



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIA Y ADMINISTRACIÓN.
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO
TESIS
LA GESTIÓN PÚBLICA DE MIGRACIONES Y LA INFLUENCIA DE LOS
INSPECTORES EN EL ÁMBITO TURÍSTICO EN TUMBES 2025.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:

VÍCTOR ERNESTO SIRLOPÚ LAINES

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

ABOGADO

DOCENTE ASESOR:

MG. JUNIOR FRANCISCO SIGUAS PEÑA

CODIGO ORCID N° 0000-0002-1490-3206

CHINCHA - PERÚ 2025

CONSTANCIA DE APROBACION



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 01 de Abril del 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración.
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, Bach. Víctor Ernesto Sirlopú Laines, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de DERECHO, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“LA GESTIÓN PÚBLICA DE MIGRACIONES Y LA INFLUENCIA DE LOS INSPECTORES EN EL AMBITO TURISTICO EN TUMBES 2025”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

Junior Francisco Sigwas Peña
Mg. Químico Farmacéutico
CQPP. 27653-

MG.QF JUNIOR FRANCISCO
SIGUAS PEÑA
CODIGO ORCID: 0000-0002-1490-3206
DNI: 70798064

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Victor Ernesto Sirlopú Laines, identificado(a) con DNI N° 16736190, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Derecho, de la Facultad de Ingeniería, Ciencia y Administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "La Gestión Pública de Migraciones y la Influencia de los Inspectores en el Ámbito Turístico en Tumbes 2025", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

10 %

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 03 de abril del 2025



Sirlopú Laines, Victor Ernesto
DNI N.º 16736190



*Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación.

LEGALIZACIÓN A LA VUELTA

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN ESTA NOTARIA

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a dos personas que, aunque ya no se encuentran físicamente con nosotros, marcaron profundamente mi vida. A mi Madre, JULIA JACINTO SANJINEZ, mi Abuela Paterna, quien, a pesar que ella solo contaba con segundo grado de educación primaria, siempre me motivó a estudiar. Y al Doctor ZOILO CORDOVA RIVERA, quien, durante el tiempo que trabajé a su lado, me motivo a que estudiara una segunda carrera, DERECHO su pasión y su especialidad, y cuyo ejemplo me impulsó a superarme. A ellos, mi eterno agradecimiento.

A Dios, mis padres, mi familia y en especial a mi esposa, LOURDES DEL PILAR SALDARRIAGA IPARRAGUIRRE, por su apoyo incondicional, para seguir adelante con mi proyecto de vida y así terminar con la carrera de Derecho,

A los docentes, que, a lo largo de los estudios, nos brindaron sus conocimientos y apoyo absoluto, y de manera muy especial a esta casa de estudios, por el apoyo para la conclusión de nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Autónoma de Ica, en la figura del Rector, plana Administrativa, plana Docente, ya que por su buena administración nos permite concluir satisfactoriamente nuestra meta trazada.

Al asesor MG. JUNIOR FRANCISCO SIGUAS PEÑA y a la docente DRA. MÓNICA WENDY AGUIRRE ESPINOZA, ya que, por su dedicación, nos permitió terminar nuestra tesis, con el fin de ostentar el título de Abogado.

RESUMEN

La finalidad del presente trabajo de investigación, fue analizar si afecta la influencia de los Inspectores en la Gestión Pública de Migraciones en el ámbito turístico en Tumbes, 2025. El actual trabajo atañe a una investigación Descriptiva - Correlacional. El estudio de la población total es 551 747, y su muestra por análisis probabilístico es de 84 viajeros, en la Jefatura Zonal de Migraciones Tumbes – Centro Binacional de Atención Fronteriza (CEBAF).

Se desarrolló un cuestionario de preguntas para cada variable, obteniendo como resultado que existe relación significativa entre la gestión pública de migraciones y la influencia en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025; con una correlación positiva alta con un valor del coeficiente de Pearson del 0.864; en donde se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula

Además, los inspectores si influyen para que tomen decisiones referentes a temas de turismo los viajeros en la ciudad de Tumbes, durante el año 2025, por el tema de playas, gastronomía, hoteles, alojamientos, transportes entre otras situaciones, comprometidos con el turista; lo cual demuestra que los inspectores de Migraciones, siempre tiene iniciativa para satisfacer sus necesidades.

Palabras claves: Gestión Pública, Migraciones, Influencia, Inspectores, turismo, comunicación, atención al usuario, recurso humano, recurso tecnológico, gestión administrativa, calidad de servicio y expectativas de servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to analyze if it affects the influence of the Inspectors in the Public Management of Migrations in the tourist field in Tumbes, 2025. The current work concerns a Descriptive - Correlational investigation. The study of the total population is 551 748, and its sample by probabilistic analysis is 84 travelers, in the Tumbes Migration Zone Headquarters. Binational border Assistance Center (CEBAF).

A questionnaire of questions was developed for each variable, obtaining as a result that there is a significant relationship between the public management of migration and the influence on the work of inspectors in the field of tourism in Tumbes 2025; with a high positive correlation with a Pearson's coefficient value of 0.864; where the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

In addition, the inspectors do influence them to make decisions regarding tourism issues for travelers in Tumbes, during the year 2025, due to the issue of beaches, gastronomy, hotels, accommodation, transportation, among other situations, committed to the tourist; which shows that the Migration inspectors always have the initiative to satisfy their needs.

Keywords: Public Management, Influence, communication, customer service, human resources, technological resources, administrative management, tourism, service quality and service expectations.

INDICE

| | |
|--|-----------|
| Caratula | i |
| Constancia de aprobación de Investigación | ii |
| Declaración de Autenticidad de Investigación | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento | v |
| Resumen | vi |
| Abstract..... | vii |
| Índice | viii |
| Índice de tablas..... | xi |
| Índice de figuras..... | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 15 |
| II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA GENERAL | |
| 2.1. Descripción del Problemática | 17 |
| 2.2. Pregunta de Investigación General | 18 |
| 2.3. Preguntas de Investigación Especificas | 19 |
| 2.4. Objetivo General | 19 |
| 2.5. Objetivos Específicos | 19 |
| 2.6. Justificación e Importancia | 19 |
| 2.7. Alcances y Limitaciones | 22 |
| III. MARCO TEÓRICO | |
| 3.1. Antecedentes | 24 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2. Bases teóricas | 28 |
| 3.3. Base Legal | 38 |
| 3.4. Marco Conceptual | 41 |
| IV. METODOLÓGIA..... | 50 |
| 4.1. Tipo y nivel de investigación..... | 50 |
| 4.2. Diseño de investigación | 50 |
| 4.3. Hipótesis General y Específica | 51 |
| 4.4. Identificación de Variables..... | 52 |
| 4.5. Matriz de operacionalización de variables..... | 105 |
| 4.6. Población - Muestra | 54 |
| 4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información | 55 |
| 4.8. Técnicas de análisis e procesamiento de datos | 56 |
| V. RESULTADOS | 57 |
| 5.1. Presentación de Resultados | 57 |
| 5.2. Interpretación de Resultados | 79 |
| VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | 86 |
| 6.1. Análisis Inferencial | 86 |
| VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | 91 |
| 7.1. Comparación de los Resultados | 91 |
| CONCLUSIÓN | 94 |
| RECOMENDACIÓN | 95 |
| Referencia Bibliográficas | 96 |
| Anexos | |
| Anexo 1: Matriz de Consistencia..... | 103 |
| Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos | 107 |

| | |
|--|-----|
| Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición | 112 |
| Anexo 4: Base de datos | 115 |
| Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud | 116 |
| Anexo 6: Evidencia fotográfica..... | 122 |

Índice de Tablas

| | |
|---|-----|
| Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables | 105 |
| Tabla 2: Influye la Gestión Pública de Migraciones en la labor de los Inspectores de Migraciones | 57 |
| Tabla 3: Cree usted, que el personal de Migraciones tiene facilidad de comunicación con los usuarios | 58 |
| Tabla 4: Los servidores de Migraciones demuestran que conocen sus funciones al momento de la atención..... | 59 |
| Tabla 5: Considera que el personal tiene capacidad para la toma de decisiones | 60 |
| Tabla 6: Los servidores de Migraciones cuentan con el equipamiento tecnológico adecuado | 61 |
| Tabla 7: Al momento del control se cuenta con buena cobertura para la atención a los usuarios | 62 |
| Tabla 8: Considera que el personal al momento de realizar su trabajo cuenta con recurso tecnológico moderno | 63 |
| Tabla 9: Cree usted, que la gestión administrativa es planificada | 64 |
| Tabla 10: Cree usted, que existe una buena organización en el control migratorio..... | 65 |
| Tabla 11: Existe una buena dirección del personal que lo atiende | 66 |
| Tabla 12: Cree que la labor de los Inspectores es deficiente | 67 |
| Tabla 13: Cree usted, que la gestión pública de migraciones es eficaz... | 68 |
| Tabla 14: Cree usted, que los Inspectores de Migraciones están bien capacitados, para el desempeño de sus labores | 69 |
| Tabla 15: Considera que los servidores otorgan información confiable... | 70 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 16: El personal, actúa responsablemente al momento de brindar el servicio al turista | 71 |
| Tabla 17: Considera que el personal soluciona los problemas adecuadamente | 72 |
| Tabla 18: Considera que el personal tiene capacidad de respuesta al momento de la atención al turista | 73 |
| Tabla 19: Considera que el personal brinda el servicio deseado en el control migratorio | 74 |
| Tabla 20: Cree usted, que el personal brinda un servicio adecuado en el control migratorio | 75 |
| Tabla 21: Los inspectores de migraciones se muestran empáticos con los turistas | 76 |
| Tabla 22: Cree usted, que los inspectores de migraciones le ofrecen seguridad al momento de su atención | 77 |
| Tabla 23: Los inspectores de migraciones demuestran amabilidad en la realización de sus labores con los turistas..... | 78 |
| Tabla 24: Correlación entre las variables gestión pública de migraciones y los inspectores en el ámbito turístico | 86 |
| Tabla 25: Correlación entre la dimensión factor recurso humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025 | 87 |
| Tabla 26: Correlación entre la dimensión factor recurso tecnológico y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025 | 89 |
| Tabla 27: Correlación entre la dimensión gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico | 90 |
| Tabla 28: Matriz de Consistencia..... | 103 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Influye la Gestión Pública de Migraciones en la labor de los Inspectores de Migraciones | 57 |
| Figura 2: Cree usted, que el personal de Migraciones tiene facilidad de comunicación con los usuarios | 58 |
| Figura 3: Los servidores de Migraciones demuestran que conocen sus funciones al momento de la atención..... | 59 |
| Figura 4: Considera que el personal tiene capacidad para la toma de decisiones | 60 |
| Figura 5: Los servidores de Migraciones cuentan con el equipamiento tecnológico adecuado | 61 |
| Figura 6: Al momento del control se cuenta con buena cobertura para la atención a los usuarios | 62 |
| Figura 7: Considera que el personal al momento de realizar su trabajo cuenta con recurso tecnológico moderno | 63 |
| Figura 8: Cree usted, que la gestión administrativa es planificada | 64 |
| Figura 9: Cree usted, que existe una buena organización en el control migratorio | 65 |
| Figura 10: Existe una buena dirección del personal que lo atiende | 66 |
| Figura 11: Cree que la labor de los Inspectores es deficiente | 67 |
| Figura 12: Cree usted, que la gestión pública de migraciones es eficaz . | 68 |
| Figura 13: Cree usted, que los Inspectores de Migraciones están bien capacitados, para el desempeño de sus labores | 69 |
| Figura 14: Considera que los servidores otorgan información confiable.. | 70 |
| Figura 15: El personal, actúa responsablemente al momento de brindar el | |

| | |
|--|----|
| servicio al turista | 71 |
| Figura 16: Considera que el personal soluciona los problemas adecuadamente | 72 |
| Figura 17: Considera que el personal tiene capacidad de respuesta al momento de la atención al turista | 73 |
| Figura 18: Considera que el personal brinda el servicio deseado en el control migratorio | 74 |
| Figura 19: Cree usted, que el personal brinda un servicio adecuado en el control migratorio | 75 |
| Figura 20: Los inspectores de migraciones se muestran empáticos con los turistas | 76 |
| Figura 21: Cree usted, que los inspectores de migraciones le ofrecen seguridad al momento de su atención | 77 |
| Figura 22: Los inspectores de migraciones demuestran amabilidad en la realización de sus labores con los turistas..... | 78 |

I. INTRODUCCIÓN.

La Región y Departamento de Tumbes, es donde empieza el Perú, así mismo, es frontera con el vecino país del Ecuador, en el cual existe un control migratorio para todos los turistas y viajantes, este territorio cuenta con unas playas maravillosas, una gastronomía increíble, muchos lugares turísticos y un clima envidiable, cuenta con transporte, hoteles, hostales, hospedajes, alojamientos, entre múltiples servicios, pero los turistas y viajeros solo lo utilizan de paso, a fin de dirigirse a la ciudad de Máncora, ubicada en el departamento de Piura.

En tal sentido las autoridades de la Superintendencia Nacional de Migraciones, han creído necesario capacitar al personal, es decir, a los Inspectores de Migraciones, que, al momento de la atención del control migratorio al turista y viajantes y con la finalidad de que sutilmente se le haga conocer los múltiples sitios turísticos, que cuenta la ciudad de Tumbes.

Con el fin de que estos turistas y viajeros vean a la ciudad de Tumbes, como un atractivo turístico y no solo una ciudad de paso o tránsito.

El problema general de la presente tesis se formula de la siguiente manera: ¿De qué manera la Gestión Pública de Migraciones influye en la labor de los Inspectores en el ámbito Turístico en Tumbes en el año 2025?, partiendo de esta interrogante, se determinó el siguiente objetivo general: “Analizar la influencia de la Gestión Pública de Migraciones en la labor de los Inspectores en el ámbito Turístico en Tumbes, 2025”.

En tal sentido, la investigación es de tipo básica pura de diseño no experimental, ya que solo se limita a la observación de los fenómenos sin modificar o manipular las variables. El enfoque utilizado es descriptivo-correlacional.

El presente trabajo se centra en analizar la relación entre la gestión pública de migraciones y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes, 2025.

En el Capítulo I: Introducción. Se muestra un contexto general de la presente investigación, se ha formulado el problema central y los objetivos que guían el

estudio. Se justifica la importancia para analizar la gestión pública de migraciones y su impacto en la labor de los inspectores en el ámbito turístico de Tumbes en 2025.

Por su parte en el Capítulo II: Planteamiento del Problema. En esta sección se detalla la problemática identificada, explicando su real importancia dentro del contexto migratorio y turístico. Se desarrollan los antecedentes de la investigación, tanto locales, nacionales como internacionales, que sirven de una base teórica para el análisis.

Por otro lado, el Capítulo III: Marco Teórico. Se hace un resumen y se analiza las teorías y enfoques conceptuales que apoyan y se basa la investigación. Se tratan conceptos clave como gestión pública, migraciones, influencia, inspectores, turismo, gobernanza, etc.

En relación con el Capítulo IV: Metodología. Aquí hay un enfoque metodológico de la investigación, indicando el tipo de estudio, así como el diseño de investigación y las técnicas utilizadas para la recolección y su respectivo análisis de datos.

A lo largo del Capítulo V: Análisis y Discusión de Resultados. Estas secciones presentan los hallazgos que se obtuvieron a partir del análisis de datos, los cuales se comparan y se contrastan con las hipótesis planteadas.

En el Capítulo VI: Conclusiones. Este capítulo resume y sintetiza los resultados más relevantes del estudio, destacando y resaltando la existencia de relaciones significativas entre los factores analizados y estudiados.

Por último, el Capítulo VII: Recomendaciones. La última sección propone estrategias y acciones para fortalecer y mejorar la gestión pública de migraciones y optimizar el trabajo de los inspectores turísticos en Tumbes.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA GENERAL.

2.1. Descripción de la Realidad Problemática.

A nivel mundial, la movilidad humana ha experimentado un crecimiento exponencial, promovido y fomentado por factores como la globalización, el turismo y las crisis migratorias de algunos países. Según el Informe sobre las Migraciones en el Mundo del año 2022, de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), en el año 2021, se reportaron y registraron aproximadamente 281 millones de migrantes internacionales, lo que representa y simboliza el 3.6% de la población a nivel global. Asimismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT) registro y reportó que, en el año 2019, anterior a la crisis de la pandemia, se alcanzó un récord de 1,500 millones de arribos y llegadas de turistas internacionales, lo que demuestra la creciente interrelación entre la migración y el turismo. Sin embargo, los flujos migratorios excesivos y descontrolados han generado desafíos significativos en la gestión pública de los organismos y organizaciones a cargo de fiscalizar el ingreso y salida de viajeros y turistas, afectando directamente la productividad y efectividad de los inspectores de migraciones.

Un caso ilustrado y emblemático de la problemática se observa en España, un país con un alto flujo migratorio y turístico. Según el Ministerio del Interior de España en el año 2022, en el Aeropuerto de Madrid-Barajas se reportaron y registraron más de 60 millones de pasajeros, en tanto que la Policía Nacional de España, encargada del control migratorio, documentó y reportó un incremento significativo del 23% en la detección de documentos adulterados y/o falsificados y un aumento del 30% en casos de trata y tráfico ilícito de migrantes. Estos datos plasman la creciente presión y exigencia sobre los inspectores migratorios, quienes deben enfrentar y confrontar desafíos como la identificación de migrantes irregulares, la supervisión y el control de tiempos en espera y la optimización del tránsito de pasajeros sin comprometer la seguridad.

En el Perú, la migración y el turismo han tenido un aumento y crecimiento sostenido en los últimos años. De acuerdo con la Superintendencia Nacional

de Migraciones (2023), en el año 2022 se documentaron y registraron más de 10 millones de movimientos migratorios, con un notorio e importante incremento en la frontera norte del país. También el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), reporta e informa que el turismo receptivo alcanzó los 2.5 millones de visitantes extranjeros (2022), representando el 5.2% del PBI. Sin embargo, el aumento de flujos migratorios ha creado y generado problemas en el funcionamiento y la operatividad de los puntos de control fronterizo, donde los inspectores migratorios deben batallar con deficiencias en infraestructura, sobrecarga laboral y falta de herramientas tecnológicas adecuadas para optimizar y agilizar los procedimientos.

Tumbes es una de las regiones más comprometidas y afectadas por el alto flujo migratorio debido a su ubicación fronteriza con Ecuador. Según los reportes y datos de Migraciones - Sede Tumbes (2024), el Puesto de Control Fronterizo de Zarumilla se registró una media de 926 personas en promedio de ingresos diarios de ciudadanos nacionales y extranjeros. El número limitado de inspectores migratorios, sumada a la escasez de recursos tecnológicos y administrativos, ha generado saturaciones y colapsos en la atención, tiempos en espera prolongados y dificultades y deficiencias en la detección de ingresos irregulares. Además, el crecimiento y auge del turismo en playas como Punta Sal y Zorritos ha incrementado la necesidad de un control más efectivo y eficiente de los flujos de visitantes extranjeros. Por lo tanto, tocar esta problemática resulta crucial e importante para mejorar la gestión pública de migraciones y mejorar la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes.

2.2. Pregunta de la Investigación General.

¿De qué manera la Gestión Pública de Migraciones influye en la labor de los Inspectores en el ámbito Turístico en Tumbes, 2025?

2.3. Preguntas de Investigación Específicas.

2.3.1 ¿De qué manera afecta la relación entre el factor recurso humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025?

2.3.2 ¿De qué manera afecta la relación entre el factor recursos tecnológico y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025?

2.3.3 ¿De qué manera afecta la relación entre la gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes, 2025?

2.4. Objetivo General.

Analizar de qué manera la Gestión Pública de Migraciones influye en la labor de los Inspectores en el ámbito Turístico en Tumbes 2025.

2.5. Objetivos Específicos.

2.5.1 Determinar la relación entre el factor recurso humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

2.5.2 Determinar la relación entre el factor recursos tecnológico y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

2.5.3 Determinar la relación entre la gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

2.6. Justificación e Importancia.

2.6.1 Justificación.

Justificación. Apartado del proyecto de investigación en el cual el investigador deja claro por qué la investigación reviste de importancia, señalando las implicaciones favorables, que se obtendrán si los resultados fuesen positivos, pero, sobre todo, a qué sectores de la sociedad se benefician con ellos. (Diccionario de Metodología de la Investigación Científica / Frida Gisela Ortiz Uribe, 2003, p.97)

2.6.1.1. Justificación Teórica.

La investigación acerca de la Gestión Pública de Migraciones, tiene como fin supremo, dar una excelente calidad de servicios a los usuarios, que día a día utilizan este servicio, por lo tanto, el estado peruano planifica políticas con esta visión, con la finalidad de evitar demoras innecesarias, en el control migratorio de los viajeros y turistas, es por ello, que se cuenta con tecnología moderna, personal necesario y capacitado incluso modernas edificaciones.

En este sentido, la variable de la Gestión Pública de Migraciones, cumple un papel muy importante, ya que nos permite, analizar si esta está, cumple con sus objetivos, que es brindar un excelente servicio por parte del estado a sus usuarios.

Los inspectores migratorios cuentan con la debida capacitación, cuyo costo es asumido íntegramente por el estado peruano, para cumplir con el objetivo principal, que es de brindar un excelente servicio de atención al usuario y disminución en el tiempo de demora de los turistas en realizar su respectivo control migratorio.

La influencia en la labor de los inspectores de migraciones, es de vital importancia para el turismo en Tumbes, ya que estos promueven, a que los viajeros y turistas que se encuentran de paso por esta ciudad, quieran conocer los atractivos con que cuenta la ciudad.

2.6.1.2. Justificación Practica.

Este estudio se justifica, porque el estado sabrá, si las políticas de Gestión Pública que migraciones emplea, a través de sus inspectores migratorios, cumple con su fin, y si efectivamente, los trabajadores realmente influyen en los viajeros y turistas, para realizar turismo en la ciudad de Tumbes, en tal sentido, afirmamos que el presente estudio cuenta con información técnica y práctica, para la institución de Migraciones.

2.6.1.3. Justificación Metodológica.

El presente trabajo, brindará el desarrollo metodológico de la tesis de investigación, la cual será una guía, para las posteriores investigaciones sobre el tema de Gestión Pública de Migraciones y cómo influye la labor de los inspectores en el ámbito turístico de Tumbes 2025.

En la presente investigación hemos realizado el tipo metodológico No Experimental, con un diseño Descriptivo – Correlacional, utilizando la encuesta a la muestra poblacional, ya que solo observamos los fenómenos sin intervenir en ellos.

2.6.1.4. Justificación Legal.

La Gestión Pública de Migraciones, se encuentra enmarcada bajo la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en la cual, se plasma sobre la modernización del sistema, por el cual se controla a los nacionales y extranjeros.

2.6.2 Importancia.

Importancia. “Calidad de lo que es muy conveniente o interesante, o de mucha entidad o consecuencia” (Diccionario Enciclopédico Universal siglo XXI, 2019, p.565).

La presente investigación, es de vital importancia, para poder determinar cómo es que se puede atraer más turistas a la ciudad de Tumbes, lo que contribuirá, que exista mayores ingresos económicos a la ciudad, ya que el turismo, es una de las actividades económicas que generan grandes ingresos económicos.

2.7. Alcance y Limitaciones.

2.7.1. Alcance.

Alcance. “Seguimiento, persecución” (Diccionario Enciclopédico Universal siglo XXI, 2019, p.55).

El presente estudio es esencial, ya que nos permite percibir y asociar las variables, referentes sobre la afectación de la influencia de los Inspectores, dentro del ámbito turístico en Tumbes, delimitando y explicando sus dimensiones y signos que permitan ser específicos a la hora de recoger los hechos, salvo que el estudio pueden ser una sugerencia para que la organización, pueda tomarla en cuenta y por ello, asimilar lo difícil y ser capaz de entregarle un énfasis extra, dentro de la gestión pública de Migraciones, en el impacto de los inspectores dentro de la comunidad de los viajeros y turistas en Tumbes 2025.

Los resultados de la presente investigación tienen un precio teórico, porque funciona como referencia para trabajos de destino asociados a las variables de observación, ya que, además, actualmente en la ciudad de Tumbes, hay pocos estudios de trabajos comparables.

El estudio tiene una utilidad metodológica, porque, se lleva a cabo una forma o métodos a fin de graduar las variables del examen, aceptando existir una versión que será implementada a otros ambientes que quieran ser investigados.

2.7.2 Limitaciones.

Se define como una limitación en un estudio. A los factores o circunstancias que limitan el desarrollo del estudio y pueden afectar sus resultados o alcance, pueden estar relacionadas con las personas, economía, materiales, acceso a la información, tiempo disponible u otros aspectos que evitan la recopilación, análisis o interpretación de datos. (Diccionario de Metodología de la Investigación Científica / Ortiz, F. 2003, p.100)

Por ser la Superintendencia Nacional de Migraciones una institución relativamente pequeña, existe poca información acerca del tema en estudio, existiendo a nivel nacional solo dieciocho (18) Jefaturas Zonales, once (11) agencias desconcentradas, dos (2) centros binacionales de atención fronteriza, treinta y cinco (35) Puestos de Control Migratorios (PCM), veintidós (22) Puestos de Control Fronterizo (PCF), seis (6) Puestos de Verificación Migratorio (PVM) y la una (1) Oficina Principal con sede en Lima, con un total a nivel nacional de un mil quinientos cincuenta y ocho (1,558) servidores de los cuales 107 trabajadores pertenecen a Migraciones - Tumbes.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes.

3.1.1. Antecedentes Internacionales.

Según **Dávalos, S. (2021 – Ecuador)**, analizó la valorización de la cobertura pública frente a la migración en Tulcán y su impacto en la comunidad. A través de un enfoque cual-cuantitativo, combinó análisis de percepciones, normativas y datos estadísticos a personas de entre veinte y sesenta y nueve años. Los resultados evidenciaron que el control migratorio en el Puente Internacional de Rumichaca es insuficiente, lo que genera dificultades en la movilidad y el ejercicio de derechos de los migrantes. En dos mil dieciocho, más de seiscientos mil extranjeros ingresaron a Ecuador en este punto, en su mayoría venezolanos. Se concluye que la ausencia de políticas migratorias eficientes afecta el desarrollo local, y se recomienda estrategias más estructuradas para mejorar la gestión.

Para **García, N., García, D., et al. (2020 - Ecuador)**: El estudio analizó el interés de los turistas colombianos en los servicios turísticos de la Zona de Planificación I y Pichincha. Con un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas a cuatrocientos ochenta y cuatro viajeros en el Puente Internacional de Rumichaca, se procesó los datos con herramientas estadísticas en SPSS. Los resultados identificaron tres tipos de turistas: los interesados en cultura, naturaleza y viajes familiares, cada uno con preferencias y comportamientos distintos. Se concluyó que segmentar el mercado turístico es esencial para crear estrategias más efectivas, adaptando la oferta a las necesidades de cada uno de los grupos y resaltando la riqueza cultural y natural de la región para potenciar el desarrollo del turismo.

Guerrero, A., Fajardo, et al. (2020 - Colombia): El estudio evaluó el turismo en Colombia mediante un análisis PESTEL y una matriz DOFA para identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del sector. Se empleó documentos oficiales y estudios académicos, sugiriendo estrategias basadas en el Círculo de Oro y las 4Ps del marketing. Descubriendo que Colombia

tiene un potencial turístico gracias a su biodiversidad y acuerdos comerciales, pero enfrenta desafíos como infraestructura deficiente, poca cobertura de internet y de seguridad. Concluyendo que mejorar la formación, promoción y tecnología es clave para fortalecer la competitividad del turismo. Con una buena estrategia, el sector podría impulsar el desarrollo de Colombia.

Cabana, S., Cortés, F., et al. (2020 - Chile): El estudio analizó cómo el control de gestión influye en la creación de valor público en los servicios del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile. Utilizó un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas a trescientos setenta y siete funcionarios y estudiando los datos mediante ecuaciones estructurales (PLS-SEM). El estudio reflejó que el liderazgo centrado en resultados, el desarrollo de competencias y la mejora continua impactan en la eficiencia de la gestión pública, y un treinta y dos punto cinco por ciento en la creación de valor Público. Se concluyó que fortalecer el liderazgo y el control de gestión es vital para la toma de decisiones estratégicas, fomentando la colaboración entre el Estado y la sociedad civil para la mejora la administración pública.

Según **Sampedro, J. (2022 - Ecuador):** Se analizó la relación entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en locales del cantón Guano, Chimborazo. Empleó un enfoque cualitativo, descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental y transversal. Se encuestó a trescientos treinta y cuatro turistas y quince locales de alimentos y bebidas, empleando coeficientes de correlación. El resultado mostró que la implementación de medidas de bioseguridad influye directamente en la satisfacción del cliente, mientras que su ausencia genera desconfianza. Concluyó que fortalecer la bioseguridad mejora la percepción de calidad, fomenta la fidelización del cliente y potencia el turismo, destacando la importancia de estrategias para garantizar la calidad y confianza.

3.1.2. Antecedentes Nacionales.

Vences, N. (2024 - Chiclayo) investigó la relación entre políticas públicas y regularización migratoria en una jefatura zonal de migraciones en Perú. Analizó cómo la estrategia pública influye en la regularización, su diseño e

implementación. Utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y correlacional, encuestando a cuarenta y un empleados. Resultó que el ochenta y cinco punto cuatro por ciento de las políticas aplicadas tuvieron una tendencia a bajar, con mayor regularización ochenta y ocho punto treinta y seis por ciento. Confirmó una correlación significativa cero punto seiscientos cincuenta entre políticas y regularización, influenciada por otros factores. Concluye que una estrategia estructurada mejora el proceso migratorio, recomienda considerar factores económicos, sociales y culturales para optimizar futuras políticas.

Domínguez, L. (2022 - Tumbes), analizó el impacto de la ética profesional en el desempeño laboral del personal nombrado en el Gobierno Regional de Tumbes. Evaluó cómo los principios, deberes y prohibiciones éticas influyen en la eficiencia y compromiso de los trabajadores, fomentando buenas prácticas. Metodología descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y transversal, usando cuestionarios a treinta y cuatro profesionales de un total de ciento sesenta y nueve. Los resultados reflejaron una relación positiva del setenta y seis por ciento entre ética y desempeño, con un Rho de Spearman de cero punto quinientos sesenta y seis. Se recomendó fortalecer las prácticas éticas a través de capacitaciones, evaluaciones periódicas y mejores incentivos, evitando normas excesivas que puedan afectar el rendimiento.

Muguerza, I. (2020 - Tacna). El estudio analizó la relación entre el método de inspección del trabajo y la fiscalización de normas sociolaborales y de seguridad ocupacional en Tacna. Realizó un muestreo censal a quince inspectores y trabajadores de la Subdirección de Inspección Laboral. La investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, usa encuestas, análisis con SPSS y Rho de Spearman. Los resultados muestran una relación significativa entre la inspección y la fiscalización, se identificó deficiencias estructurales como falta de personal y supervisores. Se concluyó que al fortalecer el sistema de inspección es clave para mejorar la eficacia y equidad en la fiscalización laboral.

Rumay, R. (2021 - Lima). El estudio analizó la incidencia del Plan Estratégico de Marketing Turístico en la promoción turística de Cajamarca. Empleó un

enfoque cuantitativo, con un diseño aplicado, transversal y no experimental. La muestra tuvo sesenta y cuatro empleados de empresas turísticas encuestados a través de un cuestionario en Google Forms, validado con Alfa de Cronbach. El resultado mostró que el ochenta y cinco punto noventa y cuatro por ciento confió en el plan como vital para la promoción del turismo, y el noventa punto sesenta y tres por ciento resalta que es importante fortalecer estrategias para la competitividad. Concluye que un marketing bien estructurado impulsará el desarrollo sostenible y posicionará Cajamarca a nivel nacional e internacional, recomienda la cooperación público-privada para fortalecer el turismo.

Tirado, J. (2021 - Trujillo), investigó la relación entre la gestión pública del turismo y el desarrollo turístico en Trujillo (2019). Analizó cómo la planificación y ejecución de políticas impactan en el sector, evaluando su impacto a través de un diseño descriptivo correlacional con una muestra de veintiocho sujetos, entre funcionarios, empresarios y gremios turísticos. Por medio de cuestionarios, se detectó que la gestión turística es mayormente de nivel medio cincuenta y siete punto uno por ciento, en tanto que el desarrollo turístico es percibido como alto sesenta y cuatro punto tres por ciento. Se identificó una correlación moderadamente alta ($r = \text{cero punto seiscientos ochenta y dos}$), revelando la importancia del diseño organizacional y la planificación estratégica. Se concluyó que el fortalecer la gestión pública fomentará el crecimiento turístico en Trujillo.

Hernández, P. (2023 - Pimentel) investigó la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en Hydra Internacional S.A.C. (Lima, 2022). Analizaron la percepción de las relaciones interpersonales, el clima laboral y su relación. Usando un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y muestreo censal (sesenta trabajadores), Aplicó cuestionarios y análisis estadístico mediante regresión logística. Resultó que hay una relación positiva entre ambas variables, con una influencia significativa de la interacción social, actitudes y valores en el clima laboral (Pseudo R^2 de Nagelkerke: veintitrés punto tres al treinta uno punto uno por ciento). Concluyó que mejorar las relaciones interpersonales favorece el clima organizacional.

3.2. Bases Teóricas.

3.2.1 Gestión Pública.

3.2.1.1 Conceptos de Gestión Pública.

Beteta, L. y Rojas, R. (2018). Conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, a través de la gestión de políticas, recursos y programas (p. 30)

Según Ballart, X. (1997). indica: La gestión pública, como la gestión privada, también es gestión de los principales elementos que integran una organización. La organización de la estructura y de los procesos de producción ha sido una de las principales responsabilidades de la función gerencial. Otros elementos fundamentales para la gestión son recursos humanos-cultura y sistemas de información y control (p. 229)

Procesos y acciones, por el cual una Institución, en este caso Pública, debe y tiene que administrar sus recursos correctamente, de manera eficaz y eficientes, en beneficio de la misma y de los usuarios.

3.2.1.2 Características de la Gestión Pública.

De la misma forma, Oszlak, O. (2013). este cambio de paradigma institucional, personal y profesional debe ir de la mano con las nuevas estrategias políticas como lo es el gobierno abierto. El gobierno abierto debe buscar la forma de poder aplicar los nuevos mecanismos evitando la fuerza de roce interna. La iniciativa de esta estrategia señala tres ejes que presidirían la estrategia de los gobiernos para avanzar en su concreción: la transparencia, la participación y la colaboración (p.28).

La gestión pública, tiene como base un gobierno abierto, sin que existan fuerzas internas de choque o roce, con la finalidad que exista una transparencia

en sus estrategias, la participación de las partes, así como su colaboración de los mismos.

3.2.1.3 Importancia de la Gestión Pública.

Según Münch, L. (2010). menciona que la característica principal de la gestión administrativa son las siguientes:

a) Universalidad: Es integral en cualquier institución social, ya sea una empresa pública o no pública o cualquier forma de grupo.

B) Coste instrumental: Su objeto es eminentemente práctica, ya que la gestión es una forma de adquirir los objetivos de un conjunto.

C) Multidisciplinar: Emplea y fija conocimientos de numerosas ciencias y técnicas.

D) Especificidad: Aunque el control se ayuda de diversas ciencias, su ámbito de actuación es único, por lo que no se puede presionar con diferentes disciplinas.

E) Flexibilidad. Las ideas administrativas son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada organización social en la que se pueden aplicar (p.23).

La gestión pública es de vital importancia en el aparato estatal y se caracteriza por; ser universal, multidisciplinario, etc., y debe ser aplicada de forma equilibrada a los diferentes estamentos del estado.

3.2.1.4 Dimensiones de la Gestión Administrativa.

Para los investigadores Gutierrez, R. y Janice, S. (2020), mencionan los principales pilares de la gestión, tal y como se pone de manifiesto en su tesis:

3.2.1.4.1 Planificación: "Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir las metas de una corporación, las directrices y las técnicas con la intención de dirigir la adquisición, uso y disposición de las fuentes para satisfacer los objetivos".

Es en esta función administrativa donde hay que completar ciertas actuaciones importantes, junto con:

A) Aclarar, ampliar y establecer los objetivos.

- B) Hacer pronósticos.
- C) Establecer las situaciones y supuestos bajo los cuales se pueden realizar los cuadros.
- D) Seleccionar y enunciar los deberes para el logro de los objetivos.
- E) Establecer un plan general de hazaña haciendo hincapié en la creatividad para encontrar una nueva y mejor forma de desempeño del trabajo.
- F) Establecer normas, métodos y técnicas de actuación.
- G) Anticiparse a los problemas de destino factibles.
- H) Rectificar los planes a la luz de los resultados de la inspección.

3.2.1.4.2 Organización: "Es el proceso de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los activos. Incluye la determinación de los recursos y los deportes necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa. Luego, es necesario trazar la manera de combinarlo, en una institución operativa, es decir, crear la estructura departamental del empresario. La función administrativa que se debe ejecutar seguro actividades necesarias, que consisten en:

- A) Determinar las responsabilidades operativas de cada puesto.
- B) Ensamblar los puestos operativos en dispositivos concebidos y relacionados.
- C) Describir los requisitos mínimos de cada función.
- D) Seleccionar y situar al personal en el mejor puesto.
- E) Facilitar al personal y a las áreas los recursos necesarios.

3.2.1.4.3 Dirección: Ejecución diaria de las actividades especiales, teniendo como rasgos dirigir el detalle humano, hacia la eficiencia eficiente, dirigir a los empleados al espíritu de cooperación, fomentar la confianza dentro del trabajo, estimular el carácter y las pinturas colectivas y adjuntar diversos deportes, recurso y personal adecuado (p.9).

En la Gestión administrativa tenemos como base a la planeación, la que es previo a la ejecución, dentro del cual se realiza diversas actividades, luego consideramos la organización, con el fin de delimitar las actividades y no menos importante la dirección con la que definimos hacia donde nos dirigimos.

3.2.1.5. Gestión Migratoria.

Como indica la página web Plataforma Digital Única del Estado Peruano, Superintendencia Nacional de Migraciones. (2022) “Diligencias relacionadas al movimiento migratorio de ciudadanos peruanos y extranjeros” (párr. 1).

Actividad referida al registro de entrada y salidas del país de las persona nacionales o extranjeras, al momento de ingresar o salir del Estado Peruano, el cual es de manera obligatoria, ya que, al no realizar este acto, se estaría infringiendo las normas de control migratorio.

3.2.1.6. Regularización Migratoria.

Según la página web Plataforma Digital Única del Estado Peruano, Superintendencia Nacional de Migraciones. (2022) “Es una técnica administrativa que regula la situación de gente extranjeras que se encuentran en una circunstancia de migrante irregular en el Estado Peruano” (párr. 1).

Este procedimiento netamente administrativo, busca como finalidad que, toda persona foránea que hubiese ingresado a nuestro territorio nacional de manera clandestina, es decir que, no hubiese efectuado su correcto control migratorio, pase a una condición de regular, es decir que figure en el sistema migratorio.

3.2.1.7. Autoridades Migratorias.

En la Compilación Normativa Migratoria, según la Superintendencia Nacional de Migraciones. (2017) “Migraciones en su condición de ente técnico

especializado unido al Ministerio del Interior – MININTER es la legítima Autoridad, en los asuntos migratorios del interior del país” (p. 107).

Tenemos que, por norma, según Decreto Legislativo 1350, Migraciones es el único ente rector, que tiene autoridad, sobre materia de migración interna, la misma que se encuentra adscrita al MININTER, pero, con autonomía administrativa, funcional y económica.

3.2.2 Los Inspectores en el ámbito turístico.

3.2.2.1 Influencia.

Según Caldini, R. (2013) citado por Flores, S. y Tacunan, X. (2019). nos indica que: “Es la persuasión y las razones que llevan a una persona a intercambiar comportamientos y a aceptar las propuestas de los demás” (p.23).

La manera de inducir de los inspectores de migraciones, a los turistas, con la finalidad que hagan turismo local, a manera de sugerencia, pero con sutileza.

3.2.2.2 Influencia Social.

Nos indica Flores, S. y Tacunan, X. (2019) que:

Son las alteraciones de conducta o comportamiento producidos y observables, en un tema, como resultado de una secuencia de tácticas mentales derivadas de la comunicación con otros seres o medios. Esto puede ser dirigido a una parada o simplemente por la tensión de un conjunto. Estos cambios se producen en el ámbito de la organización o incluso en el de la sociedad (p.24).

Es convencer a uno o varios individuos, a que replanteen un pensamiento, conducta personal o un itinerario por otro, ya que de manera global los individuos realizan tal o cual actividad, en este caso concreto el de visitar la ciudad de Tumbes.

3.2.2.3 Influencia Cultural.

Vuelve a indicar Flores, S. y Tacunan, X. (2019). que: “Se refiere a un conjunto de relaciones humanas, transferidas a lo largo del tiempo que permitieron al

hombre conservar, producir y crear nueva información para la transformación y/o mejora de su entorno sociocultural” (p.24)

La transferencia intercultural de los individuos, con las costumbres de sus pueblos de origen, en el caso particular de Tumbes, sus ceviches de conchas negras, sus playas, sus manglares, celebrar los carnavales.

3.2.2.4 Factores que Influye en el Desempeño Laboral.

Para Milkovich, G. y Boudrem, T. (2000) citado por Bereche, Y. (2017). Nos refiere que:

Para ofrecer un buen servicio a sus clientes, las empresas transportistas, deben tener en cuenta los elementos que están correlacionados y tienen un efecto inmediato en el rendimiento de las personas y su estudio axiológico, dentro de los que se estima para este estudio: la complacencia de los empleados, la vanidad, el trabajo en equipo y la educación de los empleados (p.18).

La autoestima, el trabajo en equipo, la capacitación laboral, la satisfacción del trabajador entre otros, son factores para obtener un buen desempeño laboral.

3.2.2.5 Satisfacción en el Trabajo.

Davis y Newstrom, (1999) citado por Bereche, Y. (2017) nos indican que:

"Es la mezcla de emociones beneficiosas o negativa por lo que el trabajador recibe en sus labores, los que expresamos en ciertas posturas laborales". Que se asocia al carácter de los trabajos y a las personas que componen el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

Según esos autores, la satisfacción de la actividad es un sentimiento de deleite o de dolor que difiere de la mente, de los objetivos y de las intenciones de comportamiento: esas actitudes ayudan a los gestores a predecir el impacto que los deberes pueden tener en la conducta futura (p.18).

Es tener al empleado en buenas condiciones laborales, tanto al trabajador, al equipo humano que labora, a la organización y brindarles un buen trato, con la finalidad, de generar en su interior, agrado de venir a su centro laboral y obtener de este, su máximo desempeño en sus funciones a realizar.

3.2.2.6 Trabajo en equipo.

Así mismo, Bereche, Y. (2017).

Es fundamental tener en cuenta, que los trabajos realizados por los empleados logran progresar, si tienen relación directa con los clientes, a los que se brinda el servicio, o si se integra a un grupo de trabajo, en el que se puede estimar su nivel. En el momento que los empleados se juntan y complacen una serie de requisitos, se causa una forma que tiene un fuerte dispositivo de relaciones, brindando un empuje ascendente a lo que se llama un grupo de trabajo. Adentro de este esquema, se acontecen manifestaciones y se adelantan tácticas seguras, incluyendo la concordia del grupo, la uniformidad de sus individuos, el surgimiento de la gestión, los estilos de comunicación, entre otros, aunque los movimientos desarrollados por medio de un grupo descansan en amplia dimensión en la conducta de sus individuos, por lo cual termina en tener en cuenta que la naturaleza de los individuos, impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo eficaz (p.19).

Es crear un sentido de hermandad, ya que todos trabajamos en una misma institución, lealtad, por cuanto debemos apoyarnos mutuamente, seguridad, ya que debemos cuidarnos entre pares, en conclusión, todos y cada uno de los trabajadores tenemos un mismo fin.

3.2.2.7 Capacitación del Trabajador.

Por ultimo Bereche, Y. (2017) nos manifiesta:

Una cosa esencial que no hay que olvidar, es la educación de los empleados. Se trata de un procedimiento de educación, implementado a través de la ubicación del capital humano,

teniendo por objetivo que los empleados, desempeñen su función correctamente en lo posible. El investigador examina que los sistemas formales de formación, abarcan poco los deseos verdaderos del lugar, los casos judiciales se producen debido a que oficialmente casi todo el mundo dentro de la empresa siente que le falta formación y no se da cuenta de los procedimientos para conseguirla (p.19).

El trabajador desde el momento que ingresa a un puesto laboral, debe y tiene que ser capacitado por su empleador; así mismo, debe indicársele mediante un manual de organización y funciones, que actividad va a desempeñar en la empresa, para lograr el cien por ciento del desempeño laboral del trabajador, aunado a ello, periódicamente se le debe ir capacitando constantemente.

3.2.2.8 Funciones Básicas de los Oficiales y/o Inspectores de Migraciones.

Según el Manual de Organización y Funciones, La Superintendencia Nacional de Migraciones. (2013) “Seguir la normativa al realizar las tareas técnicas y administrativas relacionadas con el procedimiento de control migratorio, según la norma que esté vigente” (p. 152).

Cuando los Oficiales y/o Inspectores de Migraciones, realicen sus tareas técnicas y administrativas, encomendadas por migraciones, respecto a los controles migratorios de ingreso y salida de personas, tanto nacionales como extranjeras, estas deben estar conforme a la norma actual, al momento de efectuar su trabajo.

3.2.2.8 Funciones Específicas de los Oficiales y/o Inspectores de Migraciones.

Según el Manual de Organización y Funciones, La Superintendencia Nacional de Migraciones. (2013) indica:

“Realizar el control migratorio de ingreso, salida y estadía de personas connacionales y extranjeras que circulan por los puestos de control fronterizo y migratorio, de acuerdo con la norma actual, comprobando lo auténtico de sus documentos de viaje, coordinar con los organismos relacionados, aspectos relacionados con el control migratorio, requerir la ejecución de un control secundario, intervenir en las reuniones de coordinación respecto de migración, verificación de las visas emitidas por la autoridad competente, enviar al superior jerárquico los pasaportes de nacionales y extranjeros que son retirados del sistema por diversos motivos, según la reglamentación, remitir al jefe zonal la documentación pertinente relacionada al control migratorio, hacer el registro en el sistema de control migratorio de todos los movimiento, de connacionales como extranjeros, colocar multas por la permanencia irregular, traslados de sellos y duplicados de Tarjeta Andina de Migración (TAM), con su respectivo informe; redactar informes, los partes diarios y la documentación pertinente; y demás funciones que le asigne el jefe inmediato superior” (p. 152).

Tenemos que los oficiales e inspectores de Migraciones, en sus respectivos puestos de control migratorio como fronterizo en todo el territorio nacional, tiene unas funciones fundamentales, como el registro del control migratorios de connacionales y extranjeros, así mismo fija su permanencia a los extranjeros que hacen su ingreso al país, por otro lado, se encargan, de que personas no ingresen con documentación falsa o fraudulenta al territorio nacional por lo cual verifican de manera minuciosa los documentos de viajes, además deben tener actualizado el Sistema de Control Migratorio (SIM) y en el Registro de Información Migratoria (RIM), y la recaudación de tasas por exceso de permanencia, duplicados de TAMs y traslados de sellos, elaborar y remitir los informes respectivos del control migratorio diariamente.

3.2.2.9. Control Migratorio.

En la Compilación Normativa Migratoria, según la Superintendencia Nacional de Migraciones. (2017) “Migraciones ejecuta la inspección migratoria a fin de

regular el ingreso y salida de personas, con el fin de facilitar la movilización internacional” (p. 233).

Migraciones a través de sus Inspectores, oficiales y técnicos migratorios, es el ente rector, que ejerce el control en materia de migración, los mismos que están facultados, a dar ingreso o salida de personas nacionales y extranjeras del país, así como impedir los mismos, en los puestos de control migratorio o en puestos de control fronterizos debidamente habilitados.

3.3. Base Legal

3.3.1 Base Legal Internacional

3.3.1.1 Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Artículo 13, por el cual se reconoce que toda persona es libre de circular y radicar en cualquier territorio, no importando la nacionalidad que tenga.

3.3.1.2 Convenio entre España y Perú, sobre “Doble Nacionalidad”, mediante el cual los ciudadanos peruanos y españoles, no requieren de visa para ingresar a los países en cuestión, por compartir identidad de tradiciones, cultura y lengua, los cuales de ninguna manera deben sentirse extranjeros, solamente como requisito previo, el Pasaporte Electrónico, claro está que no debe tener problemas legales, ni mucho menos, impedimento de ingreso al país de destino.

3.3.1.3 Convenio de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) mediante el cual los países miembros no necesitan más que su documento de identidad, a fin de transitar libremente, previo control migratorio.

3.3.1.4 Convenio entre Ecuador y Perú, sobre tránsito de personas, vehículos, embarcaciones fluviales y marítimas y aeronaves, por el cual los estados hermanos de Perú y Ecuador, regulan y brindan las facilidades a sus ciudadanos de transitar libremente, en sus respectivos territorios con sus vehículos, naves previo control.

3.3.2 Base Legal Nacional.

3.3.2.1 Constitución Política del Perú.

Artículo 2, Donde indica que: todas las personas somos iguales ante la ley, tanto personas nacionales como extranjeras, no puede haber discriminación por ser extranjeros o connacionales, al igual que la declaración Universal de los derechos humanos, este artículo incide en que todas las personas fueran

del lugar de origen, somos iguales ante la ley y nadie ni nada nos pueden discriminar.

Artículo 11, Por cuanto, cualquier persona tanto nacional como extranjera puede elegir donde radicar, siempre y cuando no tenga impedimento alguno, en el país que desee radicar, ya que como seres libres podemos elegir el lugar donde queremos residir sin impedimento alguno.

3.3.2.2 Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Artículo 5, a través de esta Ley, La Superintendencia Nacional de Migraciones, moderniza el sistema por el cual se controla a los nacionales y extranjeros; es decir, para el registro de entrada y el registro de salida de nuestra región nacional, de manera eficaz y eficiente.

3.3.2.3 Ley Marco para el Desarrollo e Integración Fronteriza - Ley N° 29779, Define las regiones fronterizas; establece los mecanismos para la formulación, coordinación, ejecución y seguimiento de la Política Nacional de Desarrollo Fronterizo en coordinación, ejecución y seguimiento de la Política Nacional de Desarrollo e Integración Fronteriza que es parte constitutiva de la Política Exterior y de la Política Nacional de Desarrollo; y regula el Sistema Nacional de Desarrollo Fronterizo y de Integración Fronteriza. Sistema Nacional de Desarrollo Fronterizo e Integración Fronteriza.

3.3.2.4 Mesa de Trabajo Intersectorial para la Gestión Migratoria – Decreto Supremo N° 067-2011-PCM, Teniendo como objetivo principal coordinar, priorizar, proponer, evaluar, supervisar todas y cada una de las políticas vinculadas a la gestión integral migratoria, mediante la cual, en un solo acto, actúa como presidente el representante del Ministerio de Relaciones Exteriores, la PCM, Ministerio del Interior, el personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones, la Policía Nacional del Perú – Seguridad del Estado (PNP), Superintendencia Nacional de Aduanas y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), entre

muchas más, con la finalidad de que el estado representando mediante sus instituciones sea mucho más eficiente y eficaz.

3.3.2.5 Decreto Legislativo N° 1130, Decreto Legislativo que crea la Superintendencia Nacional de Migraciones – Migraciones.

Artículo 4, por el cual, rigen sus principios y valores de su creación, comprometiéndose a brindar un servicio de calidad y brindar seguridad en sus actos, al íntegro de las personas tanto nacionales como extranjeras, sin distinción, para el mejor control de personas que ingresan y salen del territorio nacional.

3.3.2.6 Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones

Artículo 3, por el cual, contribuye a la integración de los extranjeros y asegura sus derechos de la totalidad de personas, sin distinción alguna, complementando lo precisado en nuestra carta magna del Perú.

Artículo 9, mediante el cual el estado garantiza todos los derechos de los extranjeros, los cuales están en la Constitución Política del Perú y en la declaración universal de los derechos humanos firmado y ratificado por nuestro estado peruano.

3.3.2.7 Decisión 502 Centros Binacionales de Atención en Frontera (CEBAF) de la Comunidad Andina. mediante la cual se crea los Centros Binacionales de Control Fronterizo y dentro de esta, el Centro Binacional de Control Fronterizo de Tumbes. (CEBAF – TUMBES), así mismo esta ley enmarca que por ser zona fronteriza debe de ser un punto de desarrollo para las personas que en ellas radican, así mismo se unifico a las instituciones, a fin de realizar un solo control de extranjeros y nacionales, con la finalidad de reducir el tiempo de manera drástica en el control migratorio para que sea beneficioso a los usuarios, con la finalidad que los usuarios se sientan satisfechos con el control que ejerce el estado peruano y que no afecte su tiempo en este proceso.

3.4. Marco Conceptual.

3.4.1. Adecuado Servicio.

Zeithaml, V. y Jobitner, M. (2002).

En otras palabras, el nivel más bajo de rendimiento global, que se le puede dar al cliente, el proveedor representa la expectativa mínima adecuada, es decir, el nivel más bajo de rendimiento global habitual, mediante el patrón y revela el grado de proveedor que los usuarios suponen que obtendrán conforme con su comprensión de las ofertas. Este planteamiento supone que, a pesar de que los clientes esperan conseguir un servicio adecuado a sus objetivos, consideran que hay elementos positivos que no suelen hacer viable su obtención y reciben hasta un determinado límite de rendimiento global (p. 162).

Es la línea muy delgada del servicio aceptable, que recibe el usuario, por parte de los trabajadores migratorios, que, si bien es cierto, no cumplen con sus expectativas, por lo menos no es deficiente, en gran medida aceptable mínimamente.

3.4.2. Calidad de servicio.

Zeithaml, V. y Jobitner, M. (2002). manifiestan: "Argumentar que, de acuerdo con numerosos estudios, los clientes ya no perciben lo mejor como una idea unidimensional, es decir, las evaluaciones de calidad de los clientes se basan totalmente en la percepción de más de un elemento" (p.132).

Es un conjunto de estrategias y acciones que toma la institución con la finalidad de mejorar el servicio al usuario, para esto se brinda una buena atención al usuario, dentro de un ambiente positivo, complaciente y amistoso de parte de los funcionarios.

3.4.3. Capacidad de Respuesta.

Muñoz, M. (2021). Indica: “Asistencia en las necesidades que los clientes también pueden tener de una manera eficiente y rápida, en este sentido, la institución tiene que asignar la mano de obra pertinente para satisfacer esta magnitud, dentro de la calidad del servicio educativo” (p.18).

Es la capacidad con que el personal de migraciones da respuesta a cualquier necesidad, que enfrenten los usuarios, ya que como se dice de manera comercial “el cliente es el centro de la empresa” y en este caso sería el usuario es el centro de la institución.

3.4.4. Capacidad de toma de decisiones.

Robbins, S. (1987). citado en Quispe, C. (2018). menciona que:

Para tomar decisiones, debemos elegir dos o más alternativas. Siempre tomamos decisiones a diario. Estas, tienen un procedimiento común, y no deben diferenciarse del administrativo. El proceso de decisión se podrá describir mediante pasos que se apliquen a todas las circunstancias en las que se tomen las decisiones, sin diferencias su complejidad o sencillez. (p.20).

Las personas contamos con la capacidad de decisión, buenas y a veces malas, como lo hacemos en nuestra vida cotidiana, pero, en lo que respecta a nuestra vida laboral, estamos en la obligación de tomar las mejores decisiones, ya que, con estas, depende el futuro muchas veces de la empresa, y por ende el de todos los integrantes de la empresa o institución se encuentran en la obligación de tomar las mejores decisiones.

3.4.5. Comunicación.

Según Chiavenato, I. (2008). Citado por Alcibar, A. y Jiménez, J. (2015). “Comunicación viene del latín Comunicativo y significa hacer común. Se refiere a la alternancia de hechos a través de caracteres o símbolos conocidos por el individuo, ya sean verbales o no verbales” (p.10).

Es la acción que se realizan entre dos o más partes, con la finalidad de intercambiar información, de una parte, el emisor y del otro lado, el receptor o receptores.

3.4.6. Confiabilidad.

Zeithaml, V. y Jobitner, M. (2002). determinan que: “Es la capacidad de llevar a cabo el servicio prestado de forma segura y precisa. Es, por tanto, la máxima dimensión crucial en la percepción de la calidad del servicio” (p.138).

Es la capacidad o cualidad, que tienen los inspectores de migraciones, para con los usuarios, de brindarles un servicio cien por ciento confiable, debido a la constante capacitaciones que se recibe por parte de la institución.

3.4.7. Conocimiento de las Funciones.

Chiavenato, I. (2008). Citado por Alcibar, A. y Jiménez, J. (2015). nos manifiestan:

En la comunicación, se instaura cuatro funciones dentro de una estructura, persona o equipo:

A.- Control. Las actividades físicas de comunicación se gestionan en todos los sectores. Los colaboradores de una organización deben reconocer las normas, lineamientos legales que rigen dentro de la misma.

B.- Motivación. Se logra cuando los objetivos de la corporación son informados competentemente, mientras que los empleados,

se orientan a un fin común; sus metas. El refuerzo es vital para preservar la estimulación de las organizaciones.

C.- Expresión de sentimientos. La comunicación será continuamente una herramienta beneficiosa para explicitar emociones, afinidades o variaciones dentro de la organización.

D.- Información. La comunicación transmite información para que receptores y emisores puedan tomar determinación. (p.10).

Existe cuatro funciones fundamentales, para que exista una buena comunicación, en primer lugar, el control, en segundo lugar, la motivación, luego la expresión de emociones y por último la información, que es la finalidad de la comunicación.

3.4.8. Empatía.

Zeithaml, V. y Jobitner, M. (2002). Indica: “Transferir al visitante, por medio de un servicio con un cuidado personal y particular” (p.121).

Es colocarnos en el lugar del turista o usuarios, frente a muchas situaciones que se presentan, al momento del control migratorio, una de estos incidentes es pago de multas, pasaportes vencidos, documentos oficiales sin valor, frente a ello darles una solución rápida a su problema, con la finalidad de que el usuario quede satisfecho de la atención brindada.

3.4.9. Expectativas del Servicio.

Zeithaml, V. y Jobitner, M. (2002), manifiestan:

Argumentar que las expectativas de los clientes son pensamientos asociados al servicio del proveedor que figuran como estándares o puntos de referencia, en oposición a los

cuales se califica el rendimiento del servicio. En consecuencia, los clientes examinan sus apreciaciones de la asistencia, con esas indicaciones mientras comparan la primera propiedad del proveedor. El entendimiento de las perspectivas de los clientes fijar la primera línea, y posiblemente el más crítico, a fin de conseguir un proveedor de servicio de excelencia (p.149).

Es la experiencia que se espera obtener del servicio que brinda la institución por intermedio de sus Inspectores de migraciones, dentro del cual podemos enmarcar la eficacia y eficiencia en la atención.

3.4.10. Factores de atención al usuario

Serna, H. (2006). citado por Mendoza, C. (2017).

Precisa que, el concepto tradicional de atención al cliente, se convirtió en el orgullo de los deseos y expectativas del cliente, básicamente amabilidad e interés. Hoy en día, puede haber una nueva idea de soporte y dice que es un método empresarial, orientado en la dirección de esperar los deseos y expectativas del valor añadido de los clientes, en la búsqueda de afianzar la fidelidad y la estadía de los compradores contemporáneos y la inclinación de recientes compradores, por medio de la impartición del proveedor, avanzado a la de la competencia. La motivación por las que se obliga esta reciente perspectiva, ya que es sencillo acceder a un montón de estadísticas, requieren un alto valor introducido, pretenden que los suministradores se den cuenta de ellos en el elemento, tienen un tipo notable de opciones, región un precio considerable en la comodidad, la velocidad y la conveniencia con la que pueden adquirir artículos y ofertas. Pero hay que montar un acompañamiento a largo plazo, de portador completo, para poder satisfacer las necesidades generales de proveedores del cliente, y también para reducir la necesidad o la elección del cliente, de dividir su negocio entre varios establecimientos. Todo este nuevo

escenario surge debido a que el comprador en este medio tiene y estima nuevos factores de utilidad que incluyen el plazo, la puntualidad, las soluciones individualizadas y la cortesía (p.8)

Los factores fundamentales en la investigación son la amabilidad y atención a nuestros clientes, en el caso en específico son los usuarios, por ser la Superintendencia Nacional de Migraciones un ente estatal, con miras a anticiparnos a las necesidades de los turistas y público en general, con la finalidad de la satisfacción de sus necesidades en el Puesto de Control Migratorio o Puesto de Control Fronterizo.

3.4.11. Nivel de comunicación.

Para Chiavenato, I. (2008). Citado por Alcibar, A. y Jiménez, J. (2015).

En la dinámica estructural de la organización, este tipo de comunicación estimula la respuesta de los problemas en la empresa. Donde el Administrador o Director General se comunica a través de conversaciones o reuniones, etc. Busca tratar los siguientes problemas: Definición de objetivos y técnicas, órdenes de trabajo, métodos limpios, posibilidad de reconocer sobre el rendimiento e inyectar los motivos de la empresa a los subalternos. (p.14).

Los miembros de la institución deben tener un lenguaje único, comunicación clara, sin ambigüedades, que genere confusión en el personal, básicamente una comunicación clara.

3.4.12. Orientación y/o Atención.

Hervas, R. (2006). Citado por Duarte, S. Vasconcelos, P. Asencio, E. y Martínez, A. (2012).

También se conoce como prestación de atención al usuario, el que solo la entidad ofrece a sus clientes. La atención al usuario,

es la diligencia de las personas que trabajan en la empresa, a saber, o no una macroempresa o microempresa, tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar su agrado general (p.335).

Todo lo relacionado con las operaciones, que se realizan con el cliente, antes, durante y después de darles un servicio, ya sea compra o venta de bienes y servicios, en el estado se denominan usuarios y no clientes como en el sector privado.

3.4.13. Responsabilidad.

Según Zeithaml, V. y Jobitner, M. (2002).

Se describe como recursos que se emplean a fin de atender a los usuarios y ofrecerles directamente el soporte. Aquí la magnitud hincapié en la delicadeza y el ritmo en que se tratan las peticiones, las interrogantes, los reclamos y las incógnitas de los compradores. El compromiso, además, incluye la noción de permisibilidad y la virtud de individualizar el servicio a las exigencias del usuario y de la persona (p.142).

Es la capacidad que tienen los individuos, en el caso en estudio los inspectores de migraciones, de dar fiel cumplimiento con sus obligaciones y funciones, en este caso en específico, al control debido de los turistas y/o usuarios.

3.4.14. Satisfacción del usuario.

Hoffman, D y Bateson, J. (2012), indican:

Lo cual conceptualmente es frecuente o común definir, es aquel en el que se comparan las expectativas del cliente junto con su conocimiento de la conexión verdadera de la prestación. Es decir, si las apreciaciones del comprador cumplen sus expectativas, expone que el usuario está complacido, de lo

contrario es correcto, el consumidor se encuentra desencantado.

La totalidad de empresas proveedoras tienen que delimitar y graduar la satisfacción del comprador o del consumidor, es algo iluso creer, que los usuarios reclamen de los inconvenientes en el envío del transportista o decidir el aumento de la compañía en el deleite del consumidor, fundamentarse en la cantidad de casos de reclamos obtenidos (p.289).

El usuario debe tener un sentimiento de bienestar al culminar su acto de control migratorio por parte del personal de migraciones, quedar satisfecho de sus dudas e información solicitada por su parte y brindada por parte del personal, en todo lo que respecta al acto administrativo.

3.4.15. Seguridad.

Zeithaml, V. y Jobitner, M. (2002). Mencionan que:

Descrito como la comprensión y la cortesía de los empleados y su potencial para fomentar adecuadamente la fe y confianza. Esta medida es probablemente de importancia única, para algunas prestaciones en los que los compradores entienden que están involucrados en la amenaza, o en los que no tengan la seguridad para analizar las consecuencias (p.129).

Es brindarle a usuario total confianza, al momento de su atención por el personal de Jefatura zonal de migraciones y brindarles una sanción de que, en el control migratorio, no tiene nada que temer, ya que es un acto administrativo de rutina y obligatorio.

3.4.16. Servicio Deseado.

Segun Zeithaml, V. y Jobitner, M. (2002).

La asistencia que el usuario confía adquirir, el grado de prestaciones que probablemente prefiere, es una mezcla de lo que el usuario cree que (tal vez

va a ser) por eso cuenta (tiene que ser). Las posibilidades que mantienen reflejan las creencias y los sueños de nuestros clientes, ya que, sin esas creencias y sueños, y la imagen de que tal vez van estar contentos, es muy probable que ahora no compren el servicio (p. 156).

Es la acción que el usuario espera recibir, es una conjugación “de lo que puede ser” entre “lo que debe de ser”, es la expectativa que el usuario espera recibir por parte de los trabajadores migratorios, en lo referente al servicio.

3.4.17. Tangibles.

Zeithaml, V. y Jobitner, M. (2002) “La apariencia de las constricciones materiales, los componentes, los trabajadores y los útiles de escritorios” (p.144).

Es todo lo que se puede percibir de manera física, por parte de los turistas o usuarios, en este caso, los inspectores de Migraciones (personal de trabajo), las instalaciones del CEBAF (Infraestructura), el equipo tecnológico, las computadoras, entre otros.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y Nivel de Investigación

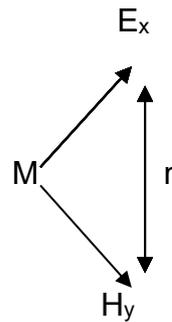
Tipo de Investigación

Tipo Básica.

El tipo de investigación empleado en la investigación es el básico o pura, porque no se manipulan las variables, más bien basa su teoría científica en la GESTIÓN PÚBLICA DE MIGRACIONES y la INFLUENCIA DE LOS INSPECTORES EN EL AMBITO TURISTICO con el fin de análisis y brindar nuevos conocimientos en la Gestión Pública del Estado. Es por ello que, Según Sánchez, H. y Reyes, C (1984). citado en Córdova, E y Oré, F. (2018). menciona que: Se denomina investigación básica o pura, ya que impulsa la búsqueda de nuevos conocimientos y la exploración de diversas áreas de estudio, sin enfocarse en objetivos aplicables de manera inmediata.

4.2 Diseño de Investigación.

El diseño de investigación es No experimental - DESCRIPTIVO – CORRELACIONAL, por lo tanto, tenemos la intención de simbolizar las variables de observación y en línea con el título con el período de ocurrencia que se buscó, para demostrar la relación entre la variable independiente GESTIÓN PÚBLICA DE MIGRACIONES sobre la variable dependiente LOS INSPECTORES EN EL ÁMBITO TURÍSTICO; facilitando resolver el rango de correlación mediante el coeficiente de PEARSON, según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014), afirma. “Observar los fenómenos tal y como surgen de su contexto natural, una buena manera de examinarlos posteriormente, su causa es comprender la conexión o grado de afiliación que existe entre ideas, clases o variables en un contexto seleccionado”.



Tenemos:

M = Representa la muestra de estudio

Ex = Representa observaciones de la variable gestión pública de migraciones.

Hy = Representa observaciones de la variable los inspectores en el ámbito turístico.

r = Indica el Índice de correlación entre ambas variables.

4.3 Hipótesis General y Específica.

4.3.1. Hipótesis General

La gestión pública de migraciones afecta significativamente en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

4.3.2 Hipótesis Específicas

El factor recurso humano influye significativamente en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

El factor recursos tecnológico influye significativamente en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025

La gestión administrativa influye significativamente en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes, 2025.

4.4. Identificación de Variables.

Variable independiente : Gestión Pública de Migraciones.

Variable dependiente : Los Inspectores en el Ámbito Turístico.

4.4.1 Variable Independiente: La Gestión Pública de Migraciones.

4.4.1.1 Definición Conceptual: Figueroa, M. (2021) Nos define que: “Se concluyó, que la Gestión tiene influencia positiva con la particularidad de la prestación a los consumidores de Migraciones 2019” (p.88).

Es administrar y usar de manera adecuada los recursos de la Superintendencia Nacional de Migraciones, con el propósito de brindar una satisfacción a los usuarios, que acuden a la institución con la finalidad de solicitar un servicio.

4.4.1.2 Definición Operacional: La variable dependiente es analizada mediante un cuestionario (escala Likert) a los turistas que ingresan a Perú, por el centro fronterizo de Tumbes – Central Binacional Fronterizo Cabecera Peruana (Cebaf – Perú) a través, del cual se pudo realizar un diagnóstico sobre la Gestión Pública de Migraciones y su influencia de los inspectores en el ámbito turístico de la ciudad de Tumbes 2025.

4.4.2 Variable Dependiente: Los Inspectores en el Ámbito Turístico.

4.4.2.1 Definición conceptual: Nos indican Moncholi, J. Francés, J. (2015) indican que:

Las habilidades interpersonales decidirán la eficacia del afecto tanto para el formador como para el mentor. El profesor también tiene un nivel de autoridad, implícito o real con la ayuda de la

naturaleza de su papel, y al final insistirá en su cumplimiento. El efecto de un mentor es proporcional al valor percibido, que puede aportar a la conexión. Es un cortejo de energía suelta, basado totalmente en el aprecio mutuo y el valor tanto para el mentor como para los compañeros. La tutoría es una popularidad que, en mi opinión, hay que ganarse (p. 06).

Es la habilidad que se adquiere con el transcurso del tiempo, para poder influir de manera sutil, en la forma de pensar de otra persona, en el caso en concreto, la influencia que se ejerce como operador administrativo de migraciones, para influenciar en que los turistas o usuarios puedan optar por incluir en su itinerario de vacaciones, la ciudad de Tumbes.

4.4.2.2 Definición Operacional: La variable influencia de los inspectores fue examinada a través de un cuestionario (escala Likert) a los turistas que ingresan a Perú por el Centro Fronterizo de Tumbes – Central Binacional Fronterizo Cabecera Peruana (Cebaf – Perú) a través, lo cual permitió determinar si la influencia de los inspectores de migraciones es positiva en el ámbito turístico de la ciudad de Tumbes 2025.

4.5. Matriz de Operacionalización de Variables.

En anexos

4.6. Población - Muestra

4.6.1 Población:

La población global decidida para los estudios, fue toda la cuantía de viajantes y turistas que entran y salen del Perú, a través del CEBAF - PERÚ, que se considera 551 748, viajeros y turistas (de acuerdo con la página web de la Jefatura Zonal de Migraciones Tumbes - 2025).

4.6.2 Muestra:

Vamos a utilizar el modelo No probabilístico. A fin de calcular la muestra, se utilizará la fórmula estadística, por tratarse a una población mayor de 100,000 personas:

Utilizaremos en la fórmula:

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

$$n = \frac{(551748)(1.96)^2 (1.96)(0.98)(0.02)}{(0.03)^2(551748 - 1) + (1.96)^2(0.98)(0.02)}$$

$$n = 84$$

Dónde:

- n = muestra
- N = tamaño poblacional
- Z = Nivel de Confianza (95% = 1.96)
- p = probabilidad a favor (98% = 0.98)
- q = probabilidad en contra (2% = 0.02)
- d = error máximo admisible (3% = 0.03)

N = 84 viajantes y turistas, personas a las que se aplicará la encuesta.

Tipo de Muestreo: No Probabilístico.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.

Técnicas.

Eumed. (2015). Citado por Mopisita, G (2020) “Formación y conocimientos de producción, técnicas de ingreso, era estadística, paquetes informáticos y otras habilidades técnicas necesarias para llevar a cabo un proceso seleccionado” (p.22).

Las estrategias utilizadas para conseguir estadísticas que determinen el comportamiento de las variables, ha sido la siguiente:

La encuesta.

Carrasco, S. Rojas, J. (2008) Puntualmente, “la encuesta puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”. (p. 314). Permite obtener información de primera mano, sobre la gestión pública de migraciones y la Influencia de los inspectores en el ámbito turístico de Tumbes 2025, y así tener potestad de explicar con mayor amplitud el problema.

Instrumento.

El instrumento “Utensilio o conjunto de piezas combinadas adecuadamente para que sirvan en el ejercicio de las artes u oficios” (Diccionario Enciclopédico Universal siglo XXI, 2019, p.579). Como instrumento se aplicará un cuestionario. “Lista de cuestiones que se proponen con cualquier fin. Lista de preguntas relativas a un mismo tema” (Diccionario Enciclopédico Universal siglo XXI, 2019, p.318).

Hecho bajo la premisa de un grupo de interrogantes cerradas y podría ser aplicado a los viajeros y turistas que entran y salen del Perú, a través del CEBAF – Tumbes, referente a las variables que se observan: Gestión pública de la migración e Influencia de los inspectores en el ámbito turístico. El cuestionario para cada variable constará de 22 ítems y consta de 5 alternativas de reacción.

Validez y Confiabilidad.

Validar. “Dar fuerza o firmeza a una cosa, hacerla valida” (Diccionario Enciclopédico Universal siglo XXI, 2019, p.976).

Confianza. “Esperanza firme que se tiene de una persona o cosa” (Diccionario Enciclopédico Universal Aula Siglo XXI, 2010, p.270).

La validación del instrumento se ejecutó por medio de los Asesores Dr. Ing. Deza Navarrete, Luis Alberto, Dr. Lic. Escobedo Gálvez, José Fernando y Mag. Abog. Rojas Prescott, Nick.

4.8. Técnicas de Análisis e Procesamiento de Datos

La elaboración de mi trabajo de estudios, es redactado mediante el uso del programa de software Microsoft Office, el uso de las aplicaciones de Microsoft Word, que me permite poner por escrito y dar forma a mi emprendimiento, en consonancia con el formato de presentación, elaborada por medio de la Universidad Autónoma de Ica, a fin de presentar lo resuelto, será a través de gráficas y tablas, se utilizó SPSS VERSION 23.0 (PEARSON Correlation), y Microsoft Excel, a fin de la creación del trabajo requeriremos del POWER POINT. El software TURNITIN para medir el nivel de plagio y podría permitirme aprobar mis estudios. También es justo indicar que los antecedentes mundiales, nacionales y locales fue considerado como registros secundarios, para ayudar a mi tarea en la que investigué, relacioné y evalué con autores que apuntan a las mismas variables que incluso he tomado en consideración para examinar.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 2

¿Influye la Gestión Pública de Migraciones en la labor de los Inspectores de Migraciones?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 3 | 4% |
| Casi Nunca | 4 | 5% |
| A veces | 8 | 10% |
| Casi Siempre | 32 | 38% |
| Siempre | 37 | 44% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

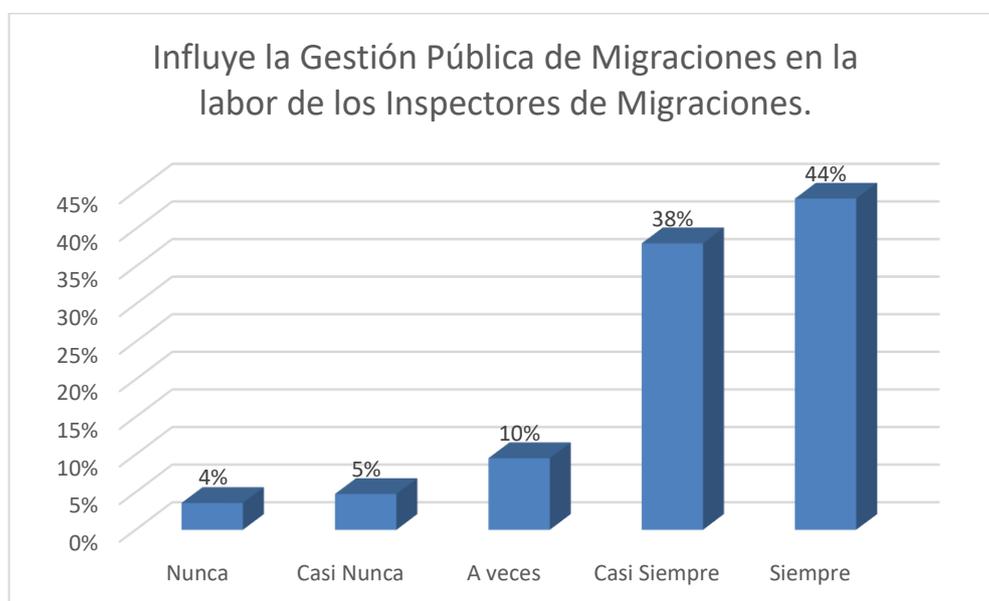


Figura 1. Influye la Gestión Pública de Migraciones en la labor de los Inspectores de Migraciones.

Tabla 3

¿Cree usted, que el personal de Migraciones tiene facilidad de comunicación con los usuarios?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 3 | 4% |
| Casi Nunca | 3 | 4% |
| A veces | 23 | 27% |
| Casi Siempre | 34 | 40% |
| Siempre | 21 | 25% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

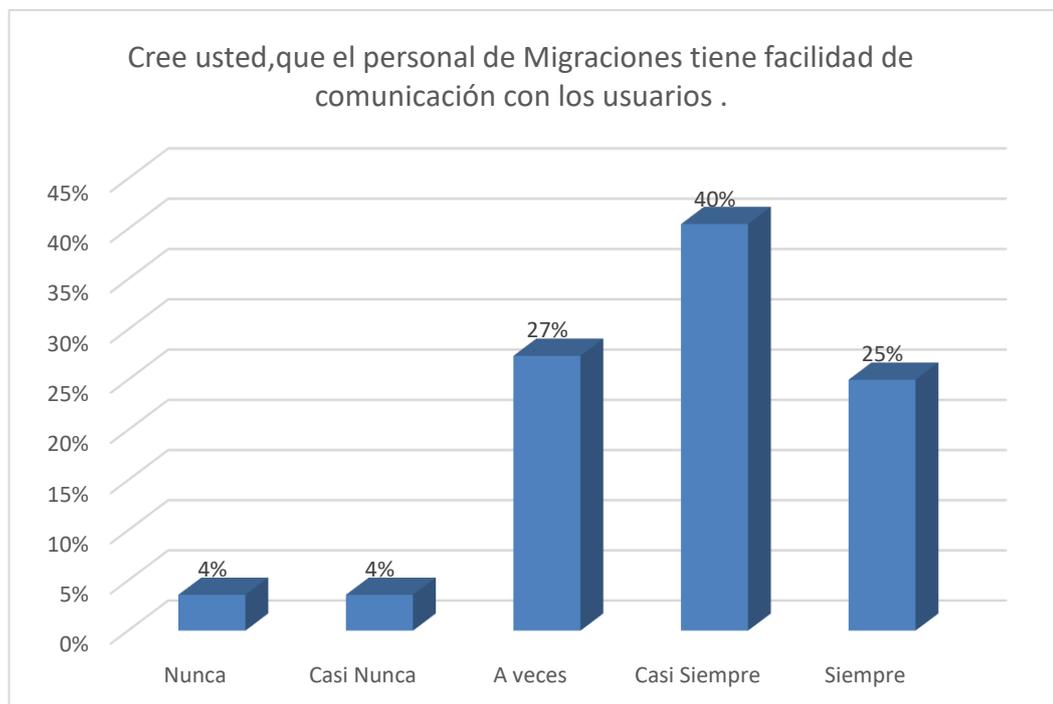


Figura 2. Cree usted, que el personal de Migraciones tiene facilidad de comunicación con los usuarios.

Tabla 4

¿Los servidores de Migraciones demuestran que conocen sus funciones al momento de la atención?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 2 | 2% |
| Casi Nunca | 2 | 2% |
| A veces | 17 | 20% |
| Casi Siempre | 40 | 48% |
| Siempre | 23 | 27% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

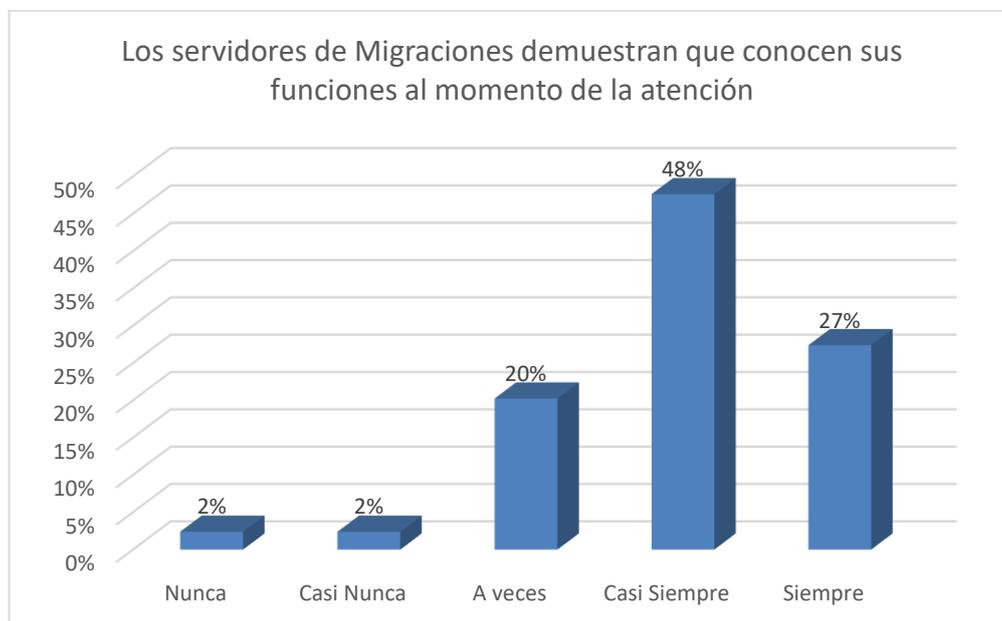


Figura 3. Los servidores de Migraciones demuestran que conocen sus funciones al momento de la atención.

Tabla 5

¿Considera que el personal tiene capacidad para la toma de decisiones?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 5% |
| Casi Nunca | 3 | 4% |
| A veces | 27 | 32% |
| Casi Siempre | 38 | 45% |
| Siempre | 12 | 14% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

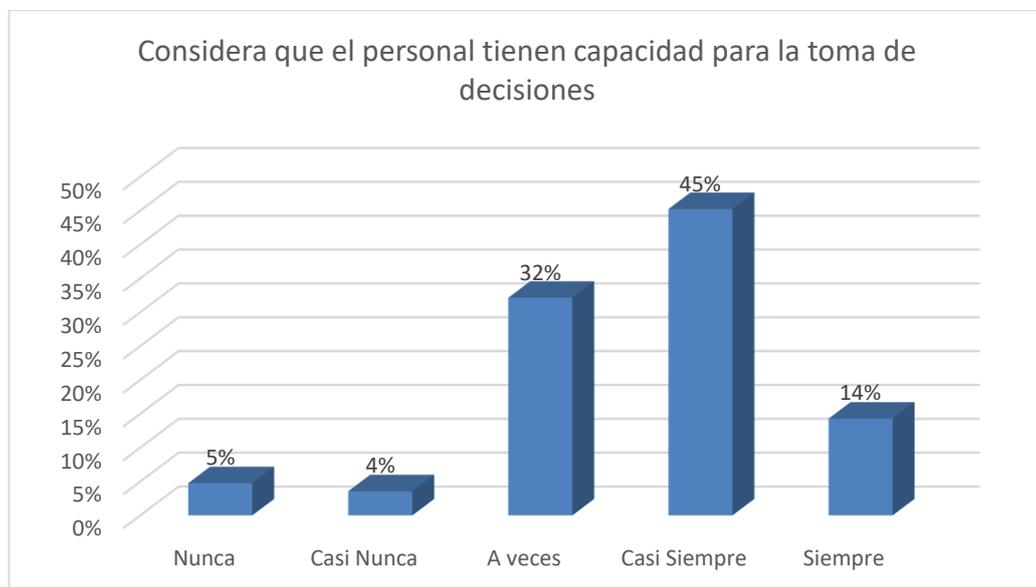


Figura 4. Considera que el personal tiene capacidad para la toma de decisiones.

Tabla 6

¿Los servidores de Migraciones cuentan con el equipamiento tecnológico adecuado?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 5 | 6% |
| Casi Nunca | 8 | 10% |
| A veces | 27 | 32% |
| Casi Siempre | 31 | 37% |
| Siempre | 13 | 15% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

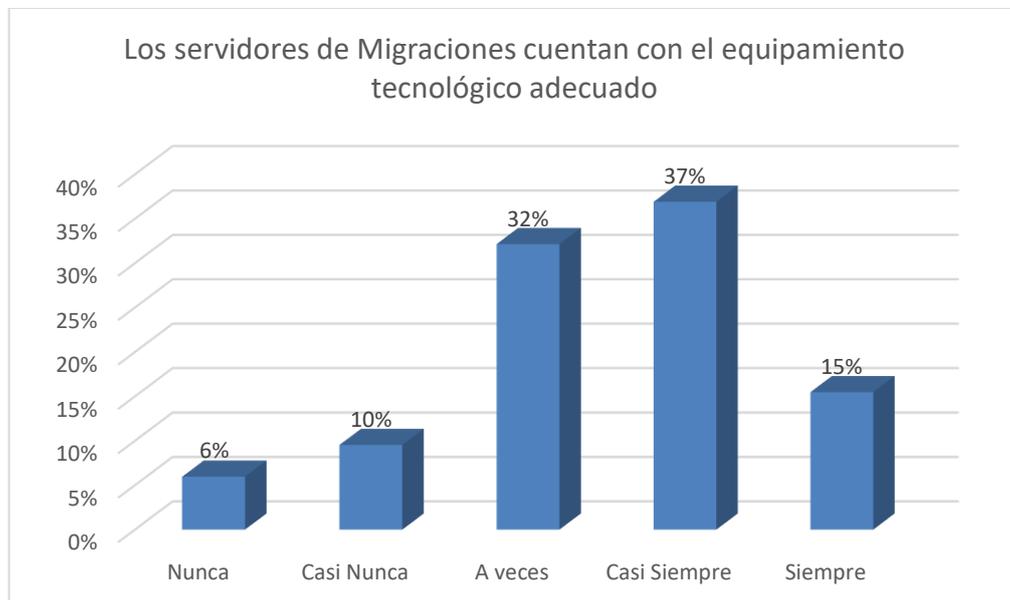


Figura 5. Los servidores de Migraciones cuentan con el equipamiento tecnológico adecuado.

Tabla 7

¿Al momento del control se cuenta con buena cobertura para la atención a los usuarios?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 5% |
| Casi Nunca | 3 | 4% |
| A veces | 24 | 29% |
| Casi Siempre | 40 | 48% |
| Siempre | 13 | 15% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

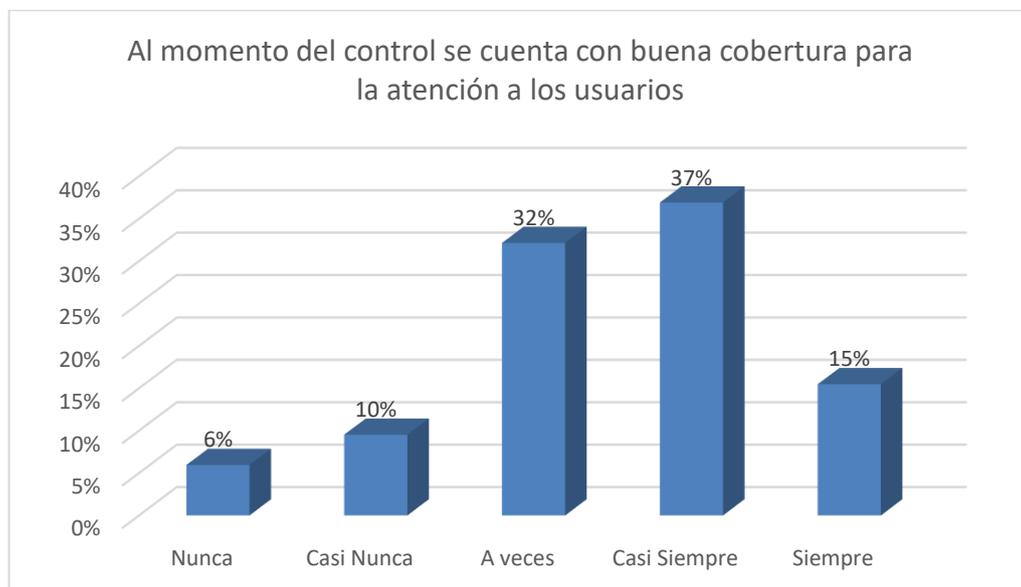


Figura 6. Al momento del control se cuenta con buena cobertura para la atención a los usuarios.

Tabla 8

¿Considera que el personal al momento de realizar su trabajo cuenta con recurso tecnológico moderno?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 5 | 6% |
| Casi Nunca | 8 | 10% |
| A veces | 37 | 44% |
| Casi Siempre | 20 | 24% |
| Siempre | 14 | 17% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

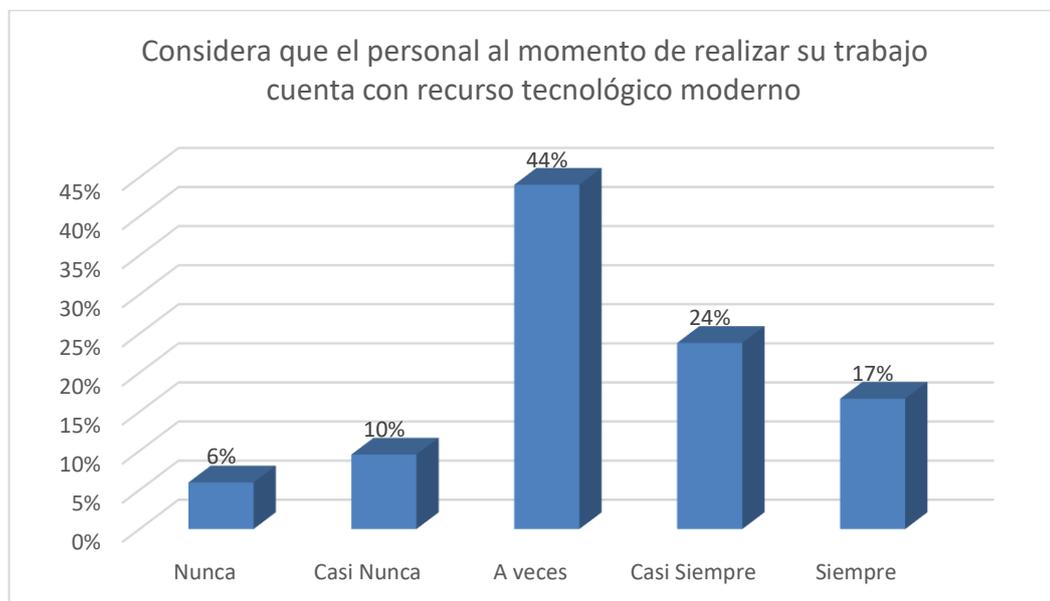


Figura 7. Considera que el personal al momento de realizar su trabajo cuenta con recurso tecnológico moderno.

Tabla 9

¿Cree usted, que la gestión administrativa es planificada?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 3 | 4% |
| Casi Nunca | 5 | 6% |
| A veces | 28 | 33% |
| Casi Siempre | 34 | 40% |
| Siempre | 14 | 17% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

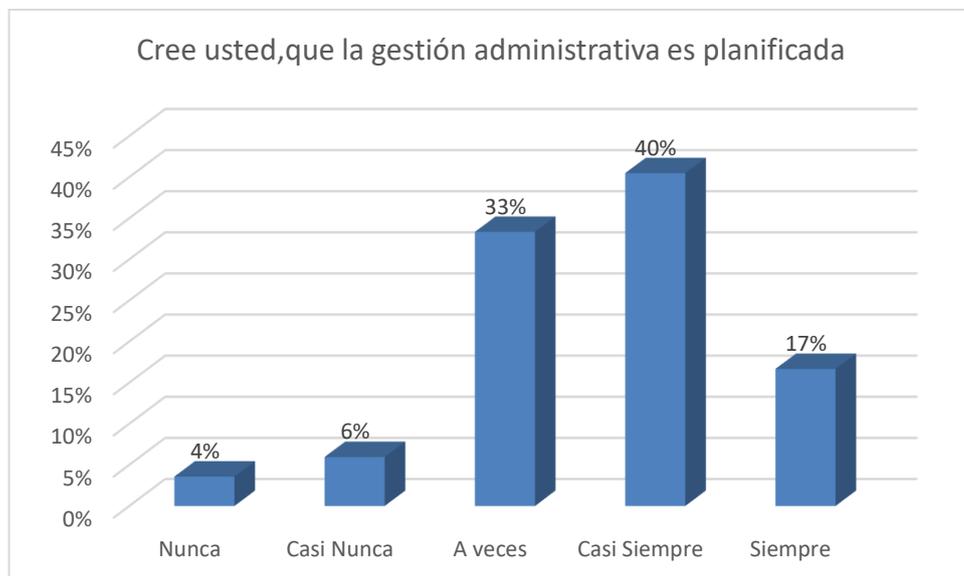


Figura 8. Cree usted, que la gestión administrativa es planificada.

Tabla 10

¿Cree usted, que existe una buena organización en el control migratorio?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 3 | 4% |
| Casi Nunca | 6 | 7% |
| A veces | 27 | 32% |
| Casi Siempre | 39 | 46% |
| Siempre | 9 | 11% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

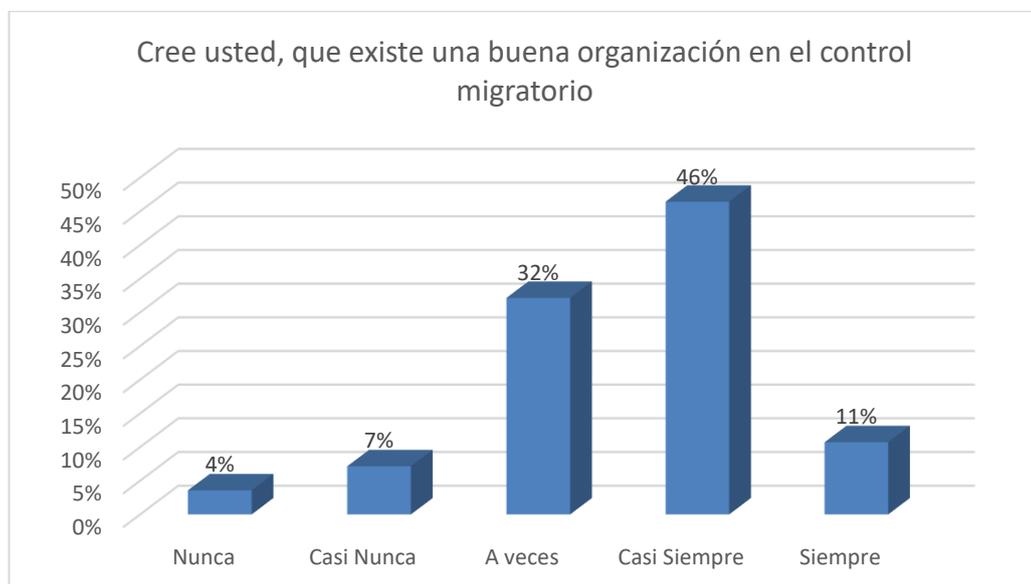


Figura 9. Cree usted, que existe una buena organización en el control migratorio.

Tabla 11

¿Existe una buena dirección del personal que lo atiende?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 3 | 4% |
| Casi Nunca | 2 | 2% |
| A veces | 26 | 31% |
| Casi Siempre | 41 | 49% |
| Siempre | 12 | 14% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

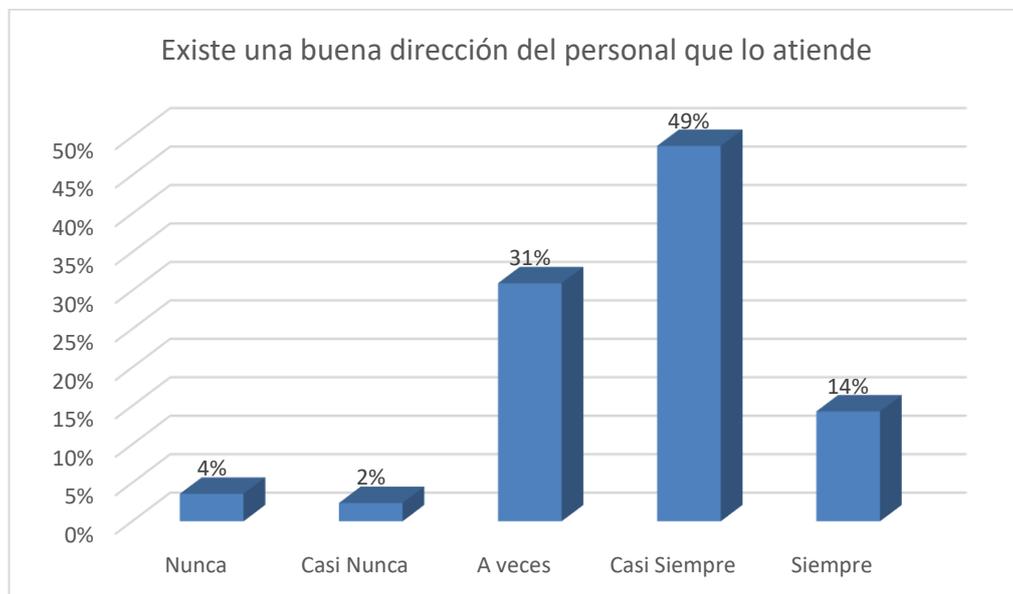


Figura 10. Existe una buena dirección del personal que lo atiende.

Tabla 12

¿Cree que la labor de los Inspectores es deficiente?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 20 | 24% |
| Casi Nunca | 19 | 23% |
| A veces | 30 | 36% |
| Casi Siempre | 9 | 11% |
| Siempre | 6 | 7% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

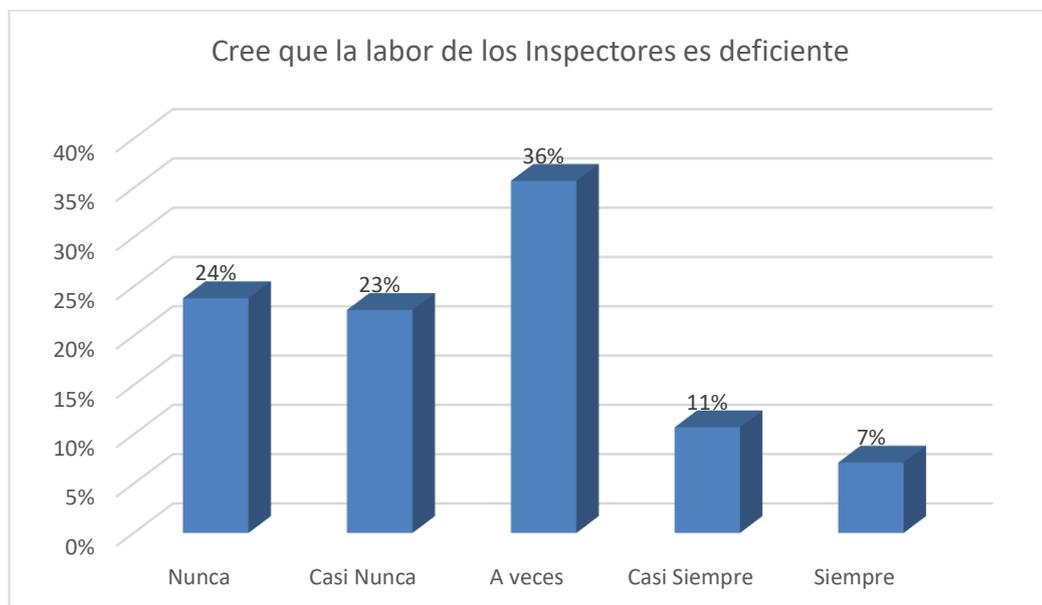


Figura 11. Cree que la labor de los Inspectores es deficiente.

Tabla 13

¿Cree usted, que la gestión pública de migraciones es eficaz?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 5% |
| Casi Nunca | 4 | 5% |
| A veces | 30 | 36% |
| Casi Siempre | 37 | 44% |
| Siempre | 9 | 11% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

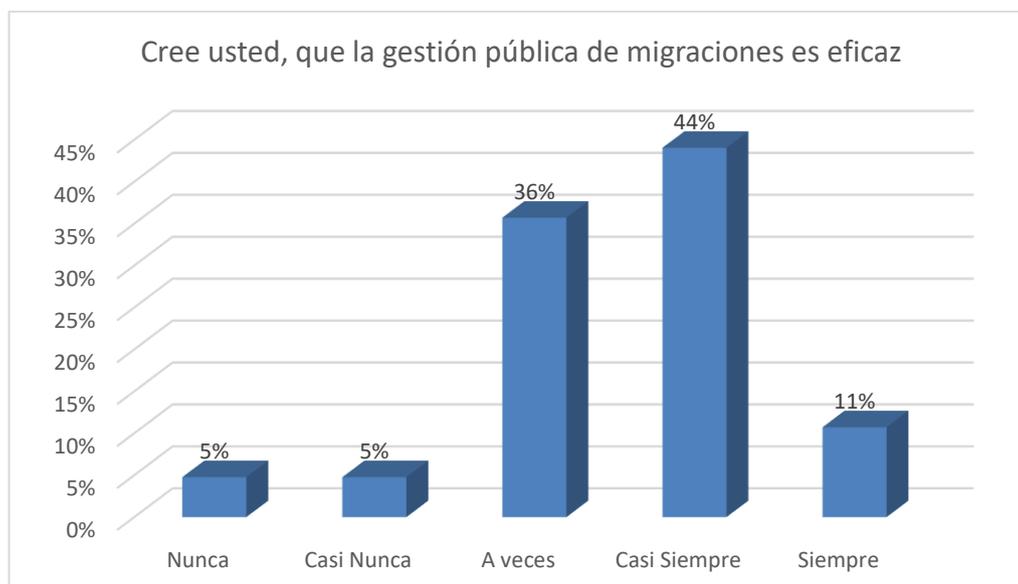


Figura 12. Cree usted, que la gestión pública de migraciones es eficaz.

Tabla 14

¿Cree usted, que los Inspectores de Migraciones están bien capacitados, para el desempeño de sus labores?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 5% |
| Casi Nunca | 4 | 5% |
| A veces | 22 | 26% |
| Casi Siempre | 42 | 50% |
| Siempre | 12 | 14% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

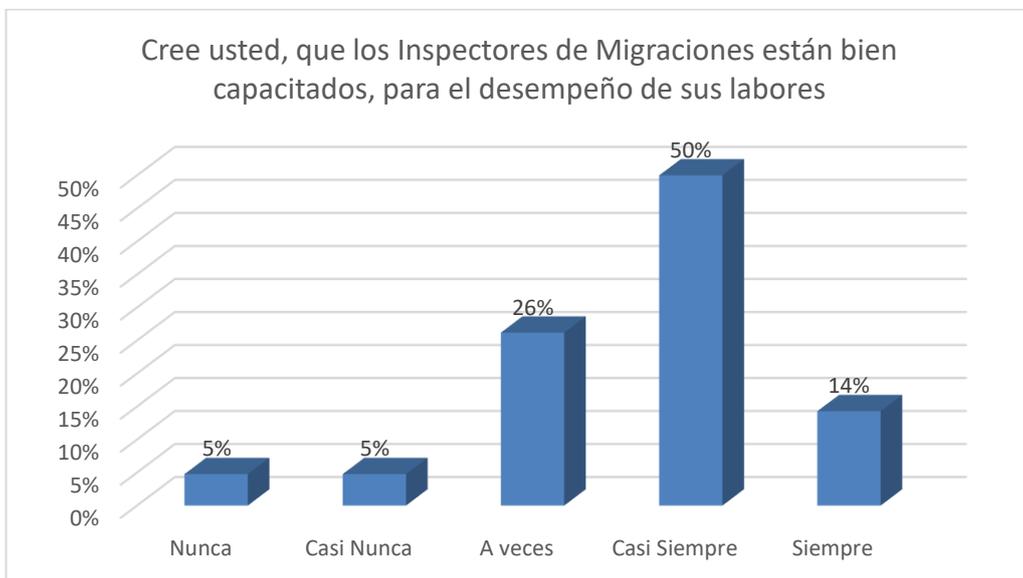


Figura 13. Cree usted, que los Inspectores de Migraciones están bien capacitados, para el desempeño de sus labores.

Tabla 15

¿Considera que los servidores otorgan información confiable?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 5 | 6% |
| Casi Nunca | 1 | 1% |
| A veces | 22 | 26% |
| Casi Siempre | 37 | 44% |
| Siempre | 19 | 23% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

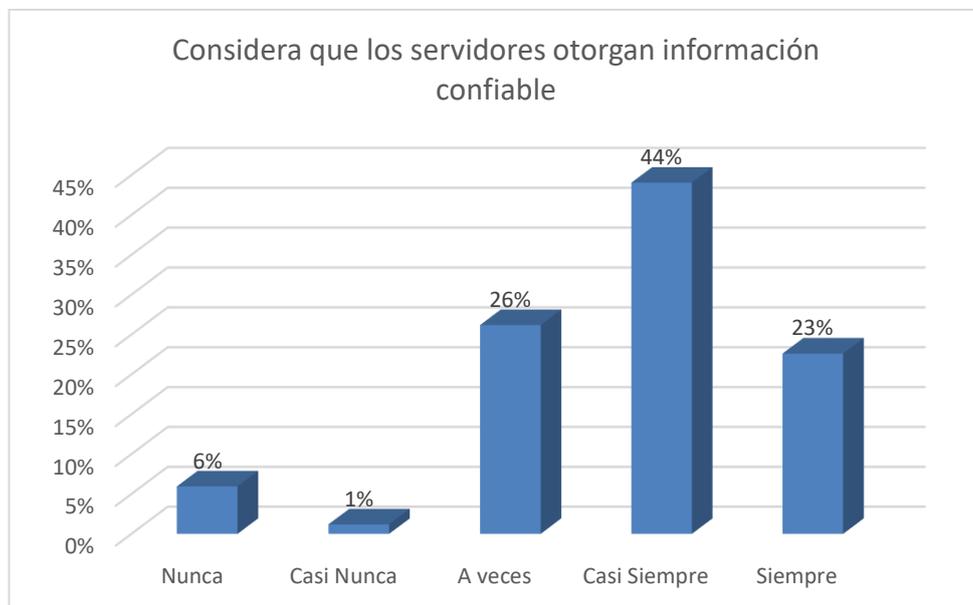


Figura 14. Considera que los servidores otorgan información confiable.

Tabla 16

¿El personal, actúa responsablemente al momento de brindar el servicio al turista?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 5% |
| Casi Nunca | 1 | 1% |
| A veces | 21 | 25% |
| Casi Siempre | 36 | 43% |
| Siempre | 22 | 26% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

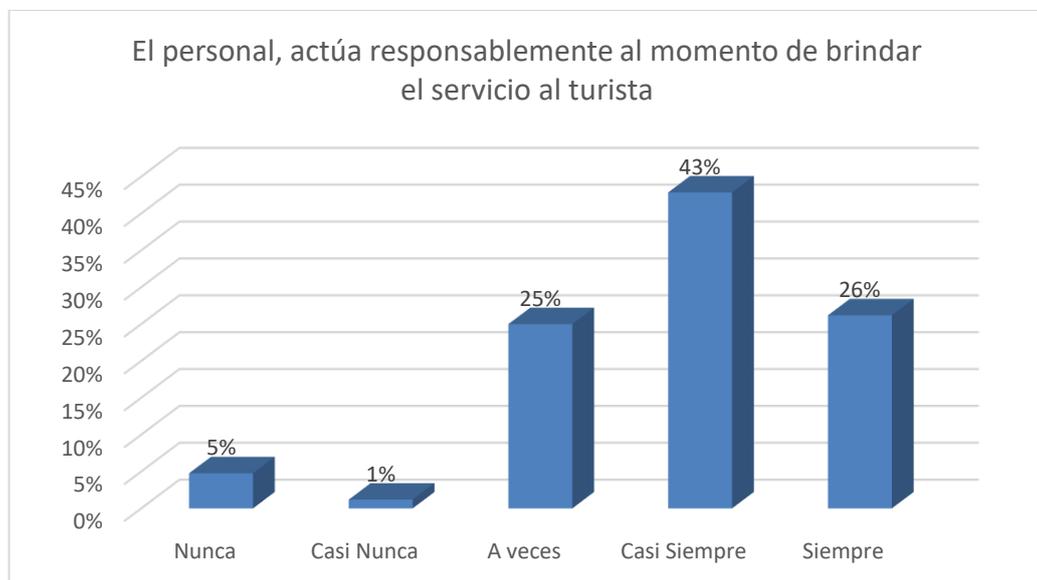


Figura 15. El personal, actúa responsablemente al momento de brindar el servicio al turista.

Tabla 17

¿Considera que el personal soluciona los problemas adecuadamente?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 5% |
| Casi Nunca | 3 | 4% |
| A veces | 30 | 36% |
| Casi Siempre | 36 | 43% |
| Siempre | 11 | 13% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

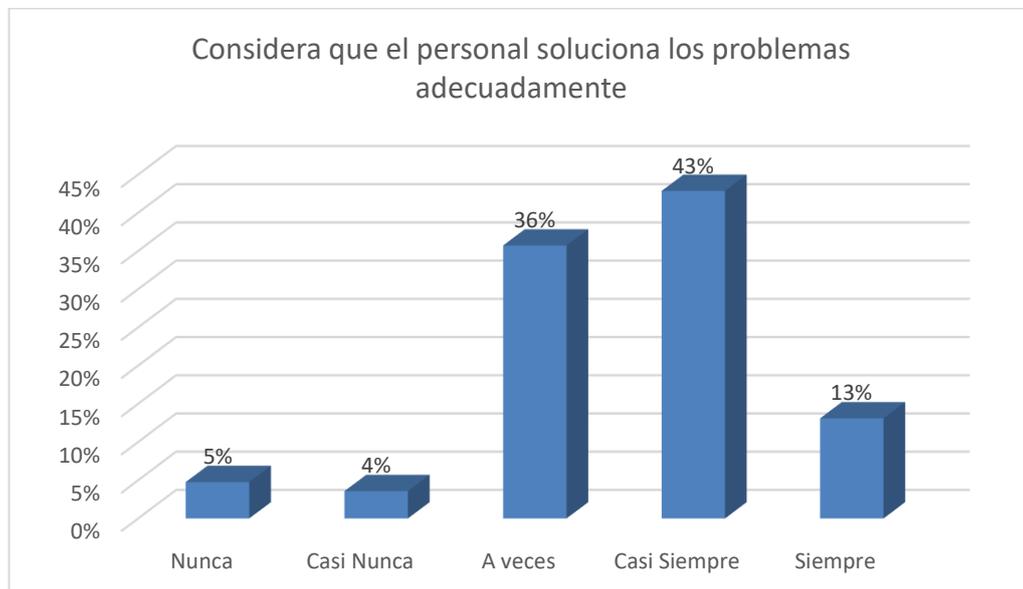


Figura 16. Considera que el personal soluciona los problemas adecuadamente.

Tabla 18

¿Considera que el personal tiene capacidad de respuesta al momento de la atención al turista?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 5% |
| Casi Nunca | 5 | 6% |
| A veces | 25 | 30% |
| Casi Siempre | 29 | 35% |
| Siempre | 21 | 25% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

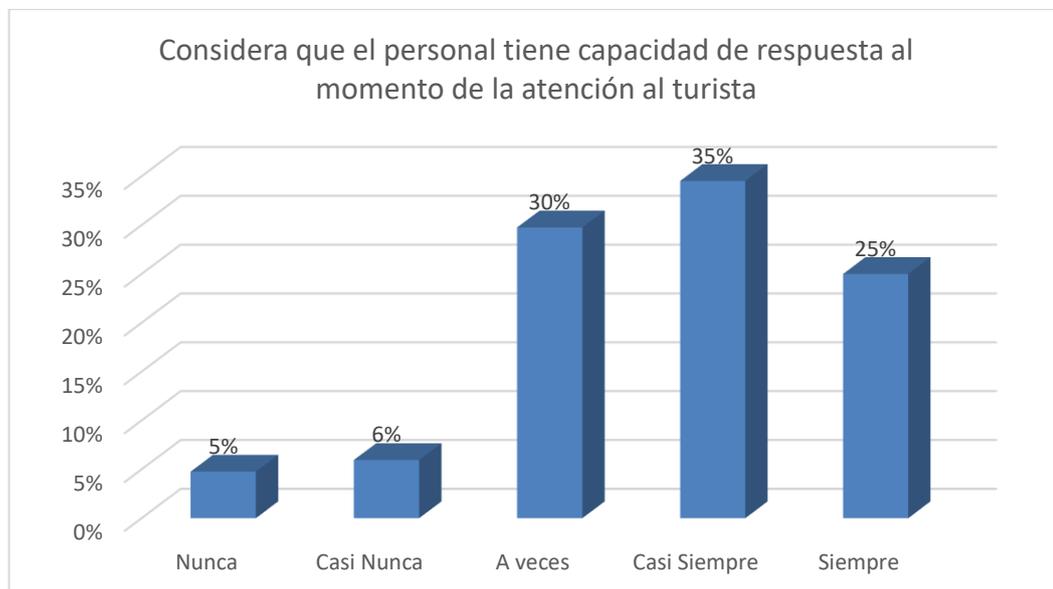


Figura 17. Considera que el personal tiene capacidad de respuesta al momento de la atención al turista.

Tabla 19

¿Considera que el personal brinda el servicio deseado en el control migratorio?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 4 | 5% |
| Casi Nunca | 2 | 2% |
| A veces | 24 | 29% |
| Casi Siempre | 42 | 50% |
| Siempre | 12 | 14% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

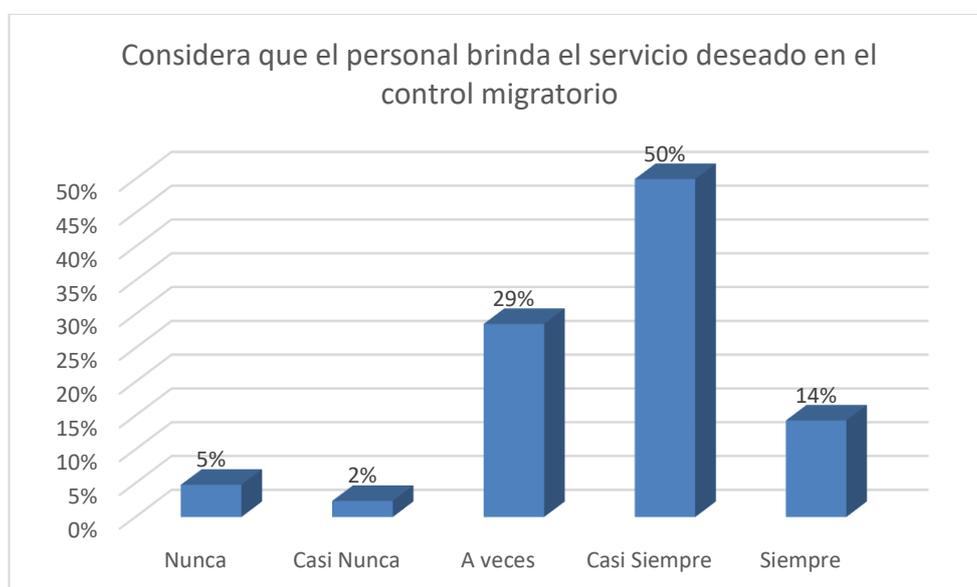


Figura 18. Considera que el personal brinda el servicio deseado en el control migratorio.

Tabla 20

¿Cree usted, que el personal brinda un servicio adecuado en el control migratorio?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 2 | 2% |
| Casi Nunca | 6 | 7% |
| A veces | 17 | 20% |
| Casi Siempre | 43 | 51% |
| Siempre | 16 | 19% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

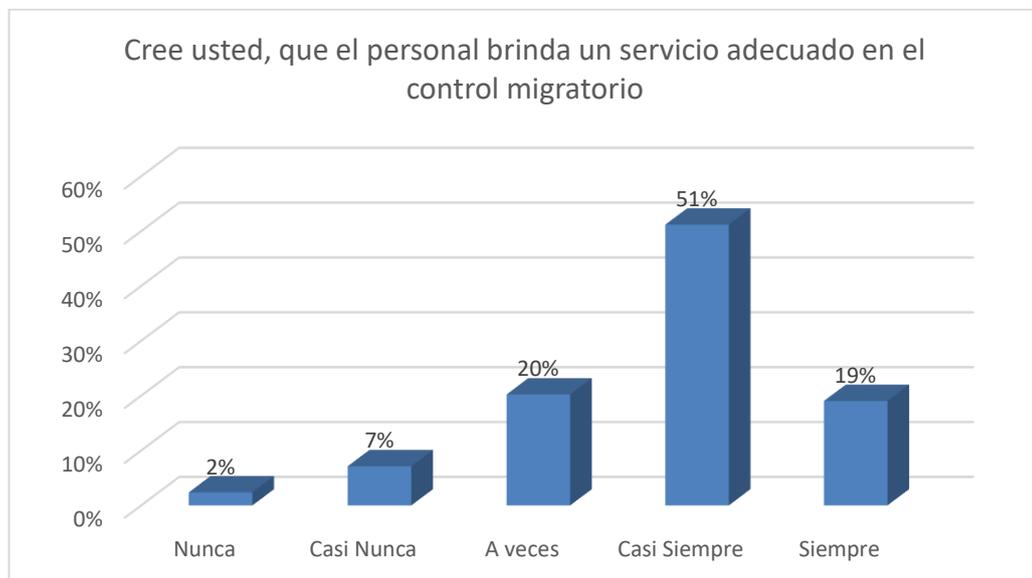


Figura 19. Cree usted, que el personal brinda un servicio adecuado en el control migratorio.

Tabla 21

¿Los inspectores de migraciones se muestran empáticos con los turistas?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 3 | 4% |
| Casi Nunca | 7 | 8% |
| A veces | 25 | 30% |
| Casi Siempre | 37 | 44% |
| Siempre | 12 | 14% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

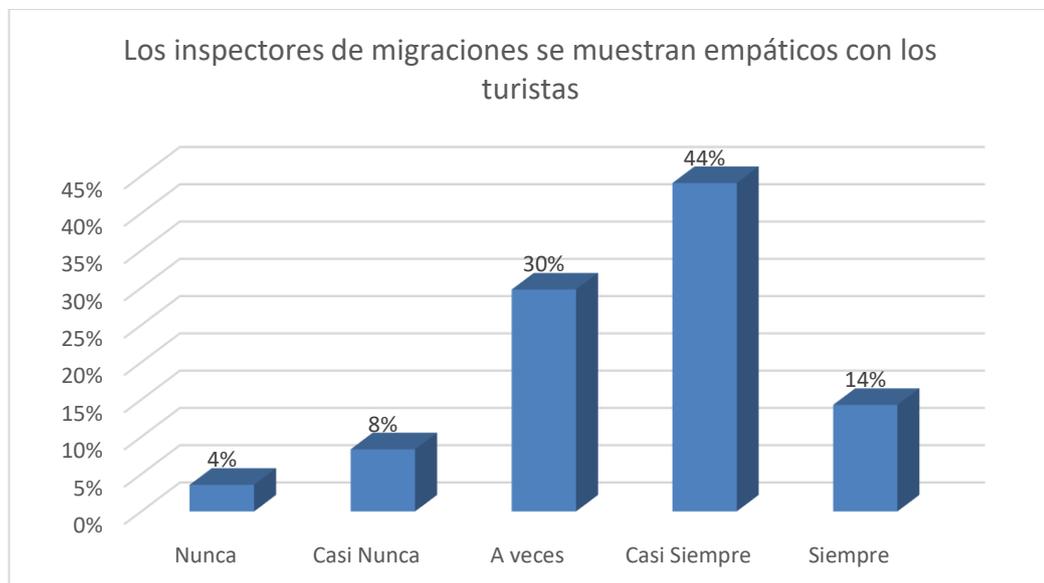


Figura 20. Los inspectores de migraciones se muestran empáticos con los turistas.

Tabla 22

¿Cree usted, que los inspectores de migraciones le ofrecen seguridad al momento de su atención?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 3 | 4% |
| Casi Nunca | 4 | 5% |
| A veces | 24 | 29% |
| Casi Siempre | 33 | 39% |
| Siempre | 20 | 24% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

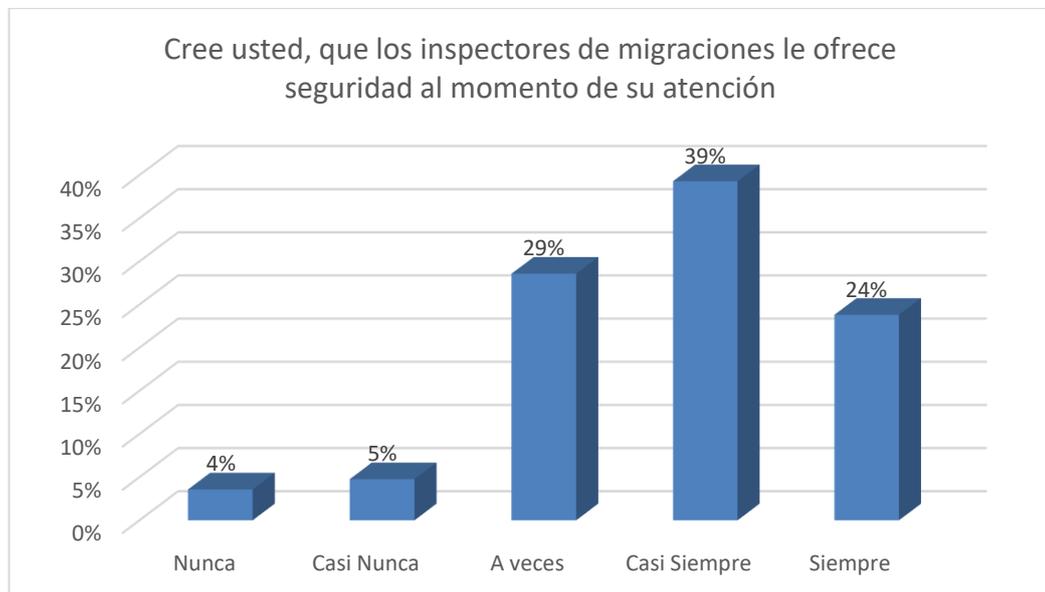


Figura 21. Cree usted, que los inspectores de migraciones le ofrecen seguridad al momento de su atención.

Tabla 23

¿Los inspectores de migraciones demuestran amabilidad en la realización de sus labores con los turistas?

| Detalle | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Nunca | 2 | 2% |
| Casi Nunca | 6 | 7% |
| A veces | 23 | 27% |
| Casi Siempre | 35 | 42% |
| Siempre | 18 | 21% |
| Total | 84 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

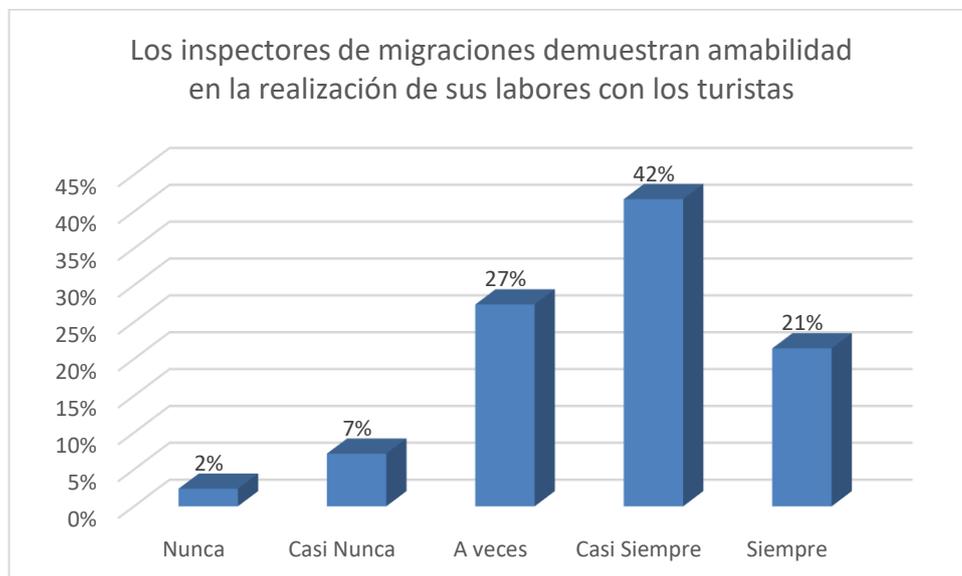


Figura 22. Los inspectores de migraciones demuestran amabilidad en la realización de sus labores con los turistas.

5.2. Interpretación de Resultados

1.- Interpretación de la tabla 2 y figura 1 de los resultados de la pregunta 1: ¿Influye la Gestión Pública de Migraciones en la labor de los Inspectores de Migraciones?

Se observa que un 44% de los encuestados manifiesta que siempre Influye la Gestión Pública de Migraciones en la labor de los Inspectores de Migraciones, mientras que solo un 4% manifiesta que nunca influye. Por lo tanto, se determinó que existe un mayor porcentaje de turistas que refiere que la gestión pública influye de manera positiva en la labor de los inspectores migratorios, mientras que un diminuto grupo manifiesta que no influye, como se puede apreciar en la tabla 2 y la figura 1.

2.- Interpretación de la tabla 3 y figura 2 de los resultados de la pregunta 2: ¿Cree usted, que el personal de Migraciones tiene facilidad de comunicación con los usuarios?

Se observa que un 40% de los encuestados manifiesta que casi siempre el personal de Migraciones tiene facilidad de comunicación con los usuarios, mientras que solo un 4% indica que nunca y casi nunca. Por lo tanto, se determinó que existe un alto porcentaje de turistas que destacan la facilidad de comunicación que cuenta el personal de migraciones, con respecto a la atención del usuario, mientras que una mínima parte opina lo contrario, como se pone en evidencia en la tabla 3 y la figura 2.

3.- Interpretación de la tabla 4 y figura 3 de los resultados de la pregunta 3: ¿Los servidores de Migraciones demuestran que conocen sus funciones al momento de la atención?

Se observa que un 48% de los encuestados manifiestan que casi siempre los servidores de Migraciones demuestran que conocen sus funciones al momento de la atención, mientras que solo un 2% manifiesta que nunca y casi nunca. Por lo tanto, se determinó que existe un gran porcentaje de encuestados que perciben que los operadores migratorios si conocen sus funciones al momento de brindar el servicio, mientras que un minúsculo

grupo percibe lo contrario, como se puede apreciar de la tabla 4 y la figura 3.

4.- Interpretación de la tabla 5 y figura 4 de los resultados la pregunta 4: ¿Considera que el personal tiene capacidad para la toma de decisiones?

Se observa que un 45% de los encuestados manifiestan que casi siempre el personal tiene capacidad para la toma de decisiones, mientras que solo un 4% manifiesta que casi nunca. Por lo tanto, se determinó que se evidencia que un alto grado de participantes percibe la capacidad de toma de decisiones que tienen los inspectores migratorios, mientras que una ínfima parte cree lo contrario, como se puede apreciar de la tabla 5 y figura 4.

5.- Interpretación de la tabla 6 y figura 5 de los resultados de la pregunta 5: ¿Los servidores de Migraciones cuentan con el equipamiento tecnológico adecuado?

Se observa que un 37% de los encuestados manifiesta que casi siempre los servidores de Migraciones cuentan con el equipamiento tecnológico adecuado, mientras que solo un 6% manifiesta que casi nunca. Por lo tanto, se determinó que se puede apreciar en un alto grado que las personas consultadas perciben un equipamiento tecnológico idóneo con que los trabajadores migratorios prestan sus servicios, como se visualiza de la tabla 6 y figura 5.

6.- Interpretación de la tabla 7 y figura 6 de los resultados de la pregunta 6: ¿Al momento del control se cuenta con buena cobertura para la atención a los usuarios?

Se observa que un 48% de los encuestados manifiesta que casi siempre, al momento del control, se cuenta con buena cobertura para la atención a los usuarios, mientras que solo un 4% manifiesta que casi nunca. Por lo tanto, se determinó que existe un alto nivel de una buena cobertura de los usuarios en el instante de realizar su control migratorio, como se pone de manifiesto de los encuestados, mientras que una reducida parte manifiesta lo contrario, como se plasma en la tabla 7 y figura 6.

7.- Interpretación de la tabla 8 y figura 7 de los resultados de la pregunta 7: ¿Considera que el personal al momento de realizar su trabajo cuenta con recurso tecnológico moderno?

Se observa que un 44% de los encuestados manifiestan que, a veces, el personal al momento de realizar su trabajo cuenta con recurso tecnológico moderno, mientras que solo un 6% manifiesta que nunca. Por lo tanto, se determinó que, en cuanto al recurso tecnológico, observamos un cierto equilibrio en las opiniones de los encuestados, ya que una minoría percibe que el personal no cuenta con tal recurso, pero una moderada parte opina lo contrario, como se evidencia de la tabla 8 y figura 7.

8.- Interpretación de la tabla 9 y figura 8 de los resultados de la pregunta 8: ¿Cree usted, que la gestión administrativa es planificada?

Se observa que un 40% de los encuestados manifiestan que casi siempre la gestión administrativa es planificada, mientras que solo un 4% manifiesta que nunca. Por lo tanto, los usuarios perciben que la gestión administrativa de migraciones es previamente planificada, mientras un disminuido grupo opina lo opuesto, como se nota claramente en la tabla 9 y figura 8.

9.- Interpretación de la tabla 10 y figura 9 de los resultados de la pregunta 9: ¿Cree usted, que existe una buena organización en el control migratorio?

Se observa que un 46% de los encuestados manifiesta que casi siempre existe una buena organización en el control migratorio, mientras que solo un 4% manifiesta que nunca. Por lo tanto, los usuarios perciben que la institución cuenta con una buena organización, para cuando realizan su respectivo control migratorio, mientras que un reducido grupo opina en contra, como es evidente en la tabla 10 y figura 9.

10.- Interpretación de la tabla 11 y figura 10 de los de resultados de la pregunta 10: ¿Existe una buena dirección del personal que lo atiende?

Se observa que un 49% de los encuestados manifiesta que casi siempre existe una buena dirección del personal que lo atiende, mientras que solo un 2% manifiesta que casi nunca. Por lo tanto, casi la mitad de consultados

observan una buena dirección por parte de los inspectores migratorios, por otro lado, un grupo muy reducido opina lo contrario, como se puede apreciar de la tabla 11 y figura 10.

11.- Interpretación de la tabla 12 y figura 11 de los resultados de la pregunta 11: ¿Cree que la labor de los Inspectores es deficiente?

Se observa que un 36% de los encuestados manifiesta que, a veces, la labor de los Inspectores es deficiente, mientras que solo un 7% manifiesta que siempre. Por lo tanto, existe un alto grado de usuarios que manifiesta, que el personal no es deficiente, pero el más alto es un nivel intermedio, mientras que una diminuta parte opina que los inspectores migratorios son deficientes, como se describe en la tabla 12 y figura 11.

12.- Interpretación de la tabla 13 y figura 12 de los resultados de la pregunta 12: ¿Cree usted, que la gestión pública de migraciones es eficaz?

Se observa que un 44% de los encuestados manifiesta que casi siempre la gestión pública de migraciones es eficaz, mientras que solo un 5% manifiesta que nunca y casi nunca. Por lo tanto, existe un buen porcentaje de participantes que ve una eficaz gestión pública de la institución, ante una gran minoría que cree lo contrario, como se puede percibir de la tabla 13 y figura 12.

13.- Interpretación de la tabla 14 y figura 13 de los resultados de la pregunta 13: ¿Cree usted, que los Inspectores de Migraciones están bien capacitados, para el desempeño de sus labores?

Se observa que un 50% de los encuestados manifiesta que casi siempre los Inspectores de Migraciones están bien capacitados para el desempeño de sus labores, mientras que solo un 5% manifiesta que nunca y casi nunca. Por lo tanto, la mitad de participantes de la presente investigación considera que los trabajadores migratorios se encuentran correctamente capacitados al momento de realizar sus labores, mientras que una ínfima parte no lo cree, como se demuestra en la tabla 14 y figura 13.

14.- Interpretación de la tabla 15 y figura 14 de los resultados de la pregunta 14: ¿Considera que los servidores otorgan información confiable?

Se observa que un 44% de los encuestados manifiesta que casi siempre los servidores otorgan información confiable, mientras que solo un 1% manifiesta que casi nunca. Por lo tanto, existe confianza en la información que brindan los trabajadores migratorios al momento de realizar su trabajo, mientras que una ínfima parte cree lo contrario, como se observa en la tabla 15 y figura 14.

15.- Interpretación de la tabla 16 y figura 15 de los resultados de la pregunta 15: ¿El personal, actúa responsablemente al momento de brindar el servicio al turista?

Se observa que un 43% de los encuestados manifiesta que casi siempre el personal actúa responsablemente al momento de brindar el servicio al turista, mientras que solo un 1% manifiesta que casi nunca. Por lo tanto, existe mucha responsabilidad del personal migratorio en cuanto al servicio que brinda al momento de la atención al turista, siendo una diminuta parte que no lo cree así, como es de observarse en la tabla 16 y figura 15.

16.- Interpretación de la tabla 17 y figura 16 de los resultados de la pregunta 16: ¿Considera que el personal soluciona los problemas adecuadamente?

Se observa que un 43% de los encuestados manifiesta que casi siempre el personal soluciona los problemas adecuadamente, mientras que solo un 4% manifiesta que casi nunca. Por lo tanto, gran parte de los usuarios considera que sus problemas son solucionados adecuadamente al momento que los inspectores migratorios lo atienden, existiendo una baja proporción que opina lo contrario, como se plasma en la tabla 17 y figura 16.

17.- Interpretación de la tabla 18 y figura 17 de los resultados de la pregunta 17: ¿Considera que el personal tiene capacidad de respuesta al momento de la atención al turista?

Se observa que un 35% de los encuestados manifiesta que casi siempre el personal tiene capacidad de respuesta al momento de la atención al turista, mientras que solo un 5% manifiesta que nunca. Por lo tanto, una tercera parte de usuarios piensa que hay capacidad de respuesta de los servidores al momento que les brindan el servicio, mientras que un bajo porcentaje opina lo contrario, conforme se visualiza en la tabla 18 y figura 17.

18.- Interpretación de la tabla 19 y figura 18 de los resultados de la pregunta 18: ¿Considera que el personal brinda el servicio deseado en el control migratorio?

Se observa que un 50% de los encuestados manifiesta que casi siempre el personal brinda el servicio deseado en el control migratorio, mientras que solo un 2% manifiesta que casi nunca. Por lo tanto, la mitad de usuarios sienten que el servicio es el deseado, el cual es brindado por los trabajadores migratorios en el control respectivo, mientras que un pequeño grupo no lo cree así, como se puede apreciar de la tabla 19 y figura 18.

19.- Interpretación de la tabla 20 y figura 19 de los resultados de la pregunta 19: ¿Cree usted, que el personal brinda un servicio adecuado en el control migratorio?

Se observa que un 51% de los encuestados manifiesta que casi siempre el personal brinda un servicio adecuado en el control migratorio, mientras que solo un 2% manifiesta que nunca. Por lo tanto, existe un adecuado servicio por parte de los inspectores migratorios cuando se realiza el control migratorio, frente a una diminuta oposición, como se muestra en la tabla 20 y figura 19.

20.- Interpretación de la tabla 21 y figura 20 de los resultados de la pregunta 20: ¿Los inspectores de migraciones se muestran empáticos con los turistas?

Se observa que un 44% de los encuestados manifiesta que casi siempre los inspectores de migraciones se muestran empáticos con los turistas, mientras que solo un 4% manifiesta que nunca. Por lo tanto, existe una gran empatía hacia los turistas por parte de los trabajadores cuando estos

realizan sus labores, mientras que un pequeño grupo percibe lo contrario, como se nota en la tabla 21 y figura 20.

21.- Interpretación de la tabla 22 y figura 21 de los resultados de la pregunta 21: ¿Cree usted, que los inspectores de migraciones le ofrecen seguridad al momento de su atención?

Se observa que un 39% de los encuestados manifiesta que casi siempre los inspectores de migraciones le ofrecen seguridad al momento de su atención, mientras que solo un 4% manifiesta que nunca. Por lo tanto, existe un alto grado de confianza en su seguridad por parte de los turistas al instante de su control que les ofrece el personal migratorio, mientras que una pequeña parte manifiesta que no se sienten seguros, como lo demuestra la tabla 22 y figura 21.

22.- Interpretación de la tabla 23 y figura 22 de los resultados de la pregunta 22: ¿Los inspectores de migraciones demuestran amabilidad en la realización de sus labores con los turistas?

Se observa que un 42% de los encuestados manifiesta que casi siempre los inspectores de migraciones demuestran amabilidad en la realización de sus labores con los turistas, mientras que solo un 2% indica que nunca. Por lo tanto, existe un alto nivel de amabilidad por parte de los trabajadores migratorios hacia los turistas al momento del desempeño de sus funciones, mientras que una ínfima parte percibe lo contrario, como se observa en la tabla 23 y figura 22.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis Inferencial

Objetivo general: Analizar de qué manera la Gestión Pública de Migraciones influye en la labor de los Inspectores en el ámbito Turístico en Tumbes, 2025.

Hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre la gestión pública de migraciones y la influencia en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes, 2025.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión pública de migraciones y la influencia en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes, 2025.

Tabla 24

Correlación entre las variables gestión pública de migraciones y los inspectores en el ámbito turístico.

| | | Correlaciones | |
|--|------------------------|--------------------------------|--|
| | | Gestión Pública de Migraciones | Los Inspectores en el ámbito turístico |
| Gestión Pública de Migraciones | Correlación de Pearson | 1 | ,864** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 84 | 84 |
| Los Inspectores en el ámbito turístico | Correlación de Pearson | ,864** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 84 | 84 |

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

En la tabla 24, se aprecia que la correlación que existe entre las variables gestión pública de migraciones y los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025, es una correlación positiva alta con un valor del coeficiente de Pearson del 0.864; en donde se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el factor recurso humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Hipótesis específica 1:

Hi1: Existe relación significativa entre el factor recursos humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Ho1: No existe relación significativa entre el factor recurso humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Tabla 25

Correlación entre la dimensión factor recurso humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

| | | Correlaciones | |
|---|---------------------------|-----------------------------|--|
| | | Factor Recurso Humano | Labor de los Inspectores en el ámbito turístico |
| Factor Recurso Humano | Correlación de Pearson | 1 | ,873** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 84 | 84 |
| Labor de los Inspectores en el ámbito turístico | Correlación de Pearson | ,873** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 84 | 84 |

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

En la tabla 25, se aprecia que la correlación que existe entre la dimensión factor recurso humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025, es una correlación positiva alta con un valor del coeficiente de Pearson del 0.873; en donde se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el factor recursos tecnológico y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Hipótesis específica 2:

Hi2: Existe relación significativa entre el factor recursos tecnológico y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Ho2: No existe relación significativa entre el factor recurso tecnológico y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Tabla 26

Correlación entre la dimensión factor recurso tecnológico y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Correlaciones

| | | Factor Recurso Tecnológico | Labor de los Inspectores en el ámbito turístico |
|---|---------------------------|----------------------------------|--|
| Factor Recurso Tecnológico | Correlación de Pearson | 1 | ,711** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 84 | 84 |
| Labor de los Inspectores en el ámbito turístico | Correlación de Pearson | ,711** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 84 | 84 |

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

En la tabla 26, se aprecia que la correlación que existe entre la dimensión factor recurso tecnológico y la labor de los Inspectores en el ámbito turístico, es una correlación positiva alta con un valor del coeficiente de Pearson del 0.711; en donde se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes, 2025.

Hipótesis específica 3:

Hi3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Ho3: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Tabla 27

Correlación entre la dimensión gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico.

| | | Gestión Administrativa | Labor de los Inspectores en el ámbito turístico |
|---|------------------------|------------------------|---|
| Gestión Administrativa | Correlación de Pearson | 1 | ,589** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 84 | 84 |
| Labor de los Inspectores en el ámbito turístico | Correlación de Pearson | ,589** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 84 | 84 |

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

En la tabla 27 se aprecia que la correlación que existe entre la dimensión gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025, es una correlación positiva moderada con un valor del coeficiente de Pearson del 0.589; en donde se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

VII. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

7.1. Comparación de los Resultados

Analizar de qué manera la Gestión Pública de Migraciones influye en la labor de los Inspectores en el ámbito Turístico en Tumbes 2025.

Para desarrollar esta discusión traeremos a colación a **Dávalos, S. (2021 - Ecuador)**, quien determinó que la gestión migratoria eficiente es fundamental para optimizar la labor de los inspectores en zonas turísticas, permitiendo una mayor organización del flujo migratorio y evitando el colapso de los puntos de control. La investigación destaca la necesidad de articular tecnologías de información con estrategias de fiscalización migratoria para mejorar el desempeño de los inspectores en fronteras y aeropuertos. De manera similar, **García, N., García, D., et al. (2020 - Ecuador)**, enfatizan que la fiscalización efectiva contribuye a la protección de los derechos de los viajeros y fortalece la seguridad de los destinos turísticos. Además, **Guerrero, A., Fajardo, et al. (2020 - Colombia)** señalan que la capacitación de los inspectores en nuevas normativas y herramientas digitales es clave para agilizar los procesos migratorios y reducir el margen de error en las inspecciones. A nivel nacional, **Domínguez, L. (2022 - Tumbes)** expone que una gestión migratoria bien estructurada permite a los inspectores desarrollar sus funciones con mayor eficacia, evitando congestionamientos y mejorando la experiencia de los turistas. En la misma línea, **Rumay, R. (2021 - Lima)** señala que la implementación de controles migratorios rápidos y efectivos fortalece la imagen turística del país. Comparando estos resultados con nuestra investigación, se determinó que existe una relación significativa entre la gestión pública de migraciones y la influencia en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025, con una correlación positiva alta y un valor del coeficiente de Pearson de 0.864; lo que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Determinar la relación entre el factor recurso humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Para abordar esta discusión mencionaremos la investigación de **Vences, N. (2024 - Chiclayo)**, quien indica que la capacitación y motivación del personal de migraciones son determinantes en la calidad del servicio brindado a los turistas. De acuerdo con su estudio, un porcentaje considerable de inspectores reportó sentirse poco incentivado en su trabajo, lo que impacta negativamente en la eficiencia operativa. Asimismo, **Tirado, J. (2021 - Trujillo)** resalta que el reconocimiento laboral y el ambiente organizacional son claves para mejorar la labor de fiscalización migratoria. **Hernández, P. (2023 - Pimentel)** complementa que la implementación de incentivos y oportunidades de crecimiento dentro de la institución puede aumentar el compromiso de los inspectores y mejorar su desempeño. Nuestra investigación confirmó que existe una relación significativa entre el factor recurso humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025, con una correlación positiva alta y un valor del coeficiente de Pearson de 0.873; lo que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Determinar la relación entre el factor recursos tecnológicos y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Para analizar esta relación, citamos a **Cabana, S., Cortés, F., et al. (2020 - Chile)**, quienes determinaron que la implementación de tecnologías avanzadas en el control migratorio optimiza la eficiencia de los inspectores, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la seguridad de los procesos. Igualmente, **Sampedro, J. (2022 - Ecuador)**, enfatiza que el uso de inteligencia artificial y sistemas biométricos ha transformado la fiscalización en zonas de alto tránsito turístico, facilitando la identificación de viajeros y minimizando errores administrativos. **Muguerza, I. (2020 - Tacna)** agrega que la inversión en infraestructura tecnológica y la capacitación en herramientas digitales son aspectos determinantes para el éxito de una gestión migratoria moderna. Nuestra investigación demostró que existe una relación significativa entre el factor recursos tecnológicos y

la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025, con una correlación positiva alta y un valor del coeficiente de Pearson de 0.711; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025

En este aspecto, **Muguerza, I. (2020 - Tacna)** plantea que una gestión administrativa eficiente es clave para mejorar la fiscalización migratoria en zonas de alto tráfico turístico, ya que permite una mejor asignación de recursos y personal. De forma complementaria, **Hernández, P. (2023 - Pimentel)**, concluye que la digitalización de los procedimientos administrativos ha reducido la burocracia en los puntos de control migratorio, favoreciendo el desempeño de los inspectores. **Domínguez, L. (2022 - Tumbes)** añade que la descentralización de los procesos administrativos podría contribuir a una mayor rapidez en la toma de decisiones y solución de incidencias migratorias en zonas fronterizas. Nuestra investigación determinó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025, con una correlación positiva moderada y un valor del coeficiente de Pearson de 0.589; lo que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

CONCLUSIÓN

Se determinó que existe relación significativa entre la gestión pública de migraciones y la influencia en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025; con una correlación positiva alta con un valor del coeficiente de Pearson del 0.864; en donde se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, donde no existe relación significativa entre la gestión pública de migraciones y la influencia en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Se determinó que existe relación significativa entre el factor recursos humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025; con una correlación positiva alta con un valor del coeficiente de Pearson del 0.873; en donde se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula en donde no existe relación significativa entre el factor recurso humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Se determinó que existe relación significativa entre el factor recursos tecnológico y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025; con una correlación positiva alta con un valor del coeficiente de Pearson del 0.711; en donde se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula en donde no existe relación significativa entre el factor recurso tecnológico y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

Se determinó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025; con una correlación positiva moderada con un valor del coeficiente de Pearson del 0.589; en donde se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula en donde no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.

RECOMENDACIÓN

En primer lugar, la Superintendencia Nacional de Migraciones, debe considerar seguir capacitando al personal de migraciones, en el caso en concreto a los Inspectores migratorios; ya que estos brindan un trato directo y especializado a los usuarios, dado que Migraciones es una de las instituciones de mayor prestigio y que tiene el mayor índice de atención a los usuarios.

La Superintendencia Nacional de Migraciones, tiene que seguir teniendo personal idóneo y capacitado, con el fin de brindar un buen desempeño laboral de su personal, que se vea reflejado en los usuarios atendidos por la institución.

La Superintendencia Nacional de Migraciones, debe seguir invirtiendo en todo lo referente a lo que es tecnología de punta, ya que esto es un factor primordial para brindar un buen desempeño laboral de los inspectores migratorios.

La Superintendencia Nacional de Migraciones, debe seguir mejorando e innovando en cuanto a su gestión administrativa, con el fin de reducir los tiempos de espera, mejor y acelerada atención a los usuarios, así como contratar un mayor número de personal, puesto que con el personal que se cuenta, es insuficiente debido a la gran demanda de servicios con que cuenta la institución.

Referencia Bibliográficas

- Alcivar, A. Jimenez, J. (2015). *Comunicación Organizacional en el Hotel Hilton Colon Guayaquil*. [Tesis de Grado. Universidad de Guayaquil].
Repositorio Institucional:
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13310>
- Alcoser, A. (2019). *Incidencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de servicio a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, sede central de Lima, 2019*. [tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porras – Lima]. *Repositorio Institucional*:
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7096>
- Ballart, X. (1997). *Gestión Pública, Análisis y Evaluación de Políticas*. [Tesis Pos Grado. Universidad Autónoma de Barcelona – España].
Repositorio Institucional:
<https://recyt.fecyt.es/index.php/RevEsPol/issue/view/2533>.
- Bereche, Y. (2017). *Influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive collet & legal EIRL del distrito de lince en el año 2017*. [Tesis para Grado. Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3083>
- Beteta, L. y Rojas, R. (2018). *La gestión pública en el sistema administrativo de abastecimiento de las instituciones públicas de la Provincia de Huaura*. [Tesis de Grado Profesional. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2521/ROJAS%20SILVESTRE%20y%20BETETA%20CARRASCO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cabana, S; Cortés, F; Contreras, F; y Vargas, V. (2020). *Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile*.

- [Tesis de Grado. Universidad de La Serena Chile]. Repositorio: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103>
- Calero, J; y Carretero, P. (2021). Influencia del patrimonio cultural inmaterial en el desarrollo del turismo comunitario de Pistishí (Alausí, Chimborazo, Ecuador). Universidad Nacional de Chimborizo. *Repositorio:* <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v6n1/2550-6587-rehuso-6-01-00001.pdf>
- Carrasco, S. (2008). Población. En S. Carrasco Díaz, & J. Rojas Torres (Edits.), Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (pág. 314). Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L., editor
- Córdova, E. y Oré, F. (2018). Proceso de producción de textos narrativos de los estudiantes del 6° grado de la IE N° 22419 José Abelardo Quiñones Gonzáles de Nasca. [Tesis de Grado. Universidad Nacional de Huancavelica – Perú]. Repositorio: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/127e8a6a-33fa-4e02-8c0f-b4c1a727177b>
- Dávalos, S. (2021). Evaluación de la política pública para enfrentar el flujo migratorio de extranjeros por el Puente Internacional de Rumichaca y su incidencia en el desarrollo local de la ciudad de Tulcán en la Provincia del Carchi, periodo 2016-2018. [Tesis de Posgrado. Universidad Politécnica Estatal del Carchi – Ecuador]. Repositorio: <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1220>.
- Diccionario Enciclopédico Universal siglo XXI (2010). Educación. En diccionario de Lengua Española. (edición MMX).
- Diccionario Enciclopédico Universal siglo XXI (2019). Educación. En diccionario de Lengua Española. (edición MMXIX).
- Domínguez, L. (2022). Ética profesional y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional nombrado en el Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2022. [Tesis para Grado. Universidad Nacional de

Tumbes]. Repositorio Institucional:
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63564>

Duarte, S. Vasconcelos, P. Asencio, E. y Martínez, A. (2012). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Ministerio de Educación.

Flores, S. y Tacunan, X. (2019). Influencia social-cultural de los museos en la Provincia de Huancayo–2019. [Tesis para Grado. Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional:
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/6210>

García, N. García, D, y Quintero, Y. (2020). Segmentación de la demanda turística colombiana que visitan la Zona de Planificación 1 más la provincia de Pichincha en Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 16(2), 136-152. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2020000200136>
Repositorio: <https://www.scielo.cl/pdf/riat/v16n2/0718-235X-riat-16-02-136.pdf>

Guerrero, A. Fajardo, C. y López, A. (2020). “Evaluación estratégica de mercadeo aplicada en el turismo en Colombia” *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, (E36)
https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Fajardo-Toro/publication/352666492_Evaluacion_estrategica_de_mercadeo_aplicada_en_el_turismo_en_Colombia/links/60d238cba6fdcce58baa9c29/Evaluacion-estrategica-de-mercadeo-aplicada-en-el-turismo-en-Colombia.pdf

Gutiérrez, R., & Janice, S. (2020). IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL SECTOR PÚBLICO. [Tesis Pre Grado. Universidad Privada de la Selva Peruana]. Repositorio Institucional:
<http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/242>

Hernández, G; Bojórquez, A; y Pedraza, C. (2020). Gestión pública del turismo: un enfoque de gobernanza local en la Huasteca potosina

(México). *Turismo y Sociedad*. 27, (may 2020), 77–94.
DOI:<https://doi.org/10.18601/01207555.n27.04>.

Hernández, P. (2023). Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional-Lima, 2022. [Tesis de Grado. Universidad Señor de Sipan de Lambayeque]. Repositorio Institucional:
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10771>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, C. (2010). Metodología de la investigación. (5ta. Ed. ed.). DF: México: Mc Graw-HILL Companies, Inc.

Hernández, R., Fernández, C. y Batista, L. (2014). Metodología de la investigación (6ta Ed. ed.). DF: México: Mc Graw Hill Companies, Inc. Obtenido de
<https://www.esup.edu.pe/.../Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Ed>.

Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). Marketing de servicios Conceptos, estrategias y casos, Cuarto edición. México: Cengage Learning Editores, S.A.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Perú: Estadísticas de migración internacional de peruanos y extranjeros 1990-2020*. Recuperado de
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digital/es/Est/Lib1857/libro.pdf

Lezama, N. (2019). *La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Endomarketing en la Superintendencia Nacional de Migraciones Jefatura Zonal Tacna 2019*. [Tesis de Pre Grado. Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional:
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1163/Lezama-Huamolle-Nicolle.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, C. (2017). Apoyo en Diagnóstico de Necesidades en Asistencia del Departamento de Servicio al Cliente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Dian Seccional Barrancabermeja. [Tesis para

Obtener el Grado. Universidad Cooperativa de Colombia].

Repositorio:

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12790/1/2017_apoyo_diagn%C3%B3stico_necesidades.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2022). *Reporte Mensual de Turismo - diciembre 2022*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4097173/RMT_Diciembre_2022.pdf

Moncholí, J. y Frances, A. (2015). Educar en valores. Formar ciudadanos. *Supervisión 21: revista de educación e inspección*, (38), 11.

Mopisita, G. (2020). Estrategia motivacional y su implicancia en el desempeño laboral del personal docente, Unidad Educativa "Pacto Andino", Los Ríos, Ecuador, 2019. [Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio; <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2427>

Münch, L. (2010). *Administración*. Pearson Educación.

Muñoz, M. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2511/TESIS%20-%20MU%C3%91OZ%20MORAN.pdf?sequence=1>

Organización Internacional para las Migraciones. (2024). *Informe sobre las migraciones en el mundo 2024*. Recuperado de <https://www.iom.int/es/resources/interactivo-informe-sobre-las-migraciones-en-el-mundo-2024>

Organización Internacional para las Migraciones. (s.f.). *Portal de Datos sobre Migración*. Recuperado de <https://www.migrationdataportal.org/es>

Oszlak, O. (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe. *Colección de documentos de trabajo sobre e-Gobierno, Red GEALC, septiembre de 2013.*

Pando, D., y Maldonado, C. (2019). Tecnologías de información y modernización de la gestión pública: el caso de la Dirección Nacional de Migraciones en Argentina. *DESAFÍOS EMERGENTES DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO*, 119.

Quispe, C. (2018). *Toma de decisiones en las organizaciones.* [Tesis de Grado. Universidad nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle] Repositorio Institucional: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/5081>

Rumay, R. (2021). Plan estratégico de marketing turístico y su influencia en la promoción turística en la Región de Cajamarca, 2021. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73065/Rumay_RRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sampedro, J. (2022). *Calidad del servicio turístico y satisfacción del cliente en el Cantón Guano, Provincia de Chimborazo* (Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo), Ecuador, [Tesis de Grado. Universidad Nacional De Chimborazo] Repositorio: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8753>.

Superintendencia Nacional de Migraciones (2022) Plataforma Digital Única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/migraciones/tema/gestion-migratoria>

Superintendencia Nacional de Migraciones (2013) Manual de Organización y Funciones. (MOF) https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1688327/Tomo_3%5B1%5D.pdf.pdf?v=1614099069

Superintendencia Nacional de Migraciones. (2017) *Compilación Normativa Migratoria*, Primera Edición. Perú: Corporación grafica GYA S.A.C.

- Tirado, J. (2021). *Gestión pública del turismo y desarrollo turístico de la Provincia de Trujillo, 2019*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62992>
- Vences, N. (2024). *Políticas públicas y la regularización migratoria en una jefatura zonal de migraciones del Perú, 2024*. Chiclayo – Perú [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/134957>.
- Vicente, Y. (2019). *Gestión Del Mercadeo Social En La Labor Inspectiva De Los Servidores De La Gerencia Regional De Trabajo Y Promoción Del Empleo. [La Libertad – 2018. Universidad Cesar Vallejo – La Libertad – Perú]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37402>*.
- Zegarra, N. (2019). *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los inspectores de trabajo de la Subdirección de Inspección laboral de Huancayo, durante el 2017*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional del Centro del Perú]. *Repositorio Institucional: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5370>*

ANEXOS

Anexo 1: Tabla 28 Matriz de Consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS GENERAL | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|--|---|---|--|--|---|
| ¿De qué manera la Gestión Pública de Migración es influye en la labor de los Inspectores en el ámbito Turístico en Tumbes, 2025? | Analizar de qué manera la Gestión Pública de Migraciones influye en la labor de los Inspectores en el ámbito Turístico en Tumbes 2025. | La gestión pública de migraciones afecta significativamente en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025. | Variable 1: La Gestión Pública de Migraciones | <ul style="list-style-type: none"> Factor del Recurso Humano | <ul style="list-style-type: none"> Nivel de comunicación. Conocimiento de las funciones. Capacidad de toma de decisiones. | Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> Nunca. Casi nunca. A veces. Casi siempre. Siempre. |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> Factor del recurso tecnológico | <ul style="list-style-type: none"> Equipamiento Buena cobertura Modernización | |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> Gestión Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> Planificación Organización Dirección | |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|---|
| | <p align="center">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre el factor recurso humano y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.</p> <p>Determinar la relación entre el factor recursos tecnológicos y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.</p> | <p align="center">HIPOTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>El factor recurso humano influye significativamente en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.</p> <p>El factor recursos tecnológicos influye significativamente en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes 2025.</p> <p>La gestión administrativa influye significativamente en la labor de los inspectores en el ámbito turístico en Tumbes, 2025.</p> | <p align="center">Variable 2:</p> <p align="center">Los inspectores en el ámbito turístico</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • responsabilidad • Solución de problemas. | <p align="center">Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca. • Casi nunca. • A veces. • Casi siempre. • Siempre. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Expectativa de servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta. • Servicio deseado • Servicio adecuado | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Factores de atención al usuario. | <ul style="list-style-type: none"> • Empatía. • Seguridad • Amabilidad | | | | | |

4.5. Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|---|---|--------------------------------|--|---|
| Variable 1: La Gestión Pública de Migraciones | Beteta, L. y Rojas, R. (2018). “Conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, a través de la gestión de políticas, recursos y programas” (p.30) | La variable dependiente será analizada mediante un cuestionario (escala Likert) a los turistas que ingresan a Perú, por el CEBAF – Perú a través, del cual se podrá realizar un diagnóstico sobre la Gestión Pública de Migraciones y su influencia de los inspectores sobre el ámbito turístico de la ciudad de Tumbes 2025. | Factor del Recurso Humano | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de comunicación. • Conocimiento de las funciones. • Capacidad de toma de decisiones. | E Escala de Likert <ul style="list-style-type: none"> • Nunca. • Casi Nunca. • A veces. • Casi Siempre. • Siempre. |
| | | | Factor del recurso tecnológico | <ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento • Buena cobertura • Modernización | |
| | | | Gestión Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| <p>Variable 2</p> <p>Los Inspectores en el Ámbito Turístico</p> | <p>Las habilidades interpersonales decidirán la eficacia del afecto tanto para el formador como para el mentor. El profesor también tiene un nivel de autoridad, implícito o real con la ayuda de la naturaleza de su papel, y al final insistirá en su cumplimiento. El efecto de un mentor es proporcional al valor percibido, que puede aportar a la conexión. Es un cortejo de energía suelta, basado totalmente en el aprecio mutuo y el valor tanto para el mentor como para los compañeros. La tutoría es una popularidad que, en mi opinión, hay que ganarse (pág. 06).</p> | <p>La variable los inspectores en el ámbito turístico, será examinada a través de un cuestionario (escala Likert) a los turistas que ingresan a Perú por el Centro Fronterizo de Tumbes – Central Binacional Fronterizo Cabecera Peruana (Cebaf – Perú) a través, lo cual permitirá determinar si la influencia de los inspectores de migraciones es positiva en el ámbito turístico de la ciudad de Tumbes 2025.</p> | <p>Calidad de servicio</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • responsabilidad • Solución de problemas. | <p>Escala de Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca. • Casi Nunca. • A veces. • Casi Siempre. • Siempre. |
| | | | <p>Expectativa de servicio</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta. • Servicio deseado • Servicio adecuado | |
| | | | <p>Factores de atención al usuario.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Empatía. • Seguridad • Amabilidad | |

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Oficio solicitando AUTORIZACION



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Chincha Alta, 21 de marzo del 2025

OFICIO N°154-2025-UAI-FICA

Manuel Fernando Barreto Meza

Coordinador de la Unidad Funcional de Control Migratorio

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES- OFICINA ZONAL DE TUMBES

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestro estudiante se encuentra en el desarrollo de su Tesis, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Contabilidad, Derecho y Administración y Finanzas. El estudiante ha tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que el estudiante pueda proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, mismo que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación del estudiante con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

*Recibido
24/03/2025*



cmcam

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino

DECANA (E)

FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

☎ (056) 269176
✉ info@autonomadeica.edu.pe
📍 Av. Abelardo Alva Maurtua 499
🌐 autonomadeica.edu.pe



Carta de Presentación



CARTA DE PRESENTACIÓN

La Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **SIRLOPÚ LAINES, Víctor Ernesto**; identificado con código: **I121000383** del Programa Académico de Derecho, quien viene desarrollando la tesis denominada: **“LA GESTIÓN PÚBLICA DE MIGRACIONES Y LA INFLUENCIA DE LOS INSPECTORES EN EL ÁMBITO TURÍSTICO EN TUMBES 2025”**.

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar al estudiante en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 21 de marzo del 2025

*Revisado
24/03/2025*



Mariana Alejandra Campos Sobrino

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
DECANA (E)
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

☎ (056) 269176
✉ info@autonomadeica.edu.pe
📍 Av. Abelardo Alva Maurtua 489
🌐 autonomadeica.edu.pe



Respuesta de la Superintendencia Nacional de Migraciones



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES
OFICINA ZONAL DE TUMBES
Unidad Funcional de Control Migratorio

Tumbes, 25 de marzo de 2025

OFICIO N° 178-2025-UFCM-OZT/SNM

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
Decana (E)
Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración
Universidad Autónoma de Ica
Presente.

De mi consideración:

Es un agrado dirigirme a usted en atención al Oficio N° 154-2025-UAI-FICA, mediante el cual solicita la autorización correspondiente para que el estudiante SIRLOPÚ LAINES, Víctor Ernesto, del Programa Académico de Derecho, pueda realizar la investigación denominada "LA GESTIÓN PÚBLICA DE MIGRACIONES Y LA INFLUENCIA DE LOS INSPECTORES EN EL ÁMBITO TURÍSTICO EN TUMBES 2025" en nuestra institución.

Al respecto, es de interés de la Superintendencia Nacional de Migraciones fomentar la investigación académica que contribuya al análisis y mejora de la gestión pública en el ámbito migratorio. En tal sentido, se otorga la autorización correspondiente para que el referido estudiante pueda recoger información y aplicar su instrumento de investigación, dentro del marco normativo vigente y respetando las políticas de confidencialidad y protección de datos de esta entidad.

Se le recuerda al estudiante la importancia de coordinar previamente con la Unidad Funcional de Control Migratorio para establecer los lineamientos de acceso a la información y el cumplimiento de los procedimientos internos. Asimismo, conforme a lo indicado en su solicitud, se agradecerá remitir una copia del trabajo final una vez sustentado y aprobado, a efectos de contar con insumos que puedan contribuir a la mejora de nuestra gestión institucional.

Sin otro particular, quedamos atentos a cualquier coordinación adicional que sea necesaria y le reitero mi cordial saludo.

Atentamente,

Manuel Fernando Barreto Meza
Coordinador de la Unidad Funcional de Control Migratorio
Superintendencia Nacional de Migraciones - Oficina Zonal de Tumbes

ENCUESTA

A continuación, se presenta un grupo de interrogantes para recabar información desde su punto de vista sobre “LA GESTIÓN PÚBLICA DE MIGRACIONES Y LA INFLUENCIA DE LOS INSPECTORES EN EL AMBITO TURISTICO EN TUMBES 2025”. marque con un aspa (X) la categoría que usted crea que encuentra en cada uno de las interrogantes citadas a continuación.

Opción de respuesta:

- Nunca (1)
- Casi Nunca (2)
- A veces (3)
- Casi Siempre (4)
- Siempre (5)

| ITEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| La Gestión Pública de Migraciones | | | | | |
| 1. Influye la Gestión Pública de Migraciones en la labor de los Inspectores de Migraciones. | | | | | |
| 2. Cree usted, que el personal de Migraciones tiene facilidad de comunicación con los usuarios. | | | | | |
| 3. Los servidores de Migraciones demuestran que conocen sus funciones al momento de la atención. | | | | | |
| 4. Considera que el personal tienen capacidad para la toma de decisiones. | | | | | |
| 5. Los servidores de Migraciones cuentan con el equipamiento tecnológico adecuado. | | | | | |
| 6. Al momento del control se cuenta con buena cobertura para la atención a los usuarios. | | | | | |
| 7. Considera que el personal al momento de realizar su trabajo cuenta con recurso tecnológico moderno. | | | | | |
| 8. Cree usted, que la gestión administrativa es planificada. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 9. Cree usted, que existe una buena organización en el control migratorio. | | | | | |
| 10.Existe una buena dirección del personal que lo atiende. | | | | | |
| 11. Cree que la labor de los Inspectores es deficiente. | | | | | |
| La Influencia de los Inspectores | | | | | |
| 12.Cree usted, que la gestión pública de migraciones es eficaz. | | | | | |
| 13.Cree usted, que los Inspectores de Migraciones están bien capacitados, para el desempeño de sus labores. | | | | | |
| 14.Considera que los servidores otorgan información confiable. | | | | | |
| 15.El personal, actúa responsablemente al momento de brindar el servicio al turista. | | | | | |
| 16.Considera que el personal soluciona los problemas adecuadamente. | | | | | |
| 17.Considera que el personal tiene capacidad de respuesta al momento de la atención al turista. | | | | | |
| 18.Considera que el personal brinda el servicio deseado en el control migratorio. | | | | | |
| 19.Cree usted, que el personal brinda un servicio adecuado en el control migratorio. | | | | | |
| 20.Los inspectores de migraciones se muestran empáticos con los turistas. | | | | | |
| 21.Cree usted, que los inspectores de migraciones le ofrecen seguridad al momento de su atención. | | | | | |
| 22.Los inspectores de migraciones demuestran amabilidad en la realización de sus labores con los turistas. | | | | | |

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

Validación de datos del instrumento de investigación del Doctor Ing. Carlos Alberto Deza Navarrete.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "LA GESTIÓN PÚBLICA DE MIGRACIONES Y LA INFLUENCIA DE LOS INSPECTORES EN EL AMBITO TURISTICO EN TUMBES 2025"

Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO.

Nombre del Experto: CARLOS ALBERTO DEZA NAVARRETE.

Grado Académico: DOCTOR

N° de celular: 966 999 718

Correo Electrónico: cadn_2006@hotmail.com

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

| Aspectos a Evaluar | Descripción: | Evaluación Cumple/ No cumple | Preguntas a corregir |
|--------------------|---|---------------------------------|----------------------|
| 1. Claridad | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado | Cumple | |
| 2. Objetividad | Las preguntas están expresadas en aspectos observables | Cumple | |
| 3. Conveniencia | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado | Cumple | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario | Cumple | |
| 5. Suficiencia | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad | Cumple | |
| 6. Intencionalidad | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación | Cumple | |
| 7. Consistencia | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado | Cumple | |
| 8. Coherencia | Existe relación entre las preguntas e indicadores | Cumple | |
| 9. Estructura | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | Cumple | |
| 10. Pertinencia | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación | Cumple | |

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna.


CARLOS ALBERTO DEZA NAVARRETE
DNI N°: 16532820



Validación de datos del instrumento de investigación del Doctor Lic. José Fernando Escobedo Gálvez.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "LA GESTIÓN PÚBLICA DE MIGRACIONES Y LA INFLUENCIA DE LOS INSPECTORES EN EL AMBITO TURISTICO EN TUMBES 2025"

Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO.

Nombre del Experto: JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GALVEZ.

Grado Académico: DOCTOR

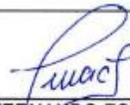
Nº de celular: 9 79 814 933

Correo Electrónico: jescobedog@ucv.edu.pe y jescobedog@untumbes.edu.pe

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

| Aspectos a Evaluar | Descripción: | Evaluación Cumple/ No cumple | Preguntas a corregir |
|--------------------|---|---------------------------------|----------------------|
| 1. Claridad | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado | Cumple | |
| 2. Objetividad | Las preguntas están expresadas en aspectos observables | Cumple | |
| 3. Conveniencia | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado | Cumple | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario | Cumple | |
| 5. Suficiencia | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad | Cumple | |
| 6. Intencionalidad | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación | Cumple | |
| 7. Consistencia | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado | Cumple | |
| 8. Coherencia | Existe relación entre las preguntas e indicadores | Cumple | |
| 9. Estructura | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | Cumple | |
| 10. Pertinencia | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación | Cumple | |

III. OBSERVACIONES GENERALES


 JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GALVEZ
 No. DNI: 44632438



Validación de datos del instrumento de investigación de la Magister Abog. Nick Rojas Prescott.

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "LA GESTIÓN PÚBLICA DE MIGRACIONES Y LA INFLUENCIA DE LOS INSPECTORES EN EL AMBITO TURISTICO EN TUMBES 2025"

Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO.

Nombre del Experto: NICK ROJAS PRESCOTT

Grado Académico: MAGISTER

N° de celular: 993 359 379

Correo Electrónico: nickprescott20@gmail.com

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

| Aspectos a Evaluar | Descripción: | Evaluación Cumple/ No cumple | Preguntas a corregir |
|--------------------|---|---------------------------------|----------------------|
| 1. Claridad | Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado | Cumple | |
| 2. Objetividad | Las preguntas están expresadas en aspectos observables | Cumple | |
| 3. Conveniencia | Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado | Cumple | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario | Cumple | |
| 5. Suficiencia | El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad | Cumple | |
| 6. Intencionalidad | El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación | Cumple | |
| 7. Consistencia | Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado | Cumple | |
| 8. Coherencia | Existe relación entre las preguntas e indicadores | Cumple | |
| 9. Estructura | La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación | Cumple | |
| 10. Pertinencia | El cuestionario es útil y oportuno para la investigación | Cumple | |

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna


 NICK ROJAS PRESCOTT:
 No. DNI 973964539



Anexo 4: Base de datos

Encuesta de Gestión Pública de Migraciones y la Influencia de los Inspectores en el ámbito turístico de tumbes 2022 - Excel

1. Infiere la Gestión Pública de Migraciones en la labor de los Inspectores de Migraciones

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M |
|----|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Marca temporal | 1. Infiere la Gestión | 2. Cree usted, que el | 3. Los servicios de M | 4. Considera que ef | 5. Los servidores de | 6. Al momento del oc | 7. Considera que ef | 8. Cree usted, que la | 9. Cree usted, que e | 10. Existe una buen | 11. Cree que la labor | 12. Cree usted, q |
| 2 | 12/18/2022 15:38:53 | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | A veces | A veces | Casi siempre | Casi Siempre |
| 3 | 12/18/2022 16:21:22 | Siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Nunca | Casi Siempre |
| 4 | 12/18/2022 16:53:49 | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces |
| 5 | 12/18/2022 18:18:37 | Casi nunca | A veces | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | A veces | Casi siempre | Casi nunca | A veces |
| 6 | 12/18/2022 18:40:10 | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | A veces | Casi siempre | A veces | Casi siempre | A veces | Casi siempre | A veces | Casi Siempre |
| 7 | 12/19/2022 8:23:12 | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca | Casi Siempre |
| 8 | 12/19/2022 23:51:19 | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Casi Siempre |
| 9 | 12/18/2022 23:39:16 | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca |
| 10 | 12/20/2022 0:03:35 | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi nunca | A veces | Casi nunca | A veces | Casi siempre | A veces | A veces |
| 11 | 12/20/2022 0:06:37 | Siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca | Casi Siempre |
| 12 | 12/20/2022 0:08:13 | A veces | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | A veces | Casi siempre | A veces | Casi Siempre |
| 13 | 12/20/2022 0:10:04 | Siempre | A veces | Casi siempre | Casi nunca | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Siempre | Casi siempre | A veces | A veces | A veces |
| 14 | 12/20/2022 0:10:23 | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca | Casi Siempre |
| 15 | 12/20/2022 0:11:01 | Siempre | Casi siempre | A veces | Siempre | Casi siempre | A veces | Siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Casi nunca | Siempre |
| 16 | 12/20/2022 0:11:50 | Siempre | A veces | A veces | A veces | Casi nunca | Casi nunca | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces |
| 17 | 12/20/2022 0:17:44 | A veces | A veces | A veces | Casi nunca | Casi nunca | A veces | Casi nunca | A veces | Casi nunca | A veces | A veces | A veces |
| 18 | 12/20/2022 0:21:50 | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca |
| 19 | 12/20/2022 0:23:31 | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca | Casi Siempre |
| 20 | 12/20/2022 0:24:16 | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | A veces | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Casi Siempre |
| 21 | 12/20/2022 0:30:12 | Casi siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | A veces | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Casi Siempre |
| 22 | 12/20/2022 0:34:15 | A veces | Siempre | A veces | Casi siempre | Siempre | A veces | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Nunca | Siempre |
| 23 | 12/20/2022 0:44:14 | Siempre | Siempre | Siempre | Nunca | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi Siempre |
| 24 | 12/20/2022 0:48:53 | Siempre | A veces | A veces | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | Casi siempre | Casi nunca | A veces | A veces | Nunca |
| 25 | 12/20/2022 5:34:37 | Casi siempre | Siempre | Casi siempre | A veces | Siempre | Casi siempre | Siempre | Siempre | Casi siempre | Casi siempre | Nunca | Casi Siempre |
| 26 | 12/20/2022 5:55:19 | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Casi nunca | Casi siempre | Casi nunca | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi nunca | Casi Siempre |
| 27 | 12/20/2022 6:10:59 | Siempre | Casi nunca | Casi nunca | Nunca | Siempre | A veces | Siempre | Nunca | Casi nunca | Siempre | Siempre | Casi Nunca |
| 28 | 12/20/2022 6:32:22 | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | Casi siempre | A veces | A veces | Casi nunca | Casi siempre | Casi nunca | A veces | Casi nunca | A veces |

Encuesta de Gestión Pública de Migraciones y la Influencia de los Inspectores en el ámbito turístico de tumbes 2022 - Excel

12. Cree usted, que la gestión pública de migraciones es eficaz

| | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W |
|----|------------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------|
| 1 | 12. Cree usted, que la | 13. Cree usted, que los | 14. Considera que los | 15. El personal, actúa r | 16. Considera que el p | 17. Considera que el p | 18. Considera que el p | 19. Cree usted, que el | 20. Los inspectores de | 21. Cree usted, que los | 22. Los inspectores |
| 2 | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre | Casi Siempre | A veces | A veces | Casi Siempre |
| 3 | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre |
| 4 | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces |
| 5 | A veces | Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi nunca |
| 6 | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre |
| 7 | Casi Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre | Casi Siempre | A veces | A veces | A veces |
| 8 | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre |
| 9 | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca |
| 10 | A veces | A veces | A veces | A veces | Casi nunca | Casi nunca | Nunca | A veces | A veces | A veces | Casi Siempre |
| 11 | Casi Siempre | Casi Siempre | Siempre | Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Siempre | Casi Siempre | Siempre | Siempre | Siempre |
| 12 | Casi Siempre | A veces | A veces | A veces | Casi Siempre | Casi Siempre | A veces | A veces | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre |
| 13 | A veces | Casi Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre | Casi nunca |
| 14 | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre |
| 15 | Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre | A veces | Siempre | A veces | Siempre | A veces | Siempre | Casi Siempre |
| 16 | A veces | Casi Siempre | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces | A veces |
| 17 | A veces | Casi nunca | A veces | A veces | Casi nunca | A veces | A veces |
| 18 | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca | Nunca |
| 19 | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre |
| 20 | Casi Siempre | Siempre | Nunca | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre |
| 21 | Casi Siempre | Casi Siempre | Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Siempre |
| 22 | Siempre | Casi Siempre | Siempre | Casi Siempre | Siempre | Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Siempre |
| 23 | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre | Casi Siempre |

Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud.

1743610807_SIRLOPÚ LAINES VÍCTOR ERNESTO .docx

 2025
 2025
 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trm:oiId::3117:445226177

Fecha de entrega
2 abr 2025, 4:56 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
2 abr 2025, 5:04 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
1743610807_SIRLOPÚ LAINES VÍCTOR ERNESTO .docx

Tamaño de archivo
3.0 MB

119 Páginas

20.218 Palabras

112.077 Caracteres

10% Genel Benzerlik

Her veri tabanı iin ıkıřan kaynaklar da d hli tüm eřleřmelerin kombine toplamı.

Rapordan Filtrelenen

- Bibliyografya
- K  k Eřleřmeler (15 sözcükten az)

 n Sıradaki Kaynaklar

- 8%  İnternet kaynakları
- 1%  Yayınlar
- 7%  Gönderilen alıřmalar ( ğrenci Makaleleri)

Bütünlük Bayrakları

İnceleme iin 1 Bütünlük Bayrađı

-  **Gizli Metin**
8 sayfada 38  phemli karakter
Metin, belgenin beyaz arka planına karřtırılmak üzere deđiřtirilir.

Sistemimizin algoritmaları bir belgede, onu normal bir g nderiden ayıracıķ her türü tutarsızlıđı derinlemesine inceler. Tuhaf bir řey fark edersek incelemeniz iin bayrak ekleriz.

Bir Bayrak mutlaka bir sorun olduđunu göstermez. Ancak daha fazla inceleme iin dikkatinizi vermenizi öneririz.

Ön Sıradaki Kaynaklar

- 8%  İnternet kaynakları
- 1%  Yayınlar
- 7%  Gönderilen çalışmalar (Öğrenci Makaleleri)

Ön Sıradaki Kaynaklar

Gönderi içinde en yüksek eşleşme sayısına sahip kaynaklar. Çakışan kaynaklar görüntülenmeyecektir.

| | | | |
|----|--------------------------|---|-----|
| 1 | İnternet | repositorio.ucv.edu.pe | 2% |
| 2 | İnternet | www.repositorio.autonomadeica.edu.pe | 1% |
| 3 | İnternet | repositorio.autonoma.edu.pe | <1% |
| 4 | Teslim edilen çalışmalar | Universidad Cesar Vallejo on 2018-02-10 | <1% |
| 5 | İnternet | repositorio.autonomadeica.edu.pe | <1% |
| 6 | İnternet | repositorio.une.edu.pe | <1% |
| 7 | İnternet | www.sela.org | <1% |
| 8 | İnternet | www.coursehero.com | <1% |
| 9 | Teslim edilen çalışmalar | Universidad Nacional del Centro del Peru on 2020-10-07 | <1% |
| 10 | İnternet | investigacion.cusam.edu.gt | <1% |
| 11 | Teslim edilen çalışmalar | Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD on 2021-07-29 | <1% |

| | | | |
|----|-----------------------------|--|-----|
| 12 | Testim edilen çalışmalar | Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2023-08-21 | <1% |
| 13 | İnternet | derechoperu.files.wordpress.com | <1% |
| 14 | Testim edilen çalışmalar | Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-01-30 | <1% |
| 15 | Yayın | Octavio Arosemena, Mario Pineda Falconett, Anacleto Smith, Xenia Batista. "CART... | <1% |
| 16 | İnternet | repositorio.upec.edu.ec | <1% |
| 17 | İnternet | es.scribd.com | <1% |
| 18 | Testim edilen çalışmalar | Universidad Continental on 2017-07-15 | <1% |
| 19 | Testim edilen çalışmalar | Universidad Autonoma de Chile on 2025-03-24 | <1% |
| 20 | Testim edilen çalışmalar | Universidad Anahuac México Sur on 2024-12-01 | <1% |
| 21 | Testim edilen çalışmalar | Universidad Católica de Santa María on 2024-07-15 | <1% |
| 22 | İnternet | rephip.unr.edu.ar | <1% |
| 23 | Testim edilen çalışmalar | Universidad Europea de Madrid on 2023-10-13 | <1% |
| 24 | Testim edilen çalışmalar | Universidad de Guadalajara on 2022-10-22 | <1% |
| 25 | İnternet | repositorio.unfv.edu.pe | <1% |

| | | | |
|----|-----------------------------|--|-----|
| 26 | Teslim edilen çalışmalar | Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2019-12-03 | <1% |
| 27 | Teslim edilen çalışmalar | Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-27 | <1% |
| 28 | İnternet | dspace.utpl.edu.ec | <1% |
| 29 | İnternet | repositorio.uncp.edu.pe | <1% |
| 30 | Teslim edilen çalışmalar | Unviersidad de Granada on 2022-07-06 | <1% |
| 31 | Teslim edilen çalışmalar | autonómadeica on 2024-04-25 | <1% |
| 32 | İnternet | repositorio.utn.edu.ec | <1% |
| 33 | İnternet | repository.ucc.edu.co | <1% |
| 34 | Teslim edilen çalışmalar | Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-11 | <1% |
| 35 | Teslim edilen çalışmalar | Universidad Cesar Vallejo on 2018-02-22 | <1% |
| 36 | İnternet | cdigital.uv.mx | <1% |
| 37 | İnternet | hdl.handle.net | <1% |
| 38 | İnternet | www.risti.xyz | <1% |
| 39 | Teslim edilen çalışmalar | Barcelona School of Management on 2023-11-15 | <1% |

| | | | |
|----|-----------------------------|---|-----|
| 40 | Teslim edilen çalışmalar | Infile on 2023-02-08 | <1% |
| 41 | Teslim edilen çalışmalar | Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-19 | <1% |
| 42 | Teslim edilen çalışmalar | Unviersidad de Granada on 2022-04-24 | <1% |
| 43 | İnternet | repositorio.upla.edu.pe | <1% |
| 44 | Teslim edilen çalışmalar | unap on 2022-06-21 | <1% |
| 45 | Teslim edilen çalışmalar | uncedu on 2023-11-14 | <1% |

Anexo 6: Evidencia fotográfica

1.- Toma fotográfica ingresando la solicitud para aplicación de encuesta en las instalaciones del CEBAF-PERÚ, a los viajeros y turistas, dirigida a la Jefatura Zonal de Migraciones Tumbes.



2.- Toma fotográfica aplicando la encuesta en las instalaciones del CEBAF-PERÚ, a los viajeros y turistas.



