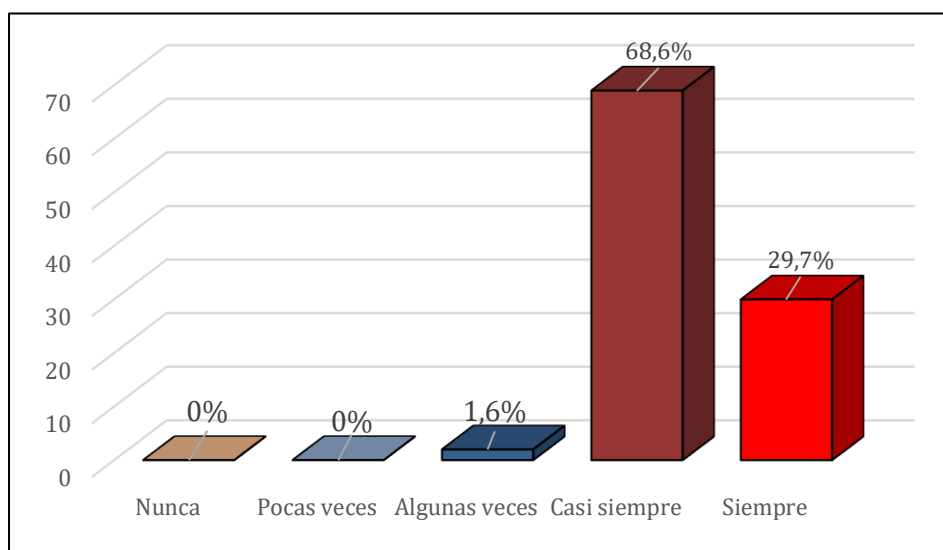
En la Tabla 31 y Figura 25 se muestran los resultados descriptivos recolectados del público usuario sobre el control, donde el 1,6% menciona que algunas veces, el 68,6% y el 29,7% casi siempre y siempre respectivamente.

Tabla 31. Resumen descriptivo del control

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	6	1,6	1,6
Casi siempre	254	68,6	70,3
Siempre	110	29,7	100
Total	370	100	

*Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.
Elaboración: Propia*

Figura 25. Resumen descriptivo del control



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.1.5. Resumen descriptivo de la gestión de políticas públicas.

En la Tabla 32 y Figura 26 se muestran los resultados descriptivos recolectados del público usuario sobre la gestión de políticas públicas, donde el 1,6% menciona que algunas veces, el 82,2% y el 16,2% casi siempre y siempre respectivamente.

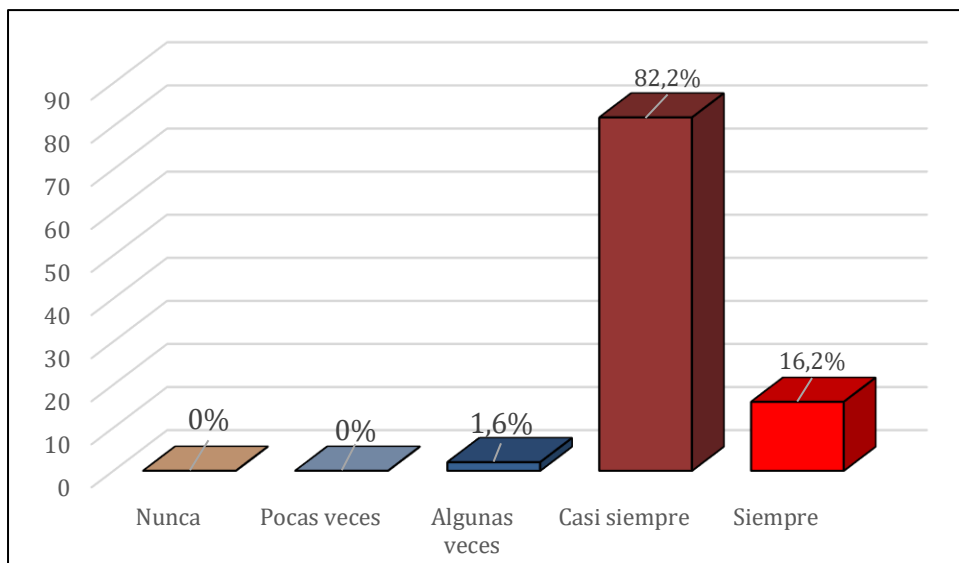
Tabla 32. Resumen descriptivo de la gestión de políticas públicas

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	6	1,6	1,6
Casi siempre	304	82,2	83,8
Siempre	60	16,2	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 26. Resumen descriptivo de la gestión de políticas públicas



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2. RESULTADOS: SERVICIO DE PASAPORTE ELECTRÓNICO.

A continuación, se presentan los resultados referentes al servicio de pasaporte electrónico, así como sus dimensiones, según los usuarios en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, año 2022. Las dimensiones que componen la variable servicio de pasaporte electrónico son: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

4.2.1. Fiabilidad.

4.2.1.1. El servicio de emisión del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente.

En la Tabla 33 y Figura 27 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,3% respecto a si los servicios de emisión del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote son eficientes menciona que totalmente en desacuerdo, 4,3% señala que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 82,4% y el 13% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

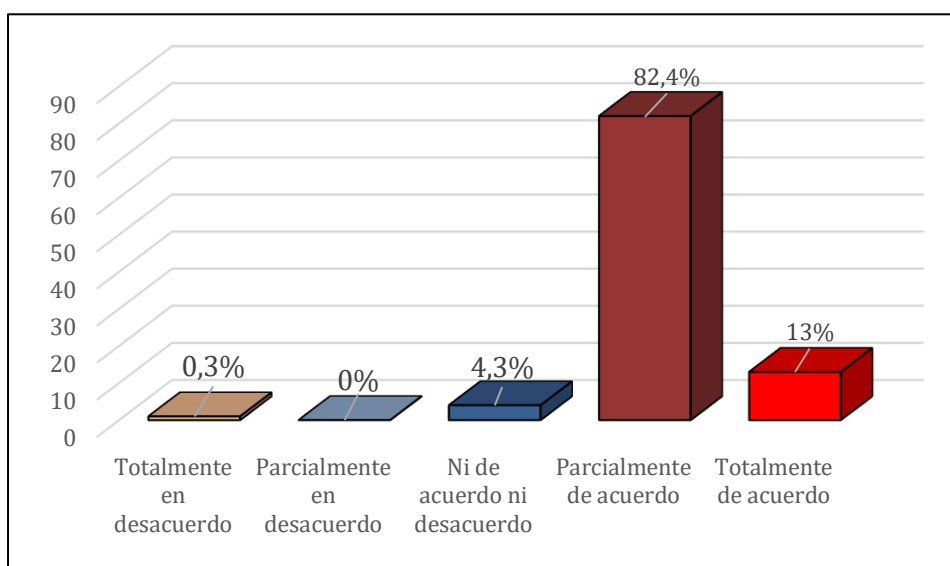
Tabla 33. El servicio de emisión del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0,3	0,3
Pocas veces	0	0	0,3
Algunas veces	16	4,3	4,6
Casi siempre	305	82,4	86,7
Siempre	48	13	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 27. El servicio de emisión del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.1.2. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el horario de atención descrito en la cita generada a través del sistema de citas de MIGRACIONES.

En la Tabla 34 y Figura 28 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,3% respecto a si la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el horario de atención descrito en la cita generada a través del sistema de citas de MIGRACIONES menciona que parcialmente en desacuerdo, 5,4% señala que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 79,7% y el 14,6% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

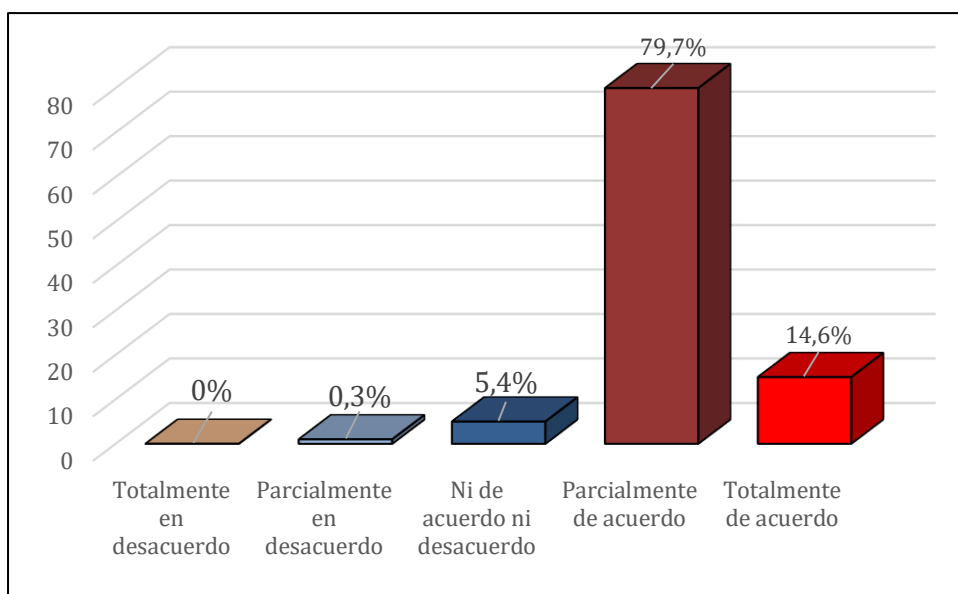
Tabla 34. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el horario de atención descrito en la cita generada a través del sistema de citas de MIGRACIONES

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	1	0,3	0,3
Algunas veces	20	5,4	5,7
Casi siempre	295	79,7	85,4
Siempre	54	14,6	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 28. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el horario de atención descrito en la cita generada a través del sistema de citas de MIGRACIONES



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.1.3. *La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el tiempo de entrega de un pasaporte que cuenta con toda la información brindada como usuario en el momento de la atención.*

En la Tabla 35 y Figura 29 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 10,3% respecto a si la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el tiempo de entrega de un pasaporte que cuenta con toda la información brindada como usuario en el momento de la atención menciona que ni de acuerdo ni

desacuerdo, el 77,8% y el 11,9% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

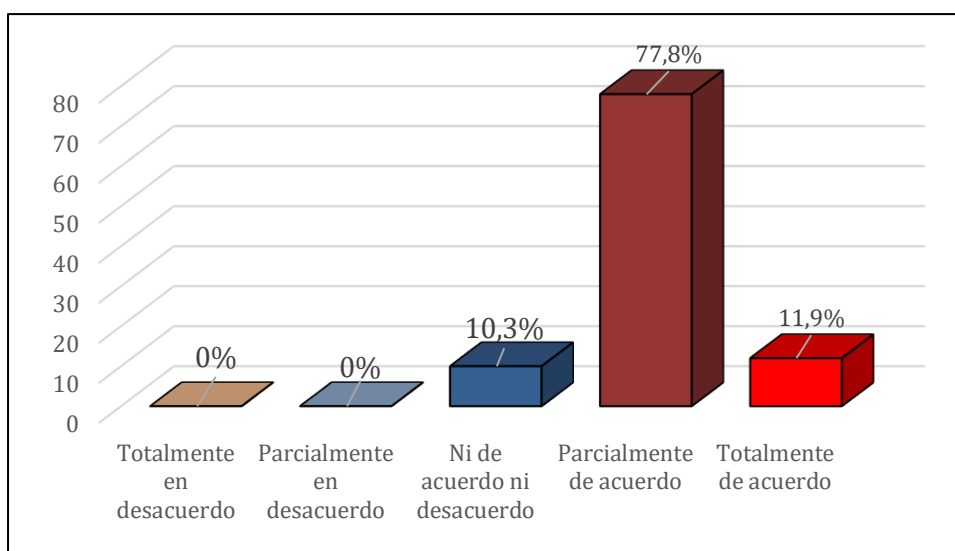
Tabla 35. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el tiempo de entrega de un pasaporte que cuenta con toda la información brindada como usuario en el momento de la atención

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	38	10,3	10,3
Casi siempre	288	77,8	88,1
Siempre	44	11,9	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 29. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el tiempo de entrega de un pasaporte que cuenta con toda la información brindada como usuario en el momento de la atención



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.1.4. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por urgencia.

En la Tabla 36 y Figura 30 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,5% respecto a si la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por urgencia menciona que

parcialmente en desacuerdo, el 13% señala que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 73,5% y el 13% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

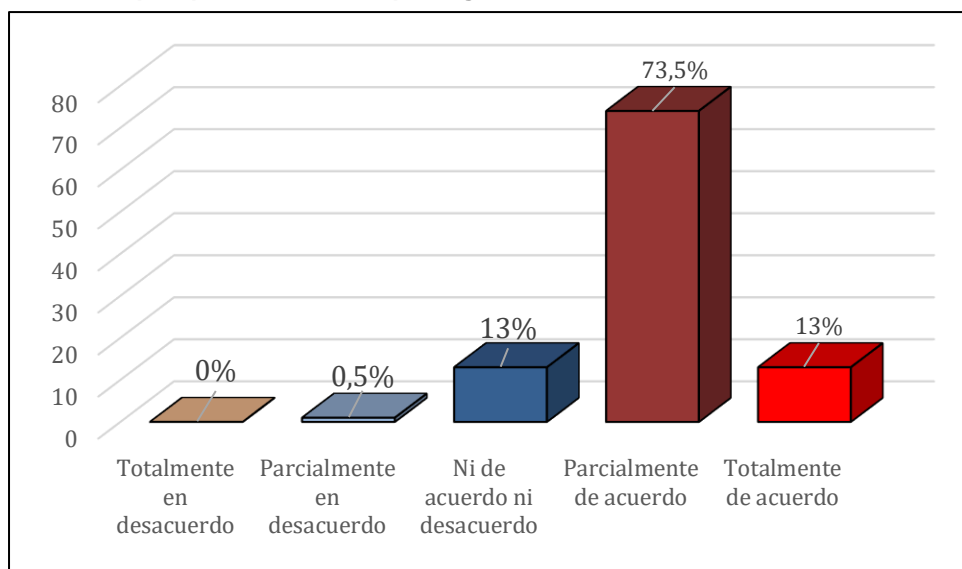
Tabla 36. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por urgencia

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	2	0,5	0,5
Algunas veces	48	13	13,5
Casi siempre	272	73,5	87
Siempre	48	13	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 30. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por urgencia



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.1.5. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por casos especiales como trámite de visa, atención por salud en el exterior, estudios.

En la Tabla 37 y Figura 31 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 4,1% respecto a si la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por casos especiales como trámite de visa, atención por salud en el exterior, estudios menciona que

parcialmente en desacuerdo, el 26,2% señala que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 55,4% y el 14,3% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

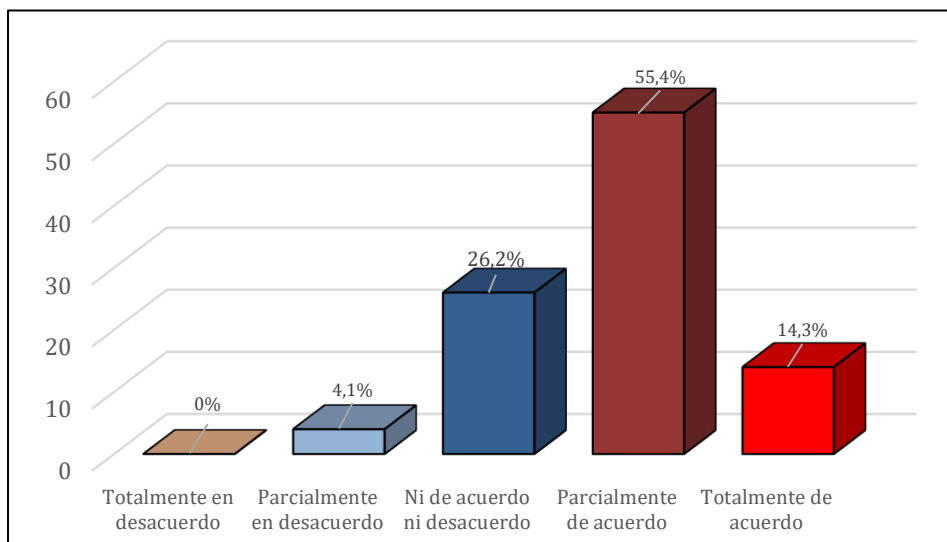
Tabla 37. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por casos especiales como trámite de VISA, atención por salud en el exterior, estudios

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	15	4,1	4,1
Algunas veces	97	26,2	30,3
Casi siempre	205	55,4	85,7
Siempre	53	14,3	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 31. La Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por casos especiales como trámite de VISA, atención por salud en el exterior, estudios



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.1.6. Resumen descriptivo de la fiabilidad.

En la Tabla 38 y Figura 32 se muestran los resultados descriptivos de la fiabilidad recolectados del público usuario, donde el 2,2% menciona que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 73,8% y el 24,1% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

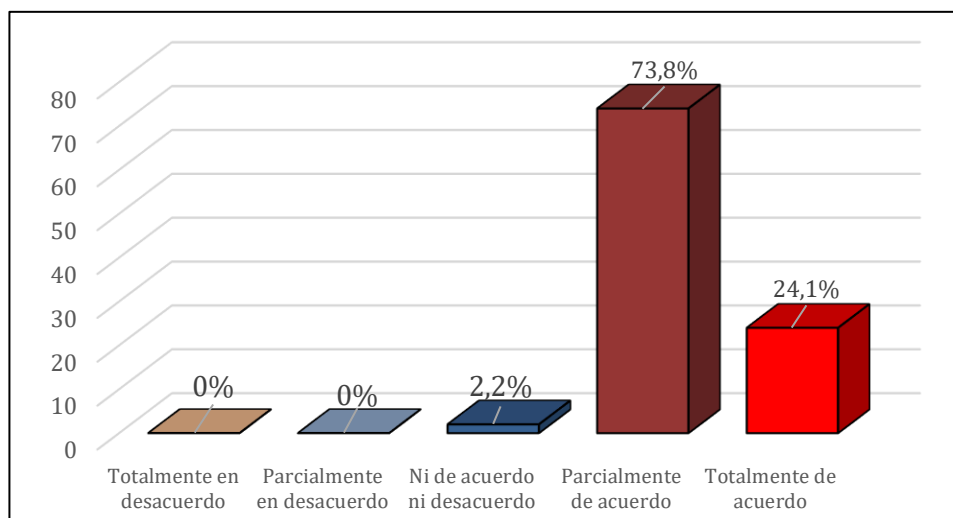
Tabla 38. Resumen descriptivo de la fiabilidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	8	2,2	2,2
Casi siempre	273	73,8	75,9
Siempre	89	24,1	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 32. Resumen descriptivo de la fiabilidad



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.2. Sensibilidad.

4.2.2.1. Ante una caída del sistema del servicio de internet, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.

En la Tabla 39 y Figura 33 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 1,1% respecto a si ante una caída del sistema del servicio de internet, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio menciona que totalmente en desacuerdo, 39,7% señala que parcialmente en desacuerdo, el 27,8% expresa que ni de acuerdo

ni desacuerdo, el 21,1% y el 10,3% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

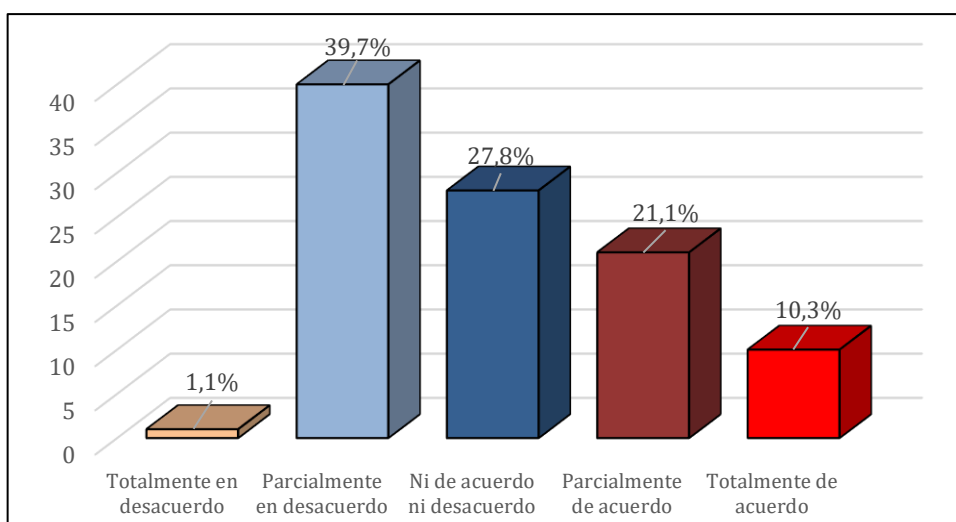
Tabla 39. Ante una caída del sistema del servicio de internet, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1,1	1,1
Pocas veces	147	39,7	40,8
Algunas veces	103	27,8	68,6
Casi siempre	78	21,1	89,7
Siempre	38	10,3	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 33. Ante una caída del sistema del servicio de internet, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.2.2. *Ante un corte del servicio de energía eléctrica, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.*

En la Tabla 40 y Figura 34 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 1,4% respecto a si ante un corte del servicio de energía eléctrica, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio menciona que totalmente en desacuerdo, 45,4% señala que

parcialmente en desacuerdo, el 30,8% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 11,6% y el 10,8% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

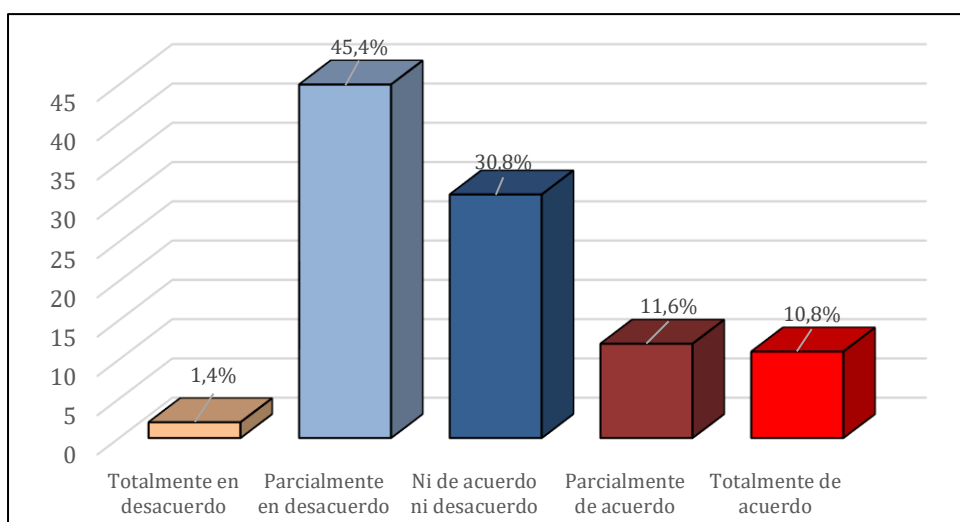
Tabla 40. Ante un corte del servicio de energía eléctrica, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1,4	1,4
Pocas veces	168	45,4	46,8
Algunas veces	114	30,8	77,6
Casi siempre	43	11,6	89,2
Siempre	40	10,8	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 34. Ante un corte del servicio de energía eléctrica, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.2.3. Ante una caída del sistema de RENIEC, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.

En la Tabla 41 y Figura 35 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 1,9% respecto a si ante una caída del sistema de RENIEC, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio menciona que totalmente en desacuerdo, 49,5% señala que

parcialmente en desacuerdo, el 28,4% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 10,3% y el 10% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

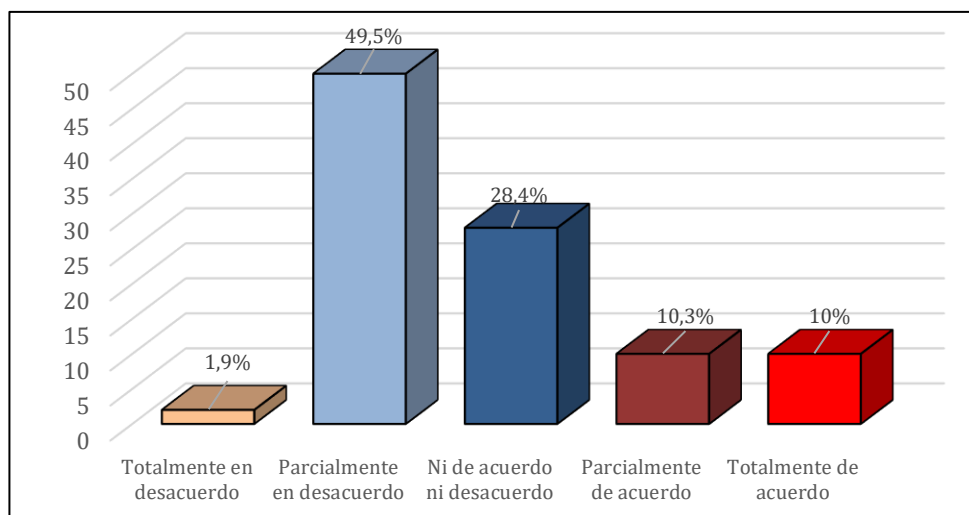
Tabla 41. Ante una caída del sistema de RENIEC, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	1,9	1,9
Pocas veces	183	49,5	51,4
Algunas veces	105	28,4	79,7
Casi siempre	38	10,3	90
Siempre	37	10	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 35. Ante una caída del sistema de RENIEC, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.2.4. Ante la imposibilidad del reconocimiento de huellas dactilares a través del sistema de MIGRACIONES, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.

En la Tabla 42 y Figura 36 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 1,4% respecto a si ante la imposibilidad del reconocimiento de huellas dactilares a través del sistema de MIGRACIONES, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio menciona que totalmente en desacuerdo, 39,5% señala que parcialmente

en desacuerdo, el 25,9% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 23,2% y el 10% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

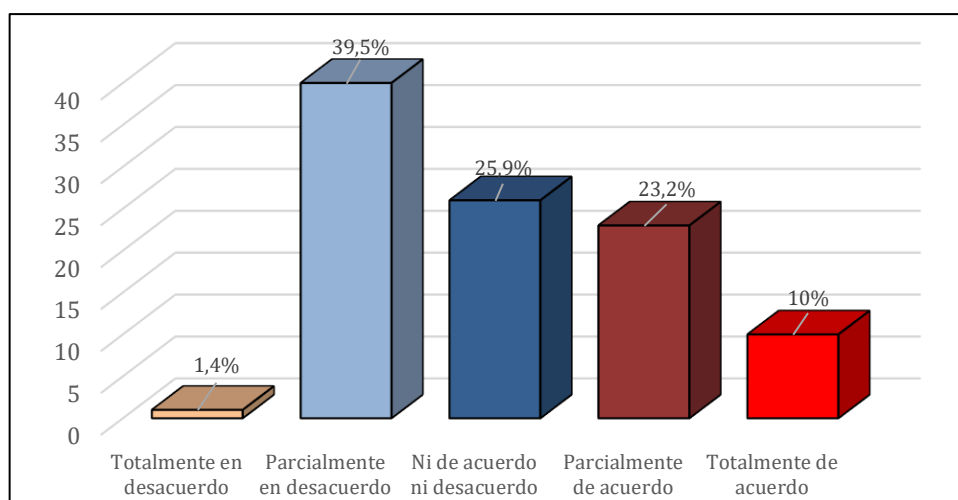
Tabla 42. Ante la imposibilidad del reconocimiento de huellas dactilares a través del sistema de MIGRACIONES, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	1,4	1,4
Pocas veces	146	39,5	40,8
Algunas veces	96	25,9	66,8
Casi siempre	86	23,2	90
Siempre	37	10	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 36. Ante la imposibilidad del reconocimiento de huellas dactilares a través del sistema de MIGRACIONES, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.2.5. Ante la presentación de un problema de salud con algún usuario o servidor, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de primeros auxilios para atender la emergencia.

En la Tabla 43 y Figura 37 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 7% respecto a si ante la presentación de un problema de salud con algún usuario o servidor, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de primeros auxilios para atender la emergencia menciona que parcialmente en

desacuerdo, el 39,5% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 43,8% y el 9,7% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

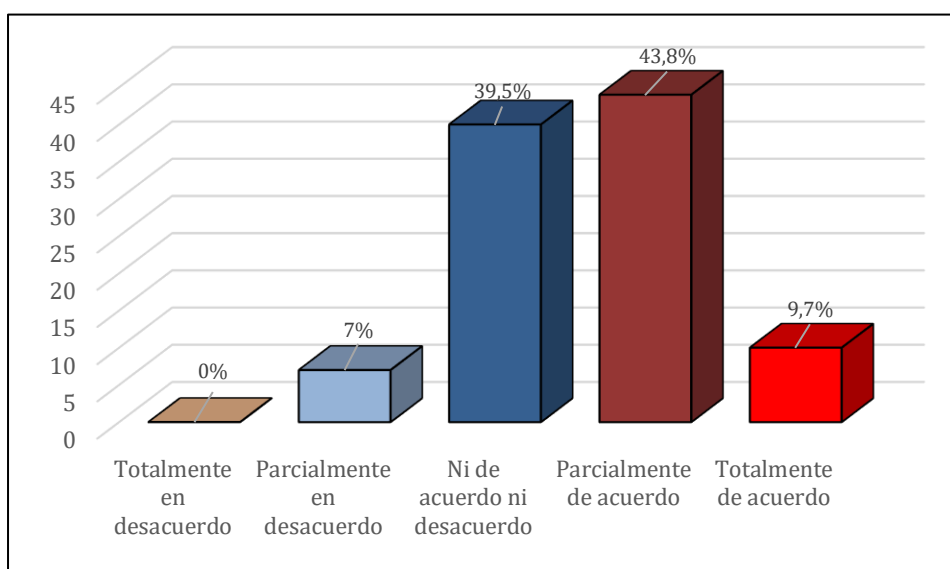
Tabla 43. Ante la presentación de un problema de salud con algún usuario o servidor, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de primeros auxilios para atender la emergencia

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	26	7	7
Algunas veces	146	39,5	46,5
Casi siempre	162	43,8	90,3
Siempre	36	9,7	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 37. Ante la presentación de un problema de salud con algún usuario o servidor, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de primeros auxilios para atender la emergencia



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.2.6. Resumen descriptivo de la sensibilidad.

En la Tabla 44 y Figura 38 se muestran los resultados descriptivos de la sensibilidad recolectados del público usuario, donde el 0,8% menciona que totalmente en desacuerdo, 33,5% expresa que parcialmente en desacuerdo, el 35,9% señala que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 14,6% y el 15,1% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

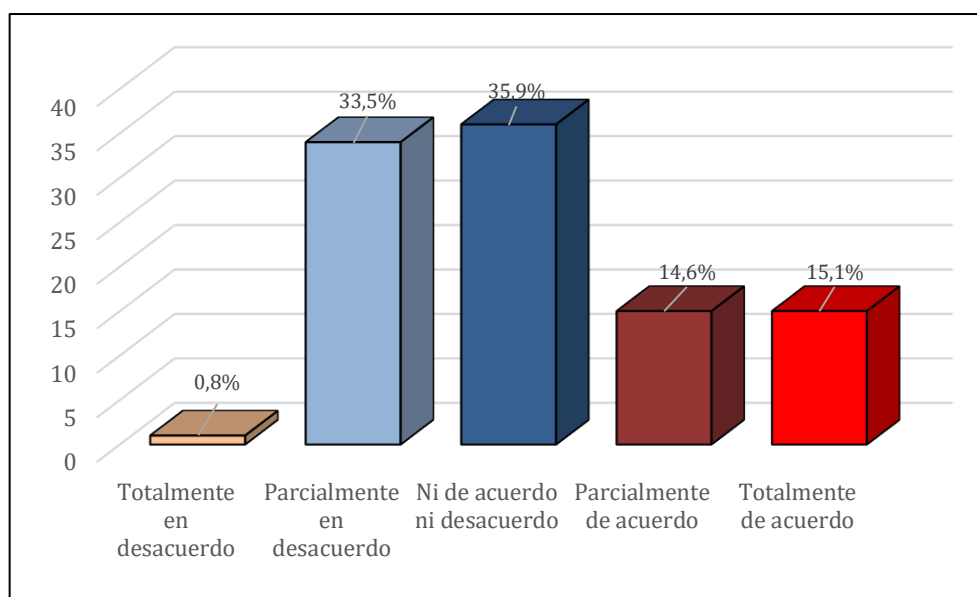
Tabla 44. Resumen descriptivo de la sensibilidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	0,8	0,8
Pocas veces	124	33,5	34,3
Algunas veces	133	35,9	70,3
Casi siempre	54	14,6	84,9
Siempre	56	15,1	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 38. Resumen descriptivo de la sensibilidad



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.3. Seguridad

4.2.3.1. Los datos contenidos en los pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal de Chimbote son seguros.

En la Tabla 45 y Figura 39 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 1,9% respecto a si los datos contenidos en los pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal de Chimbote son seguros menciona que parcialmente en desacuerdo, el 16,5% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 69,2% y el 12,4% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

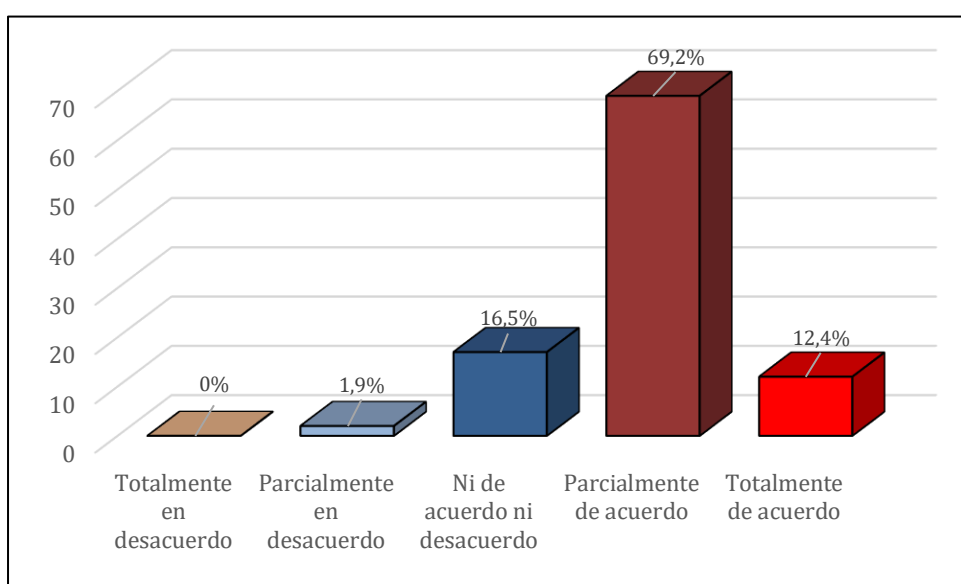
Tabla 45. Los datos contenidos en los pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal de Chimbote son seguros

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	7	1,9	1,9
Algunas veces	61	16,5	18,4
Casi siempre	256	69,2	87,6
Siempre	46	12,4	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 39. Los datos contenidos en los pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal de Chimbote son seguros



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.3.2. Los servidores que brindan atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote generan confianza.

En la Tabla 46 y Figura 40 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 10% respecto a si los servidores que brindan atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote generan confianza menciona que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 77,3% y el 12,7% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

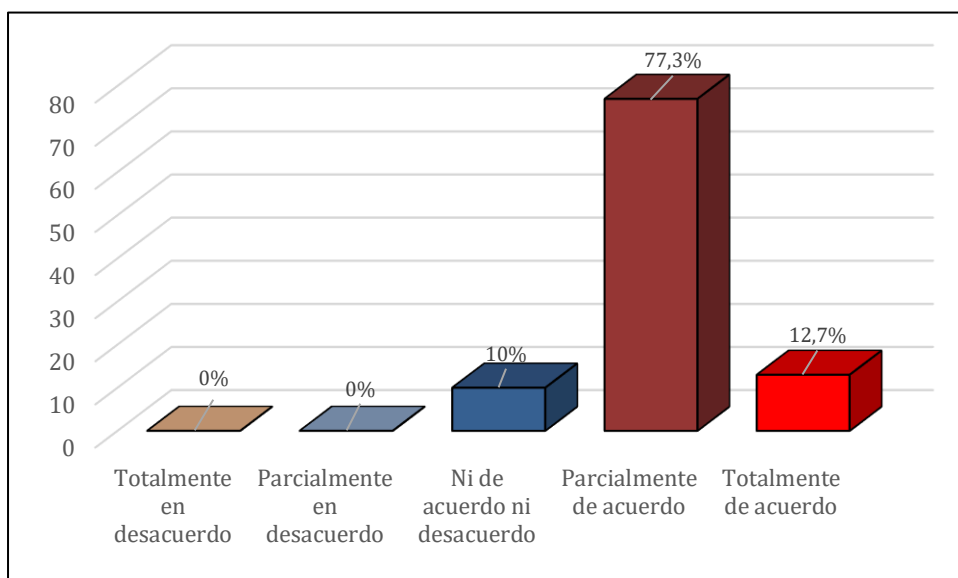
Tabla 46. Los servidores que brindan atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote generan confianza

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	37	10	10
Casi siempre	286	77,3	87,3
Siempre	47	12,7	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 40. Los servidores que brindan atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote generan confianza



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.3.3. Los usuarios tienen confianza en el sistema de citas de MIGRACIONES para tramitar el pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.

En la Tabla 76 y Figura 41 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,5% respecto a si los usuarios tienen confianza en el sistema de citas de MIGRACIONES para tramitar el pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote menciona que totalmente en desacuerdo, el 9,5% señala que parcialmente en desacuerdo, 20,3% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 59,7% y el 10% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

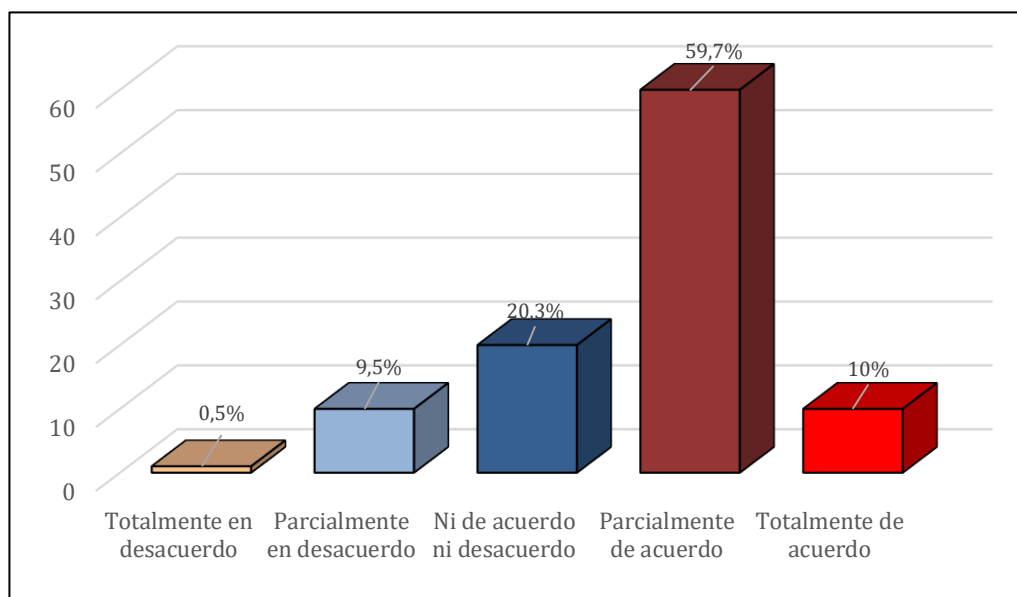
Tabla 47. Los usuarios tienen confianza en el sistema de citas de MIGRACIONES para tramitar el pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	0,5	0,5
Pocas veces	35	9,5	10
Algunas veces	75	20,3	30,3
Casi siempre	221	59,7	90
Siempre	37	10	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 41. Los usuarios tienen confianza en el sistema de citas de MIGRACIONES para tramitar el pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.3.4. Existen tramitadores fuera de MIGRACIONES que logran generar citas para obtención del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote.

En la Tabla 48 y Figura 42 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 5,1% respecto a si existen tramitadores fuera de MIGRACIONES que logran generar citas para obtención del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote menciona que totalmente en desacuerdo, el 30% señala que parcialmente en desacuerdo, 19,7% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 35,7% y el 9,5% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

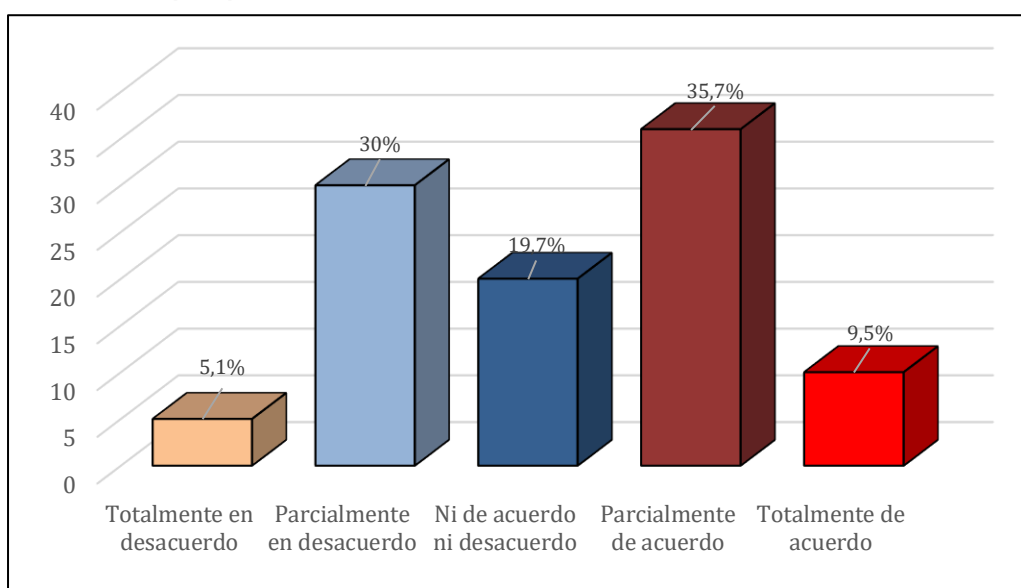
Tabla 48. Existen tramitadores fuera de MIGRACIONES que logran generar citas para obtención del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	19	5,1	5,1
Pocas veces	111	30	35,1
Algunas veces	73	19,7	54,9
Casi siempre	132	35,7	90,5
Siempre	35	9,5	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 42. Existen tramitadores fuera de MIGRACIONES que logran generar citas para obtención del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.3.5. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con la dotación suficiente de pasaportes electrónico para atender la demanda correspondiente.

En la Tabla 49 y Figura 43 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 2,2% respecto a si la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con la dotación suficiente de pasaportes electrónico para atender la demanda correspondiente menciona que parcialmente en desacuerdo, 22,4% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 65,4% y el 10% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

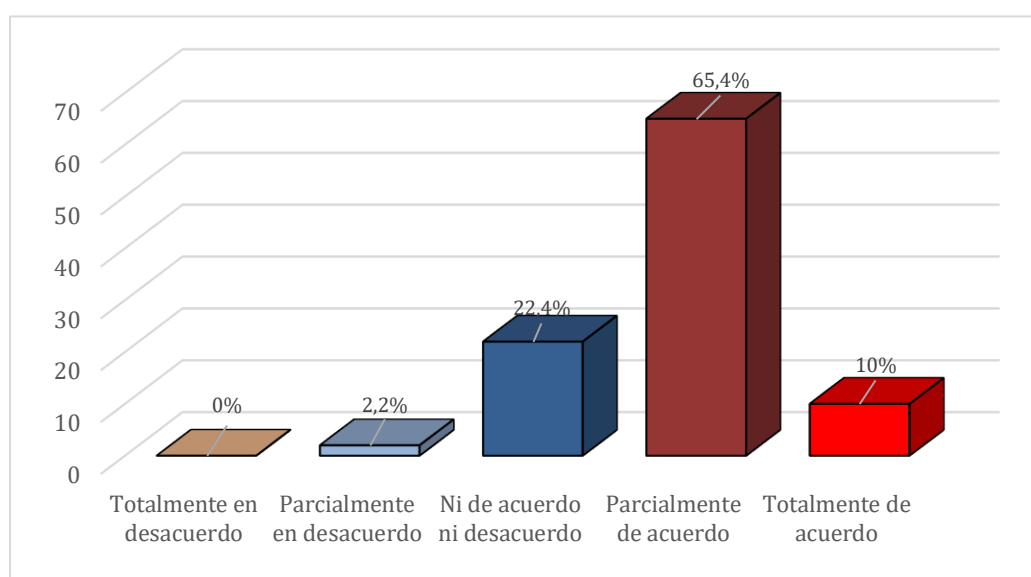
Tabla 49. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con la dotación suficiente de pasaportes electrónico para atender la demanda correspondiente

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	8	2,2	2,2
Algunas veces	83	22,4	24,6
Casi siempre	242	65,4	90
Siempre	37	10	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 43. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con la dotación suficiente de pasaportes electrónico para atender la demanda correspondiente



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.3.6. Resumen descriptivo de la seguridad.

En la Tabla 50 y Figura 44 se muestran los resultados descriptivos de la seguridad recolectados del público usuario, donde el 0,5% menciona que parcialmente en desacuerdo, 15,7% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 68,9% y el 14,9% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

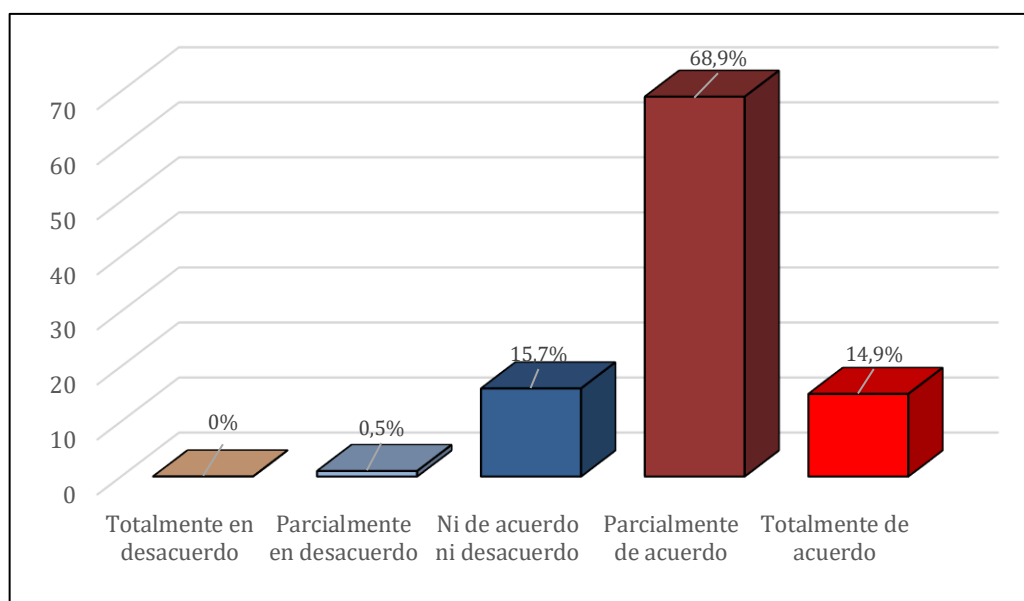
Tabla 50. Resumen descriptivo de la seguridad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	2	0,5	0,5
Algunas veces	58	15,7	16,2
Casi siempre	255	68,9	85,1
Siempre	55	14,9	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 44. Resumen descriptivo de la seguridad



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.4. Empatía.

4.2.4.1. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario con cita para el trámite de pasaporte electrónico.

En la Tabla 51 y Figura 45 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 1,4% respecto a si la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario con cita para el trámite de pasaporte electrónico menciona que parcialmente en desacuerdo, 8,6% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 78,1% y el 11,9% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

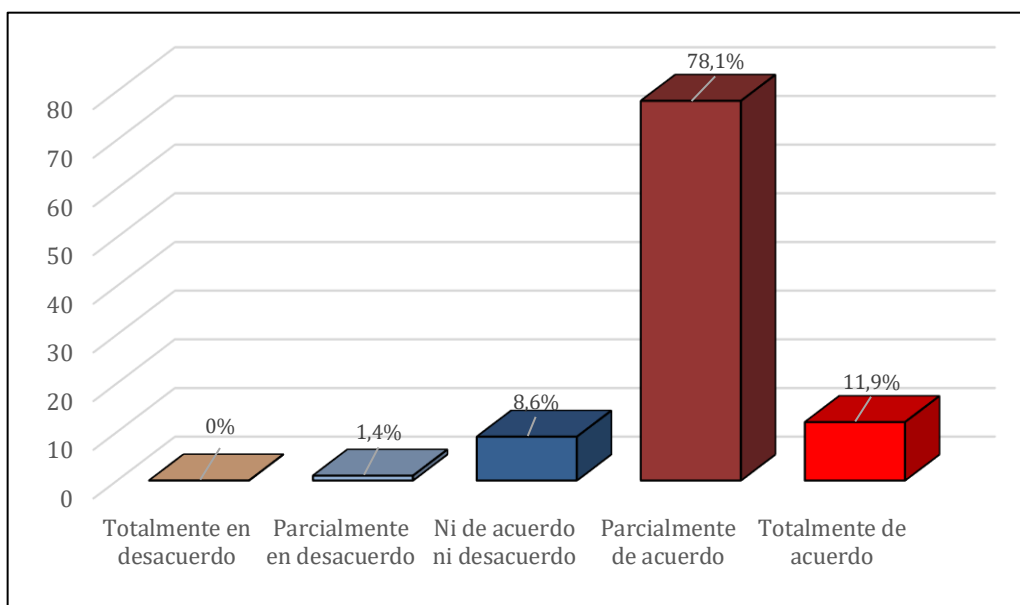
Tabla 51. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario con cita para el trámite de pasaporte electrónico

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	5	1,4	1,4
Algunas veces	32	8,6	10
Casi siempre	289	78,1	88,1
Siempre	44	11,9	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 45. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario con cita para el trámite de pasaporte electrónico



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.4.2. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario sin cita para el trámite de pasaporte electrónico.

En la Tabla 52 y Figura 46 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,3% respecto a si la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario sin cita para el trámite de pasaporte electrónico menciona que totalmente en desacuerdo, 7,6% expresa que ni de acuerdo ni

desacuerdo, el 82,2% y el 10% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

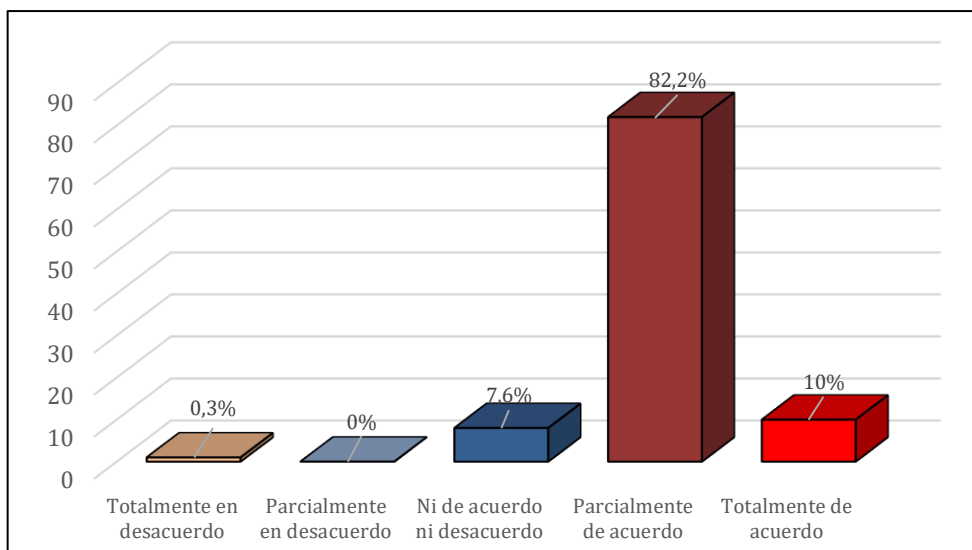
Tabla 52. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario sin cita para el trámite de pasaporte electrónico

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0,3	0,3
Pocas veces	0	0	0,3
Algunas veces	28	7,6	7,8
Casi siempre	304	82,2	90
Siempre	37	10	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 46. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario sin cita para el trámite de pasaporte electrónico



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.4.3. *La publicidad que se exhibe en las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote referente al sistema de citas para el trámite de pasaporte electrónico es fácil de entender.*

En la Tabla 53 y Figura 47 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,8% respecto a si la publicidad que se exhibe en las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote referente al sistema de citas para el trámite de pasaporte electrónico es fácil de entender menciona que parcialmente en

desacuerdo, 16,5% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 71,4% y el 11,4% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

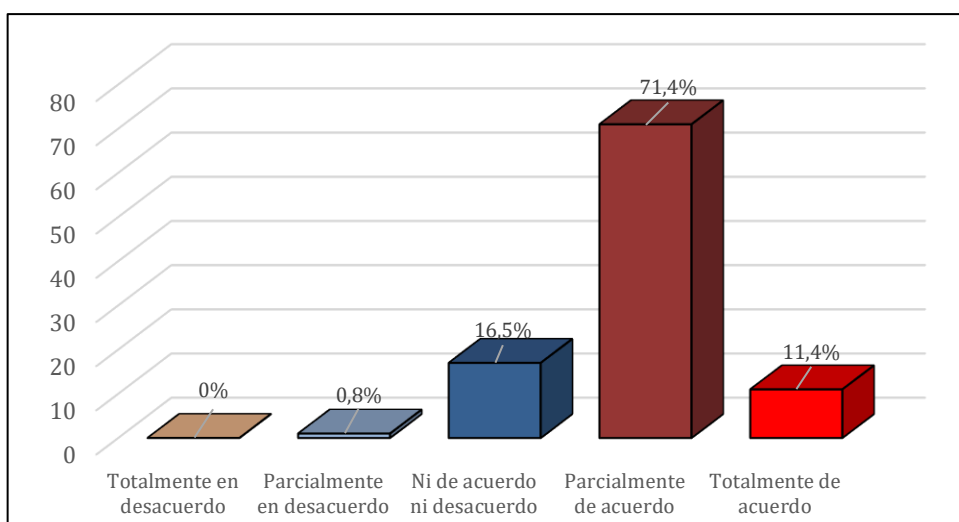
Tabla 53. La publicidad que se exhibe en las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote referente al sistema de citas para el trámite de pasaporte electrónico es fácil de entender

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	3	0,8	0,8
Algunas veces	61	16,5	17,3
Casi siempre	264	71,4	88,6
Siempre	42	11,4	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 47. La publicidad que se exhibe en las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote referente al sistema de citas para el trámite de pasaporte electrónico es fácil de entender



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.4.4. La orientación recibida de parte de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para el trámite de pasaporte electrónico es adecuada.

En la Tabla 54 y Figura 48 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,3% respecto a si la orientación recibida de parte de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para el trámite de pasaporte electrónico es adecuada menciona que totalmente en desacuerdo, 4,3% expresa que ni de acuerdo

ni desacuerdo, el 80,8% y el 14,6% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

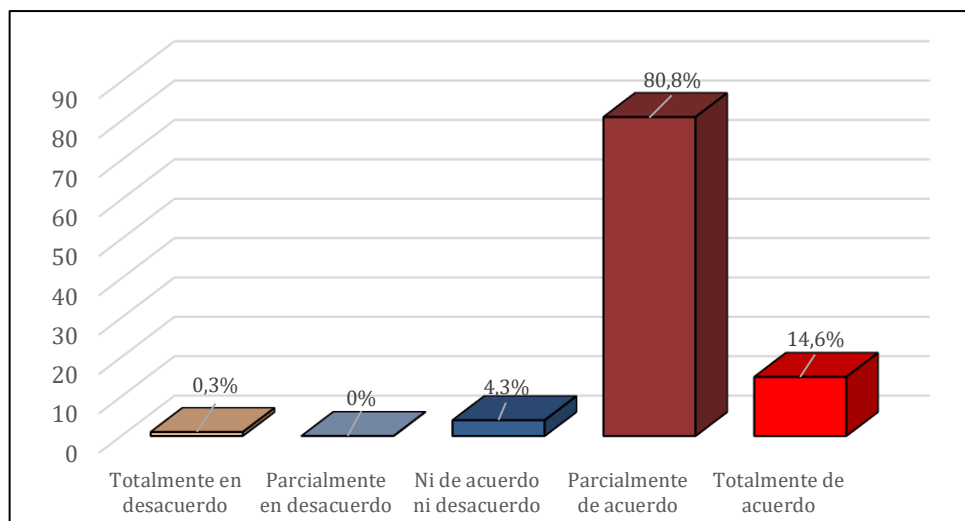
Tabla 54. La orientación recibida de parte de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para el trámite de pasaporte electrónico es adecuada

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0,3	0,3
Pocas veces	0	0	0,3
Algunas veces	16	4,3	4,6
Casi siempre	299	80,8	85,4
Siempre	54	14,6	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 48. La orientación recibida de parte de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para el trámite de pasaporte electrónico es adecuada



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.4.5. La información respecto a la vigencia de los pasaportes electrónicos emitidos por la Jefatura Zonal de Chimbote es precisa.

En la Tabla 55 y Figura 49 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,3% respecto a si la información respecto a la vigencia de los pasaportes electrónicos emitidos por la Jefatura Zonal de Chimbote es precisa menciona que parcialmente en desacuerdo, 9,2% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 80,5% y el 10% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

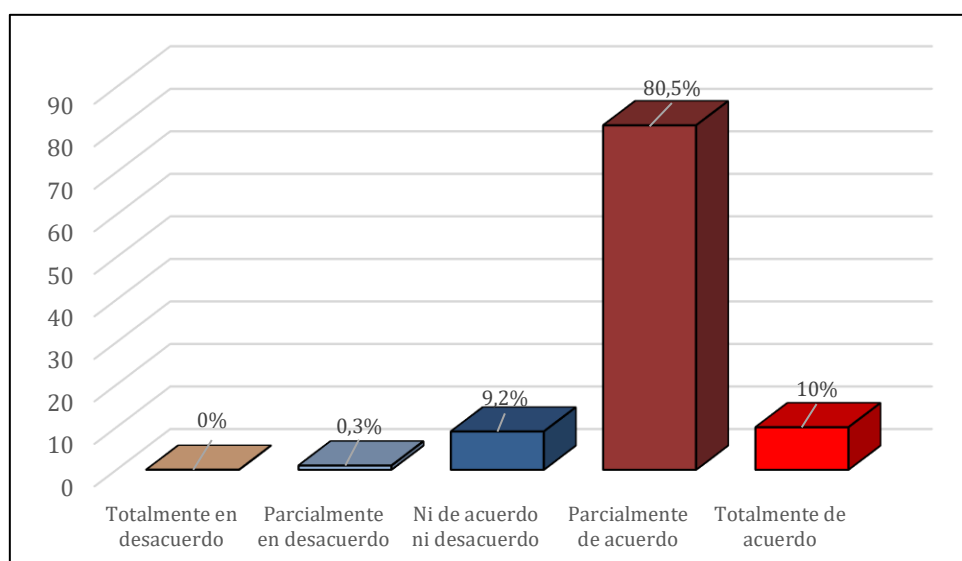
Tabla 55. La información respecto a la vigencia de los pasaportes electrónicos emitidos por la Jefatura Zonal de Chimbote es precisa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	1	0,3	0,3
Algunas veces	34	9,2	9,5
Casi siempre	298	80,5	90
Siempre	37	10	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 48. La información respecto a la vigencia de los pasaportes electrónicos emitidos por la Jefatura Zonal de Chimbote es precisa



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.4.6. Resumen descriptivo de la empatía.

En la Tabla 56 y Figura 50 se muestran los resultados descriptivos de la empatía recolectados del público usuario, donde el 2,2% menciona que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 79,5% y el 18,4% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

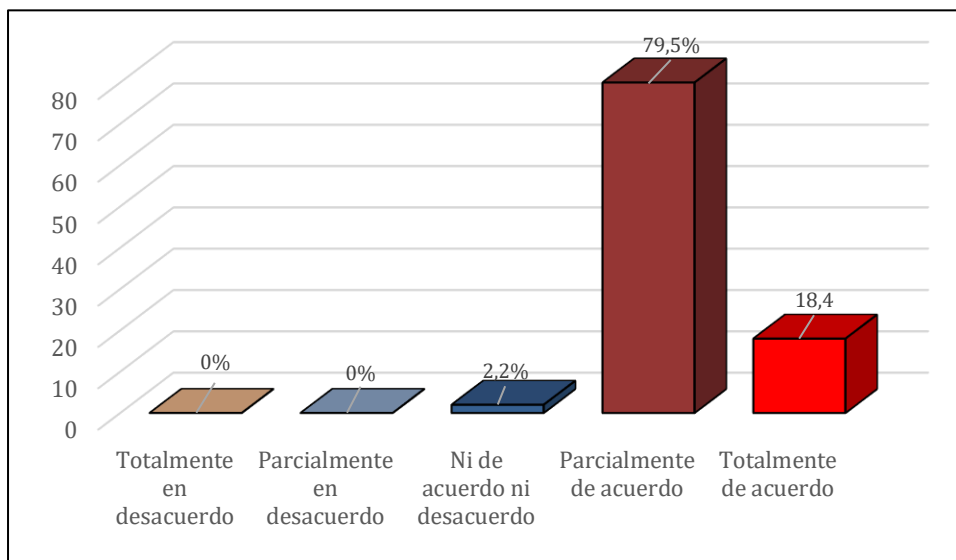
Tabla 56. Resumen descriptivo de la Empatía

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	8	2,2	2,2
Casi siempre	294	79,5	81,6
Siempre	68	18,4	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 50. Resumen descriptivo de la Empatía



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.5. Elementos tangibles

4.2.5.1. Los servidores que prestan servicio en la Jefatura Zonal de Chimbote están debidamente identificados.

En la Tabla 57 y Figura 51 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,3% respecto a si los servidores que prestan servicio en la Jefatura Zonal de Chimbote están debidamente identificados menciona que parcialmente en desacuerdo, 8,4% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 79,7% y el 11,6% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

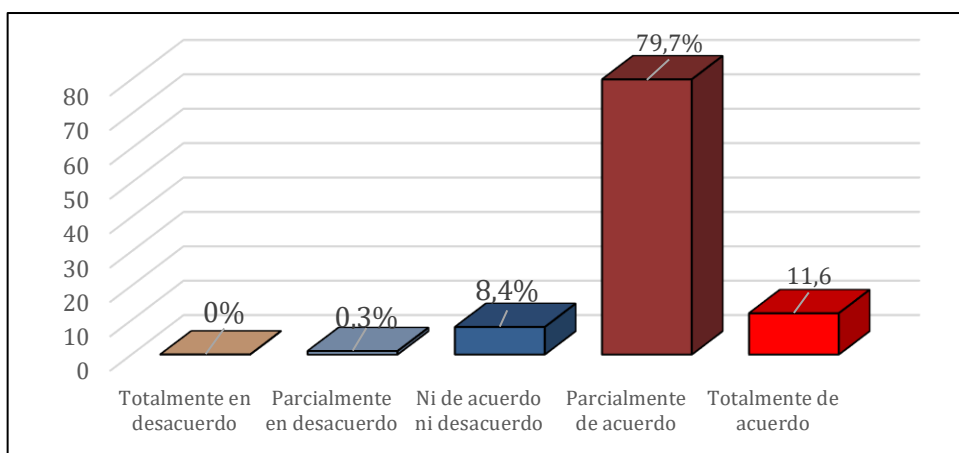
Tabla 57. Los servidores que prestan servicio en la Jefatura Zonal de Chimbote están debidamente identificados

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	1	0,3	0,3
Algunas veces	31	8,4	8,6
Casi siempre	295	79,7	88,4
Siempre	43	11,6	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 51. Los servidores que prestan servicio en la Jefatura Zonal de Chimbote están debidamente identificados



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.5.2. La señalización de las áreas de atención al usuario en la Jefatura Zonal de Chimbote está debidamente ubicada.

En la Tabla 58 y Figura 52 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 13,5% respecto a si la señalización de las áreas de atención al usuario en la Jefatura Zonal de Chimbote está debidamente ubicada menciona que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 76,2% y el 10,3% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

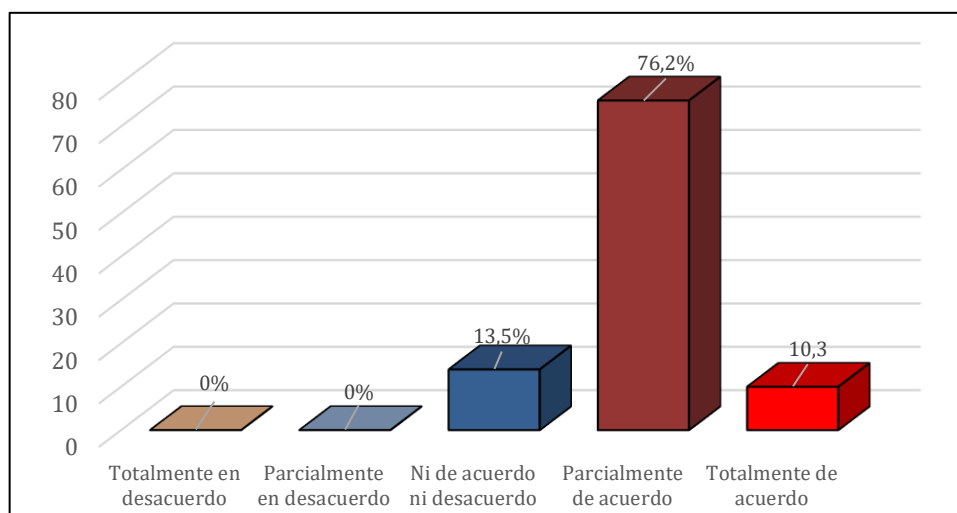
Tabla 58. La señalización de las áreas de atención al usuario en la Jefatura Zonal de Chimbote está debidamente ubicada

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	50	13,5	13,5
Casi siempre	282	76,2	89,7
Siempre	38	10,3	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 52. La señalización de las áreas de atención al usuario en la Jefatura Zonal de Chimbote está debidamente ubicada



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.5.3. El mobiliario de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para brindar una atención de calidad.

En la Tabla 59 y Figura 53 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 1,1% respecto a si el mobiliario de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para brindar una atención de calidad menciona parcialmente en desacuerdo, el 16,8% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 73% y el 9,2% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

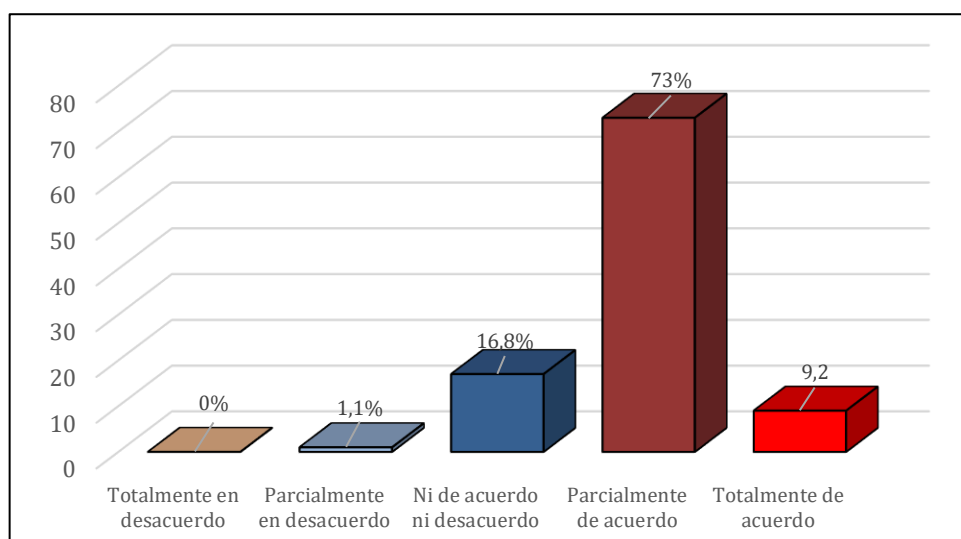
Tabla 59. El mobiliario de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para brindar una atención de calidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	4	1,1	1,1
Algunas veces	62	16,8	17,8
Casi siempre	270	73	90,8
Siempre	34	9,2	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 53. El mobiliario de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para brindar una atención de calidad



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.5.4. *La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con los recursos necesarios para brindar la atención que los usuarios demandan.*

En la Tabla 60 y Figura 54 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 0,3% respecto a si la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con los recursos necesarios para brindar la atención que los usuarios demandan menciona totalmente en desacuerdo, el 1,1% señala que parcialmente en desacuerdo, el 12,7% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 74,3% y el 11,6% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

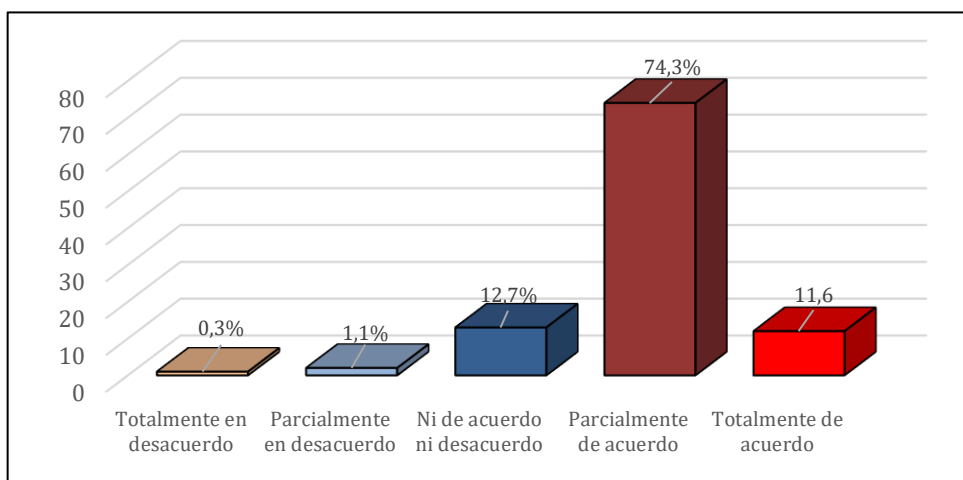
Tabla 60. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con los recursos necesarios para brindar la atención que los usuarios demandan

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0,3	0,3
Pocas veces	4	1,1	1,4
Algunas veces	47	12,7	14,1
Casi siempre	275	74,3	88,4
Siempre	43	11,6	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 54. La Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con los recursos necesarios para brindar la atención que los usuarios demandan



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.5.5. *El control en la puerta de acceso a las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote es acorde a las necesidades de la zona.*

En la Tabla 61 y Figura 55 se muestran los resultados recolectados del público usuario, donde el 3% respecto a si el control en la puerta de acceso a las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote es acorde a las necesidades de la zona menciona parcialmente en desacuerdo, el 13% expresa que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 71,1% y el 13% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

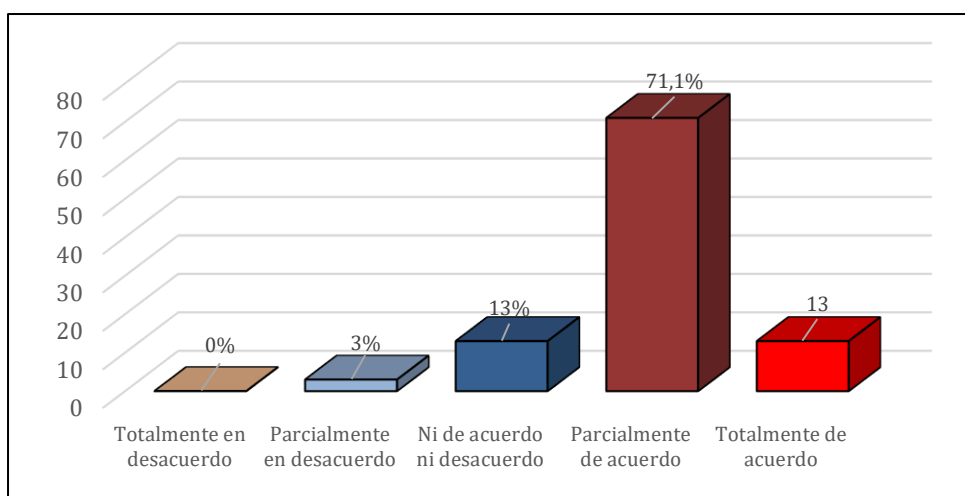
Tabla 61. El control en la puerta de acceso a las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote es acorde a las necesidades de la zona

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	11	3	3
Algunas veces	48	13	15,9
Casi siempre	263	71,1	87
Siempre	48	13	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 55. El control en la puerta de acceso a las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote es acorde a las necesidades de la zona



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.5.6. Resumen de los elementos tangibles.

En la Tabla 62 y Figura 56 se muestran los resultados descriptivos de los elementos tangibles recolectados del público usuario, donde el 6,5% menciona que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 74,6% y el 18,9% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

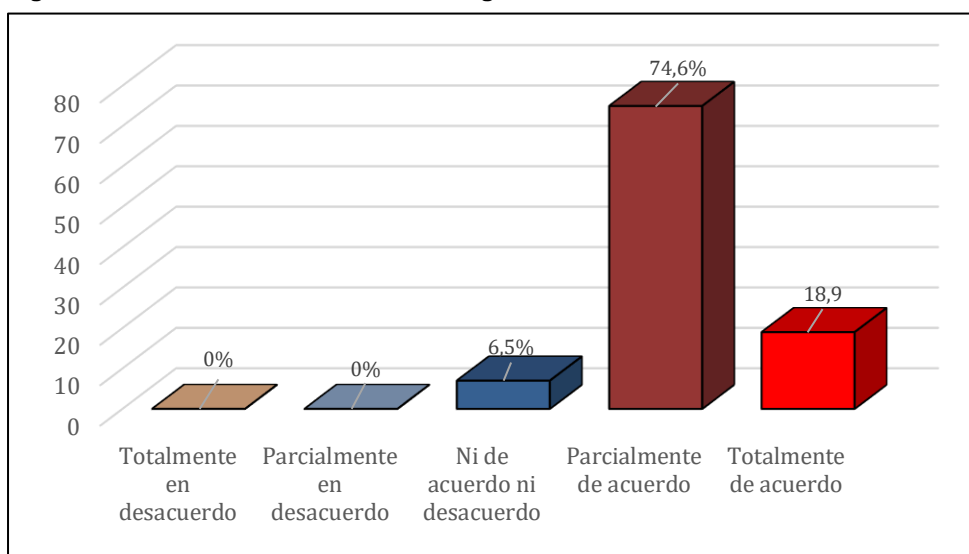
Tabla 62. Resumen de los elementos tangibles

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	24	6,5	6,5
Casi siempre	276	74,6	81,1
Siempre	70	18,9	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 56. Resumen de los elementos tangibles



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.2.6. Resumen del Servicio de pasaporte electrónico.

En la Tabla 63 y Figura 57 se muestran los resultados descriptivos del servicio de pasaporte electrónico recolectados del público usuario, donde el 10,3% menciona que ni de acuerdo ni desacuerdo, el 73,5% y el 16,2% parcialmente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

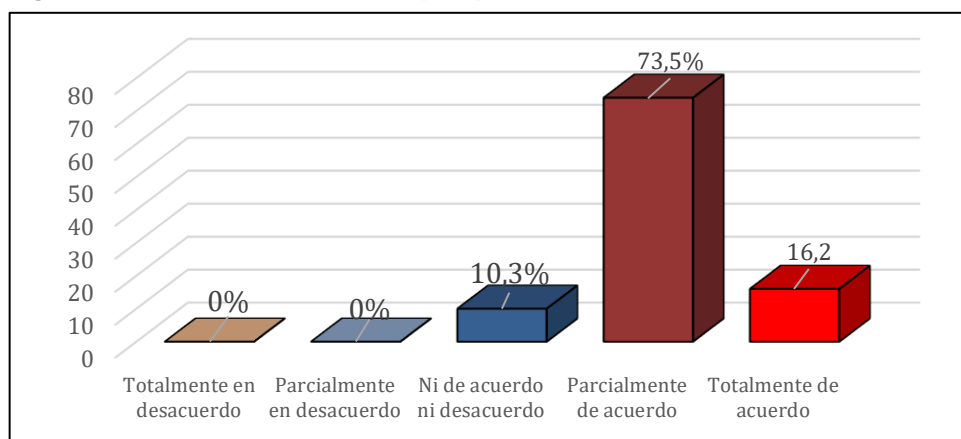
Tabla 63. Resumen del Servicio de pasaporte electrónico

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Pocas veces	0	0	0
Algunas veces	38	10,3	10,3
Casi siempre	272	73,5	83,8
Siempre	60	16,2	100
Total	370	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Figura 57. Resumen del Servicio de pasaporte electrónico



Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

4.3. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DEL SERVICIO DE PASAPORTE ELECTRÓNICO A LOS USUARIOS EN LA JEFATURA ZONAL DE MIGRACIONES DE CHIMBOTE, AÑO 2022

4.3.1. Planificación de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote

Según los valores de la Tabla 64, se observa que para el 2,7% de los usuarios encuestados la planificación pocas veces mejora el servicio de pasaporte electrónico, asimismo el 13,2% señala algunas veces, seguido de 72,2% y 11,2%

que expresan casi siempre y siempre mejoran el servicio de pasaporte electrónico respectivamente.

Tabla 64. Planificación de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico

Servicio de pasaporte electrónico				
PLANIFICACIÓN	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Pocas veces	0,5%	2,2%	0	2,7%
Algunas veces	3,2%	8,4%	1,6%	13,2%
Casi siempre	5,9%	56,2%	10%	72,2%
Siempre	0,9%	6,8%	4,6%	11,9%
Total	10,3%	73,5%	16,2%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Respecto a la Tabla 65, el análisis desarrollado de chi cuadrado muestra la relación entre la planificación de las políticas públicas y el servicio de pasaporte electrónico, encontrándose un valor de significancia de $0,000 < 0,05$, resultado que demuestra que la planificación de las políticas públicas influye en el servicio de pasaporte electrónico

Tabla 65. Análisis Chi cuadrado de la planificación de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico

	Valor	df	Significancia
Chi cuadrado de Pearson	32,823 ^a	6	0,000
No de casos válidos	370		

a. 3 casillas (25%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,03

4.3.2. Organización de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote.

Según los valores de la Tabla 66, se observa que para el 2,2% de los usuarios encuestados, la organización pocas veces mejora el servicio de pasaporte electrónico, asimismo el 6,5% señala algunas veces, seguido de 70,8% y 20,5% que

expresan casi siempre y siempre mejoran el servicio de pasaporte electrónico respectivamente.

Tabla 66. Organización de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico

Servicio de pasaporte electrónico				
ORGANIZACIÓN	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Pocas veces	0,8%	1,4%	0	2,2%
Algunas veces	1,1%	4,2%	1,1%	6,5%
Casi siempre	6,8%	55,9%	8,1%	70,8%
Siempre	1,6%	11,9%	7%	20,5%
Total	10,3%	73,5%	16,2%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Respecto a la Tabla 67, el análisis desarrollado de chi cuadrado muestra la relación entre la organización de las políticas públicas y el servicio de pasaporte electrónico, encontrándose un valor de significancia de $0,000 < 0,05$, resultado que demuestra que la organización de las políticas públicas influye en el servicio de pasaporte electrónico.

Tabla 67. Análisis Chi cuadrado de la organización de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico

	Valor	df	Significancia
Chi cuadrado de Pearson	31,313 ^a	6	0,000
No de casos válidos	370		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,82

4.3.3. Dirección de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote

Según los valores de la Tabla 68, se observa que para el 0,8% de los usuarios encuestados, la dirección algunas veces mejora el servicio de pasaporte electrónico, asimismo el 57,8% y 41,4% que expresan casi siempre y siempre mejoran el servicio de pasaporte electrónico respectivamente.

Tabla 68. Dirección de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico

Servicio de pasaporte electrónico				
DIRECCIÓN	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Algunas veces	0	0,8%	0	0,8%
Casi siempre	5,9%	45,1%	6,8%	57,8%
Siempre	4,3%	27,6%	9,5%	41,4%
Total	10,3%	73,5%	16,2%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Respecto a la Tabla 69, el análisis desarrollado de chi cuadrado muestra la relación entre la dirección de las políticas públicas y el servicio de pasaporte electrónico, encontrándose un valor de significancia de $0,049 < 0,05$, resultado que demuestra que la dirección de las políticas públicas influye en el servicio de pasaporte electrónico

Tabla 69. Análisis Chi cuadrado de la dirección de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico

	Valor	df	Significancia
Chi cuadrado de Pearson	9,555 ^a	4	0,049
No de casos válidos	370		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,31

4.3.4. Control de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico a los usuarios por parte de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote

Según los valores de la Tabla 70, se observa que para el 1,6% de los usuarios encuestados el control algunas veces mejora el servicio de pasaporte electrónico, asimismo el 68,6% y 29,7% que expresan casi siempre y siempre mejoran el servicio de pasaporte electrónico respectivamente.

Tabla 70. Control de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico

Servicio de pasaporte electrónico				
CONTROL	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Algunas veces	0	1,1%	0,5%	1,6%
Casi siempre	8,9%	51,9%	7,8%	68,6%
Siempre	1,4%	20,5%	7,8%	29,7%
Total	10,3%	73,5%	16,2%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 370 usuarios que tramitaron su pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote en el año 2022.

Elaboración: Propia

Respecto a la Tabla 71, el análisis desarrollado de chi cuadrado muestra la relación entre el control de las políticas públicas y el servicio de pasaporte electrónico, encontrándose un valor de significancia de $0,001 < 0,05$, resultado que demuestra que el control de las políticas públicas influye en el servicio de pasaporte electrónico

Tabla 71. Análisis Chi cuadrado del control de las políticas públicas y su influencia en la mejora del servicio de pasaporte electrónico

	Valor	df	Significancia
Chi cuadrado de Pearson	18,115 ^a	4	0,001
No de casos válidos	370		

1. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,62

4.4. PROPUESTA DE VALOR

Se plantea como objetivo elevar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad en la entrega del pasaporte electrónico en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

En ese sentido, se han formulado las siguientes políticas:

1. Optimizar el manejo de la gestión de las políticas públicas en la Superintendencia Nacional de Migraciones.
2. Incrementar la capacidad operativa y administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones para la emisión del pasaporte electrónico.
3. Mejorar la capacidad tecnológica y técnica de la Superintendencia Nacional de Migraciones para la emisión del pasaporte electrónico
4. Perfeccionar el sistema de capacitación y entrenamiento de los servidores de la Superintendencia Nacional de Migraciones para la emisión oportuna del pasaporte electrónico.
5. Incrementar la capacidad de atención a los usuarios para la obtención del pasaporte electrónico.
6. Mejorar las instalaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones, con nuevas obras de construcción y/o remodelación.

Asimismo, se han definido las siguientes estrategias operativas y administrativas para el servicio de pasaporte electrónico:

- Adquisición de un generador eléctrico para la Jefatura Zonal de Chimbote, que garantice la continuidad del servicio en casos de corte de fluido eléctrico.
- Adquisición de equipos UPS que eviten el daño de los equipos ante baja o corte de fluido eléctrico en la Jefatura Zonal de Chimbote.
- Contratación de servicio de internet local como plan de contingencia ante fallas en el servicio del proveedor regular.

- Contratación de mayor número de peritos biométricos, con la finalidad de atender con mayor celeridad a usuarios que tienen problemas en la toma de huellas dactilares en el trámite de pasaporte electrónico.
- Solicitar a la Gerencia General se gestione con RENIEC la habilitación de una plataforma alterna de interoperabilidad de contingencia para garantizar la continuidad del servicio para trámite de pasaporte electrónico en caso de caída del sistema regular.

En adición, se proponen las siguientes estrategias de gamificación en la Superintendencia Nacional de Migraciones:

- Comunicar en forma efectiva y oportunamente el nuevo proceso y objetivos por lograr.
- Reconocer oportunamente la contribución de cada servidor.
- Monitorear y analizar el éxito de la gamificación.
- Asegurarse de la retención del talento humano de la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- Desarrollar un entrenamiento de gamificación para lograr motivación y compromiso de los servidores.
- Desarrollo de estrategias de gamificación por equipos de trabajo
- Lograr que los servidores se esfuercen al máximo por llegar a la excelencia y conseguir el objetivo propuesto.
- Asegurarse que los equipos se dediquen a comprobar y certificar la corrección hacia los nuevos procedimientos.
- Solicitar permanentemente opiniones sobre las actividades de gamificación.

CAPÍTULO V. DISCUSION

En la presente investigación, la gestión de las políticas públicas se ha medido a través de la “Gestión de las Políticas Públicas en la mejora del servicio de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, año 2022”. Comparativamente (Torres, 2016) muestra en su tesis titulada “Evaluación de políticas públicas con técnica de gamificación para la educación ciudadana”, que existen tres modelos en los que los ciudadanos son considerados en la valoración respectiva, siendo el primer modelo de “evaluación de la satisfacción de los usuarios (Vargas 2009)”, que para efectos de su estudio se focalizó en la medición de políticas sanitarias. Este modelo como bien cita el autor se diseñó inicialmente para la evaluación de los servicios privados, pero luego fue ajustado al ámbito de servicios públicos para reconocer dos dimensiones: expectativas – disconformidad de los usuarios y el desempeño de los funcionarios públicos. Para ello, al igual que en esta investigación, se ha aplicado la valoración del servicio a través de las cinco (5) dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta (sensibilidad), seguridad, empatía y elementos tangibles.

Sin embargo, existen dos modelos adicionales sobre los cuales se puede valorar la gestión de las políticas y su impacto en el servicio a los usuarios, a saber:

- Modelo de evaluación participativa: que se define como “intervención o investigación de expertos en una temática concreta”. Aquí el involucramiento de los ciudadanos es clave, ya que genera un “sentido de pertenencia en el diseño de políticas y en los resultados generando acciones que motiven el aprendizaje colectivo”. Se sustenta en cuatro principios: de participación, de aprendizaje, de negociación y de flexibilidad.

- Modelo orientado al cliente: en este modelo según menciona el autor, existen aspectos a ser priorizados: calidad del servicio, satisfacción del servicio, comprensión del proceso, orientación centrada al cliente, adaptación de las reglas a las necesidades particulares y coordinación del personal.

De lo expuesto en la presente investigación, las preguntas consideradas en los instrumentos de medición recogen los aspectos citados en los tres modelos mencionados por (Torres, 2016).

Lo que cabe resaltar es que el autor diseña un modelo de evaluación de las políticas públicas; que, si bien recoge lo descrito en los tres modelos previos, desarrolla una valoración de la “experiencia del usuario (UX) aplicando estrategias de gamificación”, entendiendo gamificación bajo seis principios: libertad de elección, beneficios y significados, experiencia personalizada, interacción a largo plazo, efectos secundarios no deseados y, asunto legal y ético.

En resumen, se puede precisar que en la presente investigación si se realiza una evaluación de la gestión de las políticas públicas aplicada a la mejora del servicio de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote; sin embargo, podría también ser abordado aplicando estrategias de gamificación.

CONCLUSIONES

PRIMERA: La gestión de las políticas públicas medida en sus cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección y control) confirma que influye de manera significativa en el servicio de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote. Para el caso de la dimensión planificación, el 83,4% de los usuarios encuestados expresan que casi siempre o siempre mejoran el servicio de pasaporte electrónico; en el caso de la dimensión organización representa el 91,3%; para la dimensión dirección alcanza el 99,2% y mientras que para la dimensión control constituye el 98,3% respectivamente.

SEGUNDA: Analizando la dimensión fiabilidad del servicio de pasaporte electrónico, el 97,9% de los usuarios entrevistados manifestó sentirse parcialmente de acuerdo o totalmente de acuerdo, considerando los aspectos evaluados de eficiencia, cumplimiento de horario de atención, tiempo de entrega del pasaporte electrónico, atención de casos de urgencia o especiales.

TERCERA: Respecto a la dimensión sensibilidad del servicio de pasaporte electrónico, el 35,9% de los usuarios entrevistados señaló estar ni de acuerdo ni desacuerdo y, tan solo el 29,7% opinó estar parcialmente de acuerdo o totalmente de acuerdo, considerando los aspectos evaluados sobre un plan de contingencia de respuesta ante caídas en el servicio de internet, corte del servicio de energía eléctrica, caída del sistema de interoperabilidad con RENIEC, imposibilidad de reconocimiento de huellas dactilares a través del sistema de MIGRACIONES y presentación de algún problema de salud por parte de algún usuario o servidor en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote.

CUARTA: En lo que corresponde a la dimensión seguridad del servicio de pasaporte electrónico, el 83,8% de los usuarios entrevistados mencionó estar parcialmente de

acuerdo o totalmente de acuerdo, considerando los aspectos evaluados respecto a los datos contenidos en los pasaportes electrónicos emitidos, la confianza que generan a los usuarios los servidores responsables de la atención, en el sistema de citas virtual que dispone MIGRACIONES y la dotación suficiente de libretas de pasaporte para atender la demanda en la región.

QUINTA: En cuanto a la dimensión empatía del servicio de pasaporte electrónico, el 97,9% de los usuarios que forman parte del estudio manifestó sentirse parcialmente de acuerdo o totalmente de acuerdo, considerando los aspectos evaluados correspondientes al protocolo de atención con cita y sin cita para el trámite de pasaporte electrónico, la claridad de la publicidad asociada al trámite de pasaporte electrónico, la orientación que brindan los servidores encargados de la atención y la precisión de información referente a la vigencia del pasaporte electrónico respectivamente.

SEXTA: Para el caso de la dimensión elementos tangibles del servicio de pasaporte electrónico, el 93,5% de los usuarios encuestados mencionó estar parcialmente de acuerdo o totalmente de acuerdo, considerando los aspectos evaluados referidos a identificación de los servidores, la correcta señalización de las áreas de atención, la calidad del mobiliario, la disponibilidad de recursos para atención de la demanda y el control de acceso a las instalaciones de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote.

SÉPTIMA: Si bien en general la mayor parte de los usuarios entrevistados respecto al trámite de pasaporte electrónico considera estar parcialmente de acuerdo o totalmente de acuerdo con el nivel de servicio, existen algunos aspectos en las dimensiones evaluadas sobre las cuales se puede seguir trabajando para potenciar el servicio de pasaporte electrónico, beneficio de los usuarios

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la Dirección de Operaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones se le recomienda, potenciar la operatividad de la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, mediante la ejecución de las siguientes que se detallan a continuación:

- Dotar de un generador eléctrico que opere en línea ante una corte de energía eléctrica, garantizando con ello la continuidad del servicio.
- Gestionar con RENIEC de una base de datos de soporte (back-up) ante una caída del sistema de interoperabilidad entre MIGRACIONES y la mencionada institución y así garantizar la continuidad operativa del servicio de pasaporte electrónico.
- Contar con un proveedor alternativo que brinde el servicio de internet en caso de contingencias, que permita asegurar atención continua de todos los servicios que brinda la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote.

SEGUNDA: Incrementar la cobertura del servicio de pasaporte electrónico en la región Ancash, toda vez que hasta la fecha los usuarios que viven a lo largo de toda la región deben viajar a la ciudad de Chimbote para tramitar el mismo. Aquí se deberían considerar aquellas ciudades, en donde las principales instituciones del Estado cuentan con una sede desconcentrada en dicha ciudad; lo que facilita la articulación interinstitucional.

TERCERA: Al equipo directivo de MIGRACIONES se le recomienda priorizar la asignación presupuestal para la construcción de una nueva sede institucional para la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, que permita incrementar la capacidad de atención a los usuarios. Cabe precisar que desde el año 2018,

MIGRACIONES viene ejecutando obras de construcción y/o remodelación de oficinas en distintas regiones, acordes a las exigencias de un Estado Moderno, como es el caso de las sedes en las regiones de Lambayeque, Tacna y Madre de Dios, entre otros.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Cacho, L (2016) Mecanismos de coordinación entre la Policía Nacional del Perú y las rondas campesinas: un estudio de la política pública de seguridad ciudadana del distrito de Cajamarca, periodo 2012-2014, Perú [Tesis maestría], Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cárdenas, J. (2013). Modelo para el diagnóstico de la comunicación política gubernamental: ideas y hallazgos preliminares Colombia, Bogotá. Universidad de la Sabana.
- CEPAL (2011). Políticas públicas: formulación y evaluación. Guatemala: Obtenido de <http://repositorio.colciencias.gov.co/bitstream/handle/11146/196/1464-Evaluacion%20Resultados%20de%20Politica%20BID%201.pdf?sequence=1>
- Consortio de investigación económica y social. (2014). Propuesta de política para los gobiernos regionales 2015 – 2018. Lima. Obtenido de <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/pagina/filesdossier-elecciones.pdf>
- Díaz, C. (1997). El ciclo de las políticas públicas locales – notas para su abordaje. Obtenido de <https://blogs.ead.unlp.edu.ar/introdsocio3/files/2017/10/Cristina-Diaz-El-ciclo-de-las-politicas-publicas-locales.pdf>
- FOVIDA. (2006). Programa de Políticas Públicas. Organización Holandesa para la Cooperación Internacional al Desarrollo. Lima. Obtenido de https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/1AECF1068A54C3C5052578CB00734E58/%24FILE/Cuaderno_de_rabajo_Politicas_Publicas.pdf

- Huamán, J. (2016) Políticas públicas para el desarrollo local, con un enfoque territorial Caso Distrito de Chicama, [Tesis licenciatura], Universidad Nacional de Trujillo.
- Inostroza, C. (2019). Proceso migratorio y expectativas para la migración: un estudio en personas migrantes con hijos en los jardines infantiles de la JUNJI, Región de la Araucanía, [Tesis maestría] Universidad De Concepción Dirección de Postgrado Facultad de Ciencias Sociales – Chile.
- Lahera, E. (2004). Política y políticas públicas. Chile, Santiago de Chile, CEPAL
- Riorda, M. (2011). La comunicación gubernamental como comunicación gubernamental. *Politai*, 2(3), 96-111. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/13956>
- Stein, E. y otros (coord.) (2006). La política de las políticas públicas. Estados Unidos, Washington D.C. Banco Interamericano de Desarrollo
- Superintendencia Nacional de MIGRACIONES (2012) Decreto Legislativo N° 1350, Ley de creación de la Superintendencia Nacional de Migraciones
- Superintendencia Nacional de MIGRACIONES (2017) Decreto Supremo N° 007-2017-IN, Decreto Supremo que aprueba la el reglamento del Decreto Legislativo N° 1350
- Superintendencia Nacional de MIGRACIONES (2023) Base de datos del Sistema Integrado de MIGRACIONES

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Gestión de las Políticas Públicas

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar cuál es la relación que existe entre la gestión de las políticas públicas y el servicio de pasaporte electrónico a los usuarios en la Jefatura Zonal de MIGRACIONES de Chimbote, año 2022. Esto con la finalidad de conocer el grado de influencia de la primera variable sobre la segunda variable y, formular posteriormente una propuesta de valor.

Datos Generales:

Sexo:

Edad:

Lugar de residencia (departamento, provincia):

Instrucciones: En cada pregunta formulada, marque con un aspa (x) la opción de respuesta que considere pertinente. Se le solicita responder con veracidad, para conocer su opinión respecto al tema de investigación.

Sobre la gestión de las políticas públicas	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Planificación					
1.- ¿Considera usted que el espacio del área de la Sala de Espera de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para la atención a los usuarios?					
2.- ¿Considera usted que el número de módulos de atención es suficiente para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					
3.- ¿Considera usted que el número de citas diarias habilitadas para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal Chimbote satisface la demanda de los usuarios?					
4.- ¿Considera usted que el equipamiento para atención del pasaporte electrónico es el adecuado en la Jefatura Zonal de Chimbote para cumplir con la propuesta de servicio de MIGRACIONES?					
5.- ¿Considera usted que se cumple con la información que se difunde a través de redes sociales respecto al					

trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					
Dimensión: Organización					
6.- ¿Considera usted que los servidores de orientación de la Jefatura Zonal de Chimbote brindan información precisa a los usuarios para el trámite de pasaporte electrónico?					
7.- ¿Considera usted que el número de servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente para atención del trámite de pasaporte electrónico?					
8.- ¿Considera usted que los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote conocen las funciones que le corresponde ejecutar para atención del trámite de pasaporte electrónico?					
9.- ¿Considera usted que el tiempo promedio de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente?					
10.- ¿Considera usted que el horario de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado?					
Dimensión: Dirección					
11.- ¿Considera usted que la comunicación es clave para lograr un trabajo en equipo exitoso en la Jefatura Zonal de Chimbote?					
12.- ¿Considera usted que la opinión y sugerencias de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote debe ser tomada en cuenta?					
13.- ¿Considera usted que la opinión de los usuarios es importante para una mejora en la atención del trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					
14.- ¿Considera usted que el reconocimiento al trabajo destacado de los servidores de la Jefatura Zonal de					

Chimbote sea reconocido por la Alta Dirección de MIGRACIONES					
15.- ¿Considera usted que la mejora tecnológica contribuye a fortalecer la eficiencia del proceso de trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					
Dimensión: Control					
16.- ¿Considera usted que los mecanismos de control implementados por MIGRACIONES son adecuados para evitar la corrupción en el trámite de pasaporte electrónico?					
17.- ¿Considera usted que es importante realizar evaluaciones permanentes a los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para medir su desempeño?					
18.- ¿Considera usted que la aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno de MIGRACIONES es eficiente?					
19.- ¿Considera usted que la fiscalización aleatoria posterior al trámite de pasaporte electrónico es efectiva para la implementación de mejoras al proceso?					
20.- ¿Considera usted que los mecanismos de seguridad del pasaporte electrónico cumplen con los estándares internacionales requeridos					

Nota. Elaboración propia

Anexo 2. Cuestionario de servicio de pasaporte electrónico

Sobre el servicio de pasaporte electrónico	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Fiabilidad					
1.- ¿Considera usted que el servicio de emisión del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente?					
2.- ¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el horario de atención descrito en la cita generada a través del sistema de citas de MIGRACIONES?					
3.- ¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el tiempo de entrega de un pasaporte que cuenta con toda la información brindada como usuario en el momento de la atención?					
4.- ¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por urgencia?					
5.- ¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por casos especiales como trámite de VISA, atención por salud en el exterior, estudios?					
Dimensión: Sensibilidad					
6.- ¿Considera usted que ante una caída del sistema del servicio de internet, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					
7.- ¿Considera usted que ante un corte del servicio de energía eléctrica, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de					

contingencia para garantizar la continuidad del servicio?				
8.- ¿Considera usted que ante una caída del sistema de RENIEC, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?				
9.- ¿Considera usted que ante la imposibilidad del reconocimiento de huellas dactilares a través del sistema de MIGRACIONES, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.?				
10.- ¿Considera usted que ante la presentación de un problema de salud con algún usuario o servidor, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de primeros auxilios para atender la emergencia?				
Dimensión: Seguridad				
11.- ¿Considera usted que los datos contenidos en los pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal de Chimbote son seguros?				
12.- ¿Considera usted que los servidores que brindan atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote generan confianza?				
13.- ¿Considera usted que los usuarios tienen confianza en el sistema de citas de MIGRACIONES para tramitar el pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?				
14.- ¿Considera usted que existen tramitadores fuera de MIGRACIONES que logran generar citas para obtención del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?				

15.- ¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con la dotación suficiente de pasaportes electrónico para atender la demanda correspondiente?					
Dimensión: Empatía					
16.- ¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario con cita para el trámite de pasaporte electrónico?					
17.- ¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario sin cita para el trámite de pasaporte electrónico?					
18.- ¿Considera usted que la publicidad que se exhibe en las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote referente al sistema de citas para el trámite de pasaporte electrónico es fácil de entender?					
19.- ¿Considera usted que la orientación recibida de parte de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para el trámite de pasaporte electrónico es adecuada?					
20.- ¿Considera usted que la información respecto a la vigencia de los pasaportes electrónicos emitidos por la Jefatura Zonal de Chimbote es precisa?					
Dimensión: Elementos tangibles					
21.- ¿Considera usted que los servidores que prestan servicio en la Jefatura Zonal de Chimbote están debidamente identificados?					
22.- ¿Considera usted que la señalización de las áreas de atención al usuario en la Jefatura Zonal de Chimbote está debidamente ubicada?					
23.- ¿Considera usted que el mobiliario de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para brindar una atención de calidad?					
24.- ¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con los					

recursos necesarios para brindar la atención que los usuarios demandan?					
25.- ¿Considera usted que el control en la puerta de acceso a las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote es acorde a las necesidades de la zona?					

Nota. Elaboración Propia

Anexo 3. Validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (Apreciación específica por ítem)

I. DATOS GENERALES:

1. Título de la investigación: **LA GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DEL SERVICIO DE PASAPORTE ELECTRÓNICO A LOS USUARIOS EN LA JEFATURA ZONAL DE MIGRACIONES DE CHIMBOTE, AÑO 2022.**
2. Nombre y Apellidos del experto: **LIDA VÁSQUEZ PAJUELO**

Instrucciones: Sírvase responder solo en el siguiente cuadro, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente a su evaluación por indicador. Adicionalmente, en caso su opinión es muy mala, mala o regular tenga a bien alcanzar sus sugerencias y/o recomendaciones en la casilla respectiva para mejorar el ítem del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1: gestión de las políticas públicas

Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy Bueno (5)

N°	Afirmaciones	Opinión de expertos					Sugerencias y/o Recomendaciones
		1	2	3	4	5	
	Cuestionario de gestión de políticas públicas						
01	¿Considera usted que el espacio del área de la Sala de Espera de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para la atención a los usuarios?					X	
02	¿Considera usted que el número de módulos de atención es suficiente para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					X	
03	¿Considera usted que el número de citas diarias habilitadas para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal					X	

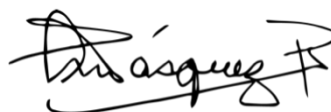
	Chimbote satisface la demanda de los usuarios?					
04	¿Considera usted que el equipamiento para atención del pasaporte electrónico es el adecuado en la Jefatura Zonal de Chimbote para cumplir con la propuesta de servicio de MIGRACIONES?				X	
05	¿Considera usted que se cumple con la información que se difunde a través de redes sociales respecto al trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?				X	
06	¿Considera usted que los servidores de orientación de la Jefatura Zonal de Chimbote brindan información precisa a los usuarios para el trámite de pasaporte electrónico?				X	
07	¿Considera usted que el número de servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente para atención del trámite de pasaporte electrónico?				X	
08	¿Considera usted que los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote conocen las funciones que le corresponde ejecutar para atención del trámite de pasaporte electrónico?				X	
09	¿Considera usted que el tiempo promedio de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente?				X	
10	¿Considera usted que el horario de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado?				X	
11	¿Considera usted que la comunicación es clave para lograr un trabajo en equipo exitoso en la Jefatura Zonal de Chimbote?				X	
12	¿Considera usted que la opinión y sugerencias de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote debe ser tomada en cuenta?				X	
13	¿Considera usted que la opinión de los usuarios es importante para una mejora en la atención del trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?				X	
14	¿Considera usted que el reconocimiento				X	

	al trabajo destacado de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote sea reconocido por la Alta Dirección de MIGRACIONES					
15	¿Considera usted que la mejora tecnológica contribuye a fortalecer la eficiencia del proceso de trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?				X	
16	¿Considera usted que los mecanismos de control implementados por MIGRACIONES son adecuados para evitar la corrupción en el trámite de pasaporte electrónico?				X	
17	¿Considera usted que es importante realizar evaluaciones permanentes a los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para medir su desempeño?				X	
18	¿Considera usted que la aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno de MIGRACIONES es eficiente?				X	
19	¿Considera usted que la fiscalización aleatoria posterior al trámite de pasaporte electrónico es efectiva para la implementación de mejoras al proceso?				X	
20	¿Considera usted que los mecanismos de seguridad del pasaporte electrónico cumplen con los estándares internacionales requeridos				X	
SUBTOTAL						
TOTAL					100	

Opinión de aplicabilidad: **APLICABLE**

Promedio de valoración (%): **100%**

Grado académico	Doctor en Educación
DNI	Celular
10534611	996991483



FIRMA DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: servicio de pasaporte electrónico

Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy Bueno (5)

Cuestionario de servicio de pasaporte electrónico		1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que el servicio de emisión del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente?					X
02	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el horario de atención descrito en la cita generada a través del sistema de citas de MIGRACIONES?					X
03	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el tiempo de entrega de un pasaporte que cuenta con toda la información brindada como usuario en el momento de la atención?					X
04	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por urgencia?					X
05	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por casos especiales como trámite de VISA, atención por salud en el exterior, estudios?					X
06	¿Considera usted que ante una caída del sistema del servicio de internet, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					X
07	¿Considera usted que ante un corte del servicio de energía eléctrica, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					X
08	¿Considera usted que, ante una caída del sistema de RENIEC, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					X
09	¿Considera usted que, ante la imposibilidad del reconocimiento de huellas dactilares a través del sistema de MIGRACIONES, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					X
10	¿Considera usted que, ante la					X

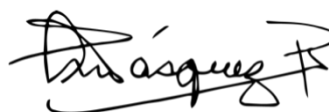
	presentación de un problema de salud con algún usuario o servidor, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de primeros auxilios para atender la emergencia?						
11	¿Considera usted que los datos contenidos en los pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal de Chimbote son seguros?					X	
12	¿Considera usted que los servidores que brindan atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote generan confianza?					X	
13	¿Considera usted que los usuarios tienen confianza en el sistema de citas de MIGRACIONES para tramitar el pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					X	
14	¿Considera usted que existen tramitadores fuera de MIGRACIONES que logran generar citas para obtención del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					X	
15	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con la dotación suficiente de pasaportes electrónico para atender la demanda correspondiente?					X	
16	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario con cita para el trámite de pasaporte electrónico?					X	
17	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario sin cita para el trámite de pasaporte electrónico?					X	
18	¿Considera usted que la publicidad que se exhibe en las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote referente al sistema de citas para el trámite de pasaporte electrónico es fácil de entender?					X	
19	¿Considera usted que la orientación recibida de parte de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para el trámite de pasaporte electrónico es adecuada?					X	
20	¿Considera usted que la información respecto a la vigencia de los pasaportes electrónicos emitidos por la Jefatura Zonal de Chimbote es precisa?					X	
	¿Considera usted que los servidores que					X	

21	prestan servicio en la Jefatura Zonal de Chimbote están debidamente identificados?					
22	¿Considera usted que la señalización de las áreas de atención al usuario en la Jefatura Zonal de Chimbote está debidamente ubicada?				X	
23	¿Considera usted que el mobiliario de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para brindar una atención de calidad?				X	
24	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con los recursos necesarios para brindar la atención que los usuarios demandan?				X	
25	¿Considera usted que el control en la puerta de acceso a las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote es acorde a las necesidades de la zona?				X	
SUBTOTAL						
TOTAL					125	

Opinión de aplicabilidad: **APLICABLE**

Promedio de valoración (%): **100%**

Grado académico	Doctor en Educación
DNI	Celular
10534611	996991483



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 4. Validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (Apreciación específica por ítem)

I. DATOS GENERALES:

1. Título de la investigación: **LA GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DEL SERVICIO DE PASAPORTE ELECTRÓNICO A LOS USUARIOS EN LA JEFATURA ZONAL DE MIGRACIONES DE CHIMBOTE, AÑO 2022.**

2. Nombre y Apellidos del experto: **FRIDA MARTINO GONZALES**

Instrucciones: Sírvase responder solo en el siguiente cuadro, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente a su evaluación por indicador. Adicionalmente, en caso su opinión es muy mala, mala o regular tenga a bien alcanzar sus sugerencias y/o recomendaciones en la casilla respectiva para mejorar el ítem del instrumento.

II. OPINIÓN DEL EXPERTO:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1: gestión de las políticas públicas

Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy Bueno (5)

N°	Afirmaciones	Opinión de expertos					Sugerencias y/o Recomendaciones
		1	2	3	4	5	
	Cuestionario de gestión de políticas públicas						
01	¿Considera usted que el espacio del área de la Sala de Espera de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para la atención a los usuarios?					X	
02	¿Considera usted que el número de módulos de atención es suficiente para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					X X	
03	¿Considera usted que el número de citas diarias habilitadas para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal					X	

	Chimbote satisface la demanda de los usuarios?					
04	¿Considera usted que el equipamiento para atención del pasaporte electrónico es el adecuado en la Jefatura Zonal de Chimbote para cumplir con la propuesta de servicio de MIGRACIONES?				X	
05	¿Considera usted que se cumple con la información que se difunde a través de redes sociales respecto al trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?				X	
06	¿Considera usted que los servidores de orientación de la Jefatura Zonal de Chimbote brindan información precisa a los usuarios para el trámite de pasaporte electrónico?				X	
07	¿Considera usted que el número de servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente para atención del trámite de pasaporte electrónico?				X	
08	¿Considera usted que los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote conocen las funciones que le corresponde ejecutar para atención del trámite de pasaporte electrónico?			X		MEJORAR ORGANIZACIÓN GRAMATICAL
09	¿Considera usted que el tiempo promedio de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente?				X	
10	¿Considera usted que el horario de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado?				X	
11	¿Considera usted que la comunicación es clave para lograr un trabajo en equipo exitoso en la Jefatura Zonal de Chimbote?				X	
12	¿Considera usted que la opinión y sugerencias de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote debe ser tomada en cuenta?				X	
13	¿Considera usted que la opinión de los usuarios es importante para una mejora en la atención del trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?				X	

14	¿Considera usted que el reconocimiento al trabajo destacado de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote sea reconocido por la Alta Dirección de MIGRACIONES				X	MEJORAR ORGANIZACIÓN GRAMATICAL
15	¿Considera usted que la mejora tecnológica contribuye a fortalecer la eficiencia del proceso de trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?				X	
16	¿Considera usted que los mecanismos de control implementados por MIGRACIONES son adecuados para evitar la corrupción en el trámite de pasaporte electrónico?				X	
17	¿Considera usted que es importante realizar evaluaciones permanentes a los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para medir su desempeño?				X	
18	¿Considera usted que la aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno de MIGRACIONES es eficiente?				X	
19	¿Considera usted que la fiscalización aleatoria posterior al trámite de pasaporte electrónico es efectiva para la implementación de mejoras al proceso?				X	
20	¿Considera usted que los mecanismos de seguridad del pasaporte electrónico cumplen con los estándares internacionales requeridos				X	
SUBTOTAL					8	90
TOTAL					97	

Opinión de aplicabilidad: **APLICABLE**

Promedio de valoración (%): **98%**

Grado académico	DRA. EN PSICOLOGÍA
DNI	Celular
08353282	991691911



FIRMA DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: servicio de pasaporte electrónico

Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy Bueno (5)

Cuestionario de servicio de pasaporte electrónico		1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que el servicio de emisión del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente?					X
02	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el horario de atención descrito en la cita generada a través del sistema de citas de MIGRACIONES?					X
03	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el tiempo de entrega de un pasaporte que cuenta con toda la información brindada como usuario en el momento de la atención?					X
04	¿Considera usted que, la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por urgencia?					X
05	¿Considera usted que, la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por casos especiales como trámite de VISA, atención por salud en el exterior, ¿estudios?					X
06	¿Considera usted que, ante una caída del sistema del servicio de internet, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					X
07	¿Considera usted que, ante un corte del servicio de energía eléctrica, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					X
08	¿Considera usted que, ante una caída del sistema de RENIEC, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					X
09	¿Considera usted que, ante la imposibilidad del reconocimiento de huellas dactilares a través del sistema de MIGRACIONES, la Jefatura Zonal de					X

	Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio??					
10	¿Considera usted que, ante la presentación de un problema de salud con algún usuario o servidor, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de primeros auxilios para atender la emergencia?				X	
11	¿Considera usted que los datos contenidos en los pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal de Chimbote son seguros?				X	
12	¿Considera usted que los servidores que brindan atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote generan confianza?				X	
13	¿Considera usted que los usuarios tienen confianza en el sistema de citas de MIGRACIONES para tramitar el pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?				X	
14	¿Considera usted que existen tramitadores fuera de MIGRACIONES que logran generar citas para obtención del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?				X	
15	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con la dotación suficiente de pasaportes electrónico para atender la demanda correspondiente?				X	
16	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario con cita para el trámite de pasaporte electrónico?				X	
17	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario sin cita para el trámite de pasaporte electrónico?				X	
18	¿Considera usted que la publicidad que se exhibe en las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote referente al sistema de citas para el trámite de pasaporte electrónico es fácil de entender?				X	

19	¿Considera usted que la orientación recibida de parte de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para el trámite de pasaporte electrónico es adecuada?					X		
20	¿Considera usted que la información respecto a la vigencia de los pasaportes electrónicos emitidos por la Jefatura Zonal de Chimbote es precisa?					X		
21	¿Considera usted que los servidores que prestan servicio en la Jefatura Zonal de Chimbote están debidamente identificados?					X		
22	¿Considera usted que la señalización de las áreas de atención al usuario en la Jefatura Zonal de Chimbote está debidamente ubicada?					X		
23	¿Considera usted que el mobiliario de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para brindar una atención de calidad?					X		
24	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con los recursos necesarios para brindar la atención que los usuarios demandan?					X		
25	¿Considera usted que el control en la puerta de acceso a las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote es acorde a las necesidades de la zona?					X		
SUBTOTAL							12 5	
TOTAL		125						

Opinión de aplicabilidad: **APLICABLE**

Promedio de valoración (%): **100**

Grado académico	DRA. EN PSICOLOGÍA
DNI	Celular
08353282	991691911



FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 5. Validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (Apreciación específica por ítem)

III. DATOS GENERALES:

1. Título de la investigación: **LA GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA DEL SERVICIO DE PASAPORTE ELECTRÓNICO A LOS USUARIOS EN LA JEFATURA ZONAL DE MIGRACIONES DE CHIMBOTE, AÑO 2022.**

2. Nombre y Apellidos del experto: **JOSÉ NAPOLEÓN RIVAS RODRIGUEZ**

Instrucciones: Sírvase responder solo en el siguiente cuadro, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente a su evaluación por indicador. Adicionalmente, en caso su opinión es muy mala, mala o regular tenga a bien alcanzar sus sugerencias y/o recomendaciones en la casilla respectiva para mejorar el ítem del instrumento.

IV. OPINIÓN DEL EXPERTO:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1: gestión de las políticas públicas

Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy Bueno (5)

N°	Afirmaciones	Opinión de expertos					Sugerencias y/o Recomendaciones
		1	2	3	4	5	
	Cuestionario de gestión de políticas públicas						
01	¿Considera usted que el espacio del área de la Sala de Espera de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para la atención a los usuarios?					X	
02	¿Considera usted que el número de módulos de atención es suficiente para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					X	
03	¿Considera usted que el número de citas diarias habilitadas para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal Chimbote satisface la demanda de los					X	

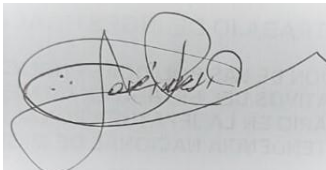
	usuarios?						
04	¿Considera usted que el equipamiento para atención del pasaporte electrónico es el adecuado en la Jefatura Zonal de Chimbote para cumplir con la propuesta de servicio de MIGRACIONES?					X	
05	¿Considera usted que se cumple con la información que se difunde a través de redes sociales respecto al trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					X	
06	¿Considera usted que los servidores de orientación de la Jefatura Zonal de Chimbote brindan información precisa a los usuarios para el trámite de pasaporte electrónico?					X	
07	¿Considera usted que el número de servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente para atención del trámite de pasaporte electrónico?					X	
08	¿Considera usted que los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote conocen las funciones que le corresponde ejecutar para atención del trámite de pasaporte electrónico?					X	
09	¿Considera usted que el tiempo promedio de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente?					X	
10	¿Considera usted que el horario de atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado?					X	
11	¿Considera usted que la comunicación es clave para lograr un trabajo en equipo exitoso en la Jefatura Zonal de Chimbote?					X	
12	¿Considera usted que la opinión y sugerencias de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote debe ser tomada en cuenta?					X	
13	¿Considera usted que la opinión de los usuarios es importante para una mejora en la atención del trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					X	
14	¿Considera usted que el reconocimiento al trabajo destacado de los servidores de					X	

	la Jefatura Zonal de Chimbote sea reconocido por la Alta Dirección de MIGRACIONES					
15	¿Considera usted que la mejora tecnológica contribuye a fortalecer la eficiencia del proceso de trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?				X	
16	¿Considera usted que los mecanismos de control implementados por MIGRACIONES son adecuados para evitar la corrupción en el trámite de pasaporte electrónico?				X	
17	¿Considera usted que es importante realizar evaluaciones permanentes a los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para medir su desempeño?				X	
18	¿Considera usted que la aplicación de medidas correctivas en los sistemas de control interno de MIGRACIONES es eficiente?				X	
19	¿Considera usted que la fiscalización aleatoria posterior al trámite de pasaporte electrónico es efectiva para la implementación de mejoras al proceso?				X	
20	¿Considera usted que los mecanismos de seguridad del pasaporte electrónico cumplen con los estándares internacionales requeridos				X	
SUBTOTAL						
TOTAL					100	

Opinión de aplicabilidad: **APLICABLE**

Promedio de valoración (%): **100%**

Grado académico	Doctor en Educación
DNI	Celular
40468666	996900622



FIRMA DEL EXPERTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: servicio de pasaporte electrónico

Muy malo (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4), Muy Bueno (5)

Cuestionario de servicio de pasaporte electrónico		1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que el servicio de emisión del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote es eficiente?					X
02	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el horario de atención descrito en la cita generada a través del sistema de citas de MIGRACIONES?					X
03	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con el tiempo de entrega de un pasaporte que cuenta con toda la información brindada como usuario en el momento de la atención?					X
04	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por urgencia?					X
05	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cumple con la atención sin cita para el trámite de pasaporte electrónico por casos especiales como trámite de VISA, atención por salud en el exterior, estudios?					X
06	¿Considera usted que ante una caída del sistema del servicio de internet, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					X
07	¿Considera usted que ante un corte del servicio de energía eléctrica, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					X
08	¿Considera usted que, ante una caída del sistema de RENIEC, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					X
09	¿Considera usted que, ante la imposibilidad del reconocimiento de huellas dactilares a través del sistema de MIGRACIONES, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio?					X

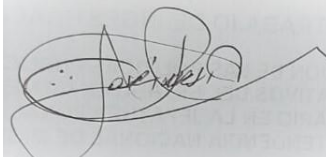
10	¿Considera usted que, ante la presentación de un problema de salud con algún usuario o servidor, la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un plan de primeros auxilios para atender la emergencia?					X	
11	¿Considera usted que los datos contenidos en los pasaportes electrónicos emitidos en la Jefatura Zonal de Chimbote son seguros?					X	
12	¿Considera usted que los servidores que brindan atención para el trámite de pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote generan confianza?					X	
13	¿Considera usted que los usuarios tienen confianza en el sistema de citas de MIGRACIONES para tramitar el pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					X	
14	¿Considera usted que existen tramitadores fuera de MIGRACIONES que logran generar citas para obtención del pasaporte electrónico en la Jefatura Zonal de Chimbote?					X	
15	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con la dotación suficiente de pasaportes electrónico para atender la demanda correspondiente?					X	
16	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario con cita para el trámite de pasaporte electrónico?					X	
17	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con un protocolo de atención al usuario sin cita para el trámite de pasaporte electrónico?					X	
18	¿Considera usted que la publicidad que se exhibe en las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote referente al sistema de citas para el trámite de pasaporte electrónico es fácil de entender?					X	
19	¿Considera usted que la orientación recibida de parte de los servidores de la Jefatura Zonal de Chimbote para el trámite de pasaporte electrónico es adecuada?					X	
20	¿Considera usted que la información respecto a la vigencia de los pasaportes electrónicos emitidos por la Jefatura Zonal de Chimbote es precisa?					X	

21	¿Considera usted que los servidores que prestan servicio en la Jefatura Zonal de Chimbote están debidamente identificados?					X	
22	¿Considera usted que la señalización de las áreas de atención al usuario en la Jefatura Zonal de Chimbote está debidamente ubicada?					X	
23	¿Considera usted que el mobiliario de la Jefatura Zonal de Chimbote es adecuado para brindar una atención de calidad?					X	
24	¿Considera usted que la Jefatura Zonal de Chimbote cuenta con los recursos necesarios para brindar la atención que los usuarios demandan?					X	
25	¿Considera usted que el control en la puerta de acceso a las instalaciones de la Jefatura Zonal de Chimbote es acorde a las necesidades de la zona?					X	
SUBTOTAL							
TOTAL						125	

Opinión de aplicabilidad: APLICABLE

Promedio de valoración (%): 100%

Grado académico	Doctor en Educación
DNI	Celular
40468666	996900622



FIRMA DEL EXPERTO

