



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La simplificación administrativa y la calidad de servicio
en la Superintendencia de Transporte Terrestre de
Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Administración de Negocios**

AUTORA

Br. María De Fátima Calagua Montoya

ASESORA

Dra. Inocenta Marivel Carbajal Bautista

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Responsabilidad Social

LIMA - 2018

Página del jurado



Presidente

Dr. Sebastián Sánchez Díaz



Secretario

Mg. Miguel Ángel Pérez Pérez



Vocal

Dra. Marivel Carbajal Bautista

Dedicatoria

Luis Pedro, recuerda que todo final siempre conlleva un comienzo próspero si te lo propones.

Agradecimiento

Gracias a Dios, a mi familia, en especial a mi hijo por su apoyo y comprensión durante este tiempo, a mi madre por saber comprender mis momentos de ausencia; y a mi asesora de tesis por siempre orientarme y motivarme para culminar el presente trabajo de investigación.

Declaración Jurada

Yo, Br. María De Fátima Calagua Montoya, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; declaro el trabajo académico titulado "La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017" presentada para la obtención del grado académico de Maestra en la Administración de Negocios, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

San Juan de Lurigancho, 07 de abril de 2018.



Br. María De Fátima Calagua Montoya

DNI: 70388701

Presentación

Estimados señores del Jurado evaluador:

Según el Reglamento de Elaboración y Sustentación de tesis del área de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Administración de Negocios, presentado el trabajo titulado: La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

Esta tesis nos muestra lo encontrado durante lo investigado, cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Jesús María 2017, con un muestreo aleatorio simple a la muestra de 132 administrados, validando el instrumento (cuestionario) por un juicio de expertos y prueba de confiabilidad.

La investigación tiene ocho capítulos: El primer capítulo, introducción mostrándonos cuál es el problema de la investigación, presentando las justificaciones respectivas de la tesis, los antecedentes de índole internacional y nacional, los objetivos e hipótesis, todo lo que ampara sobre el marco teórico. En el segundo capítulo se observa lo relacionado con el campo metodológico respecto a las variables, tipo de estudio y diseño. En el tercer capítulo se detallan los resultados obtenidos en la parte estadística tanto en el sentido descriptivo e inferencial con la presencia de cuadros, tablas y figuras, el análisis descriptivo de las variables, la prueba de hipótesis. En el cuarto capítulo ubicamos la discusión de los resultados obtenidos. Continuando con el quinto capítulo, se dan a conocer las conclusiones del estudio. En el sexto capítulo se proponen las recomendaciones del análisis de la investigación. En el séptimo capítulo podrán observar las referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo del estudio. Finalmente en el octavo capítulo se detallan los anexos.

Prestigiosos jurados que esta investigación cumpla con lo planteado.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Tablas	ix
Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	19
1.2 Marco teórico	31
1.3 Justificación	122
1.4 Problema	124
1.5 Hipótesis	125
1.6 Objetivos	126
II. MARCO METODOLÓGICO	128
2.1 Identificación de variables	129
2.2 Operacionalización de variables	130
2.3 Metodología	132
2.4 Tipo de estudio	133
2.5 Diseño	134
2.6 Población, muestreo y muestra	136
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	137
2.8 Validación y confiabilidad del instrumento	141

2.9	Método de análisis de datos:	143
2.10	Aspectos éticos:	145
III.	RESULTADOS	147
3.1	Resultados Descriptivos obtenidos de la Variable 1	148
3.2	Resultados Descriptivos obtenidos de la Variable 2	152
3.3	Resultados de la Tabla de Contingencia	158
3.4	Contrastación de hipótesis	168
IV.	DISCUSIÓN	177
V.	CONCLUSIONES	180
VI.	RECOMENDACIONES	183
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	186
VIII.	ANEXOS	195
	Anexo A: Matriz de consistencia	196
	Anexo B: Instrumentos de evaluación	198
	Anexo C: Certificado de validez de instrumento	202
	Anexo D: Base de datos	214
	Anexo E: Solicitud de autorización	222
	Anexo F: Carta de autorización	223
	Anexo G: Pruebas piloto	224
	Anexo H: Artículo Científico	228

Lista de tablas

Tabla 01:	Etapas, objetivos, fases y resultados	94
Tabla 02:	Operacionalización de variable Simplificación Administrativa	130
Tabla 03:	Operacionalización de la variable calidad de servicio	131
Tabla 04:	Datos para la obtención de la muestra	136
Tabla 05:	Resultado de validez de instrumentos	141
Tabla 06:	Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach	142
Tabla 07:	Fiabilidad de la Variable 1 – Simplificación Administrativa	142
Tabla 08:	Fiabilidad de la Variable 2 – Calidad de Servicio	143
Tabla 09:	Prueba de normalidad – Kolmogorov Smirnov	144
Tabla 10:	Tabla de interpretación del coeficiente de Spearman	145
Tabla 11:	Resultados descriptivos – Simplificación Administrativa	148
Tabla 12:	Resultados descriptivos – Tiempo de Atención	149
Tabla 13:	Resultados descriptivos – Costo de los Procedimientos	150
Tabla 14:	Resultados descriptivos – Procedimiento Administrativo	151
Tabla 15:	Resultados descriptivos – Calidad de Servicio	152
Tabla 16:	Resultados descriptivos – Elementos Tangibles	153
Tabla 17:	Resultados descriptivos – Confiabilidad	154
Tabla 18:	Resultados descriptivos – Capacidad de Respuesta	155
Tabla 19:	Resultados descriptivos – Seguridad	156
Tabla 20:	Resultados descriptivos – Empatía	157
Tabla 21:	Resultados de la Tabla de Contingencia V1 * V2	159
Tabla 22:	Resultados de la Tabla de Contingencia V1 * D1 V2	160
Tabla 23:	Resultados de la Tabla de Contingencia V1 * D2 V2	162
Tabla 24:	Resultados de la Tabla de Contingencia V1 * D3 V2	163
Tabla 25:	Resultados de la Tabla de Contingencia V1 * D4 V2	165
Tabla 26:	Resultados de la Tabla de Contingencia V1 * D5 V2	166
Tabla 27:	Resultados de Correlaciones entre la V1 y V2	168
Tabla 28:	Resultados de Correlaciones entre la V1 y D1 V2	170
Tabla 29:	Resultados de Correlaciones entre la V1 y D2 V2	171
Tabla 30:	Resultados de Correlaciones entre la V1 y D3 V2	172
Tabla 31:	Resultados de Correlaciones entre la V1 y D4 V2	174

Tabla 32: Resultados de Correlaciones entre la V1 y D5 V2

175

Lista de figuras

Figura 01:	Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa	91
Figura 02:	Etapas de un proceso de simplificación administrativa	93
Figura 03:	Comportamiento de la calidad	11111
Figura 04:	Dimensiones de la calidad	120
Figura 05:	Modelo de análisis de las deficiencias	121
Figura 06:	Diseño descriptivo correlacional	135
Figura 07:	Resultados descriptivos – Simplificación Administrativa	1488
Figura 08:	Resultados descriptivos – Tiempo de Atención	149
Figura 09:	Resultados descriptivos – Tiempo de Atención	150
Figura 10:	Resultados descriptivos – Tiempo de Atención	151
Figura 11:	Resultados descriptivos – Calidad de Servicio	152
Figura 12:	Resultados descriptivos – Elementos Tangibles	153
Figura 13:	Resultados descriptivos – Confiabilidad	154
Figura 14:	Resultados descriptivos – Capacidad de Respuesta	155
Figura 15:	Resultados descriptivos – Seguridad	156
Figura 16:	Resultados descriptivos – Capacidad de Respuesta	157
Figura 17:	Resultados de la Tabla de Contingencia – V1 * V2	1599
Figura 18:	Resultados de la Tabla de Contingencia – V1 * D1 V2	161
Figura 19:	Resultados de la Tabla de Contingencia – V1 * D2 V2	162
Figura 20:	Resultados de la Tabla de Contingencia – V1 * D3 V2	164
Figura 21:	Resultados de la Tabla de Contingencia – V1 * D4 V2	165
Figura 22:	Resultados de la Tabla de Contingencia – V1 * D5 V2	167

Resumen

La presente investigación titulada: La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; busca contribuir con la institución mejorando los aspectos de las variables de estudio propuestas, así como establecer la relación que existe entre ellas. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la entidad pública de estudio.

El presente trabajo es un estudio de diseño no experimental de corte transversal con nivel correlacional de tipo aplicado, el cual se efectuó en una muestra de 132 administrados. A los cuales mediante el uso de instrumentos de recolección de datos (cuestionarios validados por expertos) se recabó la información necesaria; y tras el análisis de ésta, mediante el estadígrafo de correlación de Rho Spearman, se consiguió establecer el grado de correlación entre las variables.

Al obtener un coeficiente Rho equivalente al 0,725 y un valor “p” igual a 0,000; se concluyó que existe una relación directa y altamente significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

Palabras clave: Simplificación administrativa, Calidad de servicio.

Abstract

The present investigation entitled: The administrative simplification and the quality of service in the Superintendence of People Land Transportation, Load and Goods - Jesús María 2017; seeks to contribute to the institution by improving the aspects of the proposed study variables, as well as establishing the existing relationship between them. The general objective of the research was to determine the relationship between administrative simplification and quality of service in the public study entity.

The present work is a cross-sectional non-experimental design study with a correlated level of applied type, which was carried out in a sample of 132 administered. To which, through the use of data collection instruments (questionnaires validated by experts), the necessary information was collected; and after the analysis of it, through the correlation statistic of Rho Spearman, it was possible to establish the degree of correlation between the variables.

By obtaining a Rho coefficient equivalent to 0.725 and a "p" value equal to 0.000; It was concluded that there is a direct and highly significant relationship between the administrative simplification and the quality of service in the Superintendence of people Land Transport, loads and Goods - Jesús María 2017.

Keywords: Administrative simplification, Quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Como menciona el Gobierno de España (2018) la administración pública de ese país tiene muy claro que debe ejercer su gobernabilidad con transparencia, eficiencia, calidad y siempre implementando políticas que permitan el logro de dichos principios.

En España han logrado incluir en todas sus políticas públicas la importancia de aplicar la simplificación administrativa y concientizar a las entidades que su aplicación reduce en un amplio porcentaje las barreras burocráticas, por no decir que las elimina. Han logrado reducir significativamente sus cargas procesales al aplicar métodos de simplificación en los procedimientos, así como evaluar y por secuencia reducir la lista de requisitos para la atención de trámites; a su vez están muy enfocados en la implementación y priorización en la administración gubernamental electrónica, todo ello a la par con los cambios normativos que faciliten esta adecuación a los funcionarios como a los Administrados.

Paralelamente, este país ha logrado concientizar a toda su ciudadanía, partiendo por los funcionarios públicos los cuales saben que deben tener presente la calidad de servicio en sus atenciones, así mismo los administrados conocen que sus derechos y exigen se les brinde una atención eficiente.

Conocen muy bien cuáles son las prácticas de gestión que deben aplicar en el desarrollo de sus procesos a fin que todos ellos alcancen altos índices de calidad.

Actualmente las entidades públicas se encuentran trabajando en mejorar la percepción que tienen los administrados respecto al nivel de servicio de las atenciones que brindan, por lo cual las principales autoridades del gobierno central y de las propias instituciones vienen analizando, desarrollando y facilitando condiciones que simplifiquen los procesos administrativos a fin de brindar un servicio de calidad con altos estándares de eficacia y sobre todo eficiencia a los administrados, donde principalmente buscan aplicar los principios de simplificación administrativa para lograr ello.

Tal y como refiere en su página institucional de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Perú (2018) la simplificación administrativa tiene como finalidad la eliminación de las barreras o costos innecesarios para los administrados, que generan el incorrecto funcionamiento de la Administración Pública. La Simplificación Administrativa, entonces, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra con el uso adecuado del marco normativo y las herramientas (guías metodológicas y sistemas informáticos) de simplificación y determinación de costos; así como, el manual para mejorar la atención a la ciudadanía que la Secretaría de Gestión Pública pone a disposición.

La Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) es un organismo que pertenece al Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú (MTC). De acuerdo a su Ley de creación N° 29380, cuenta con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía técnica, funcional, administrativa y presupuestal, constituyendo pliego presupuestal; encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar de acuerdo con sus competencias los servicios de transporte terrestre de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional, así como aquellos servicios complementarios y vinculados que brinden los agentes públicos o privados relacionados al Sector.

La misión de la institución es supervisar el cumplimiento de la normatividad de los servicios de transporte y tránsito terrestre de competencia nacional, velando por la seguridad y la calidad de los servicios a favor de los usuarios. Siendo la visión planteada lograr un país integrado interna y externamente, con servicios e infraestructura de transportes y comunicaciones, que satisfagan a usuarios y operadores, garantizando el acceso a todos los ciudadanos.

La SUTRAN orienta su actividad prioritariamente al cumplimiento de los siguientes objetivos: (i) Incrementar el cumplimiento de la norma de los agentes

supervisados del servicio de transporte y tránsito terrestre, y (ii) Modernizar la gestión institucional de la SUTRAN.

La competencia de la SUTRAN, en lo concerniente a la supervisión, fiscalización y sanción, abarca a las personas jurídicas y naturales que realizan diligencias y/o actividades de transporte por carretera de personas, carga y mercancías, de ámbito nacional e internacional; así como a los agentes públicos o privados que brinden servicios complementarios a dichas actividades. Asimismo, es competente para supervisar, fiscalizar y sancionar el cumplimiento de las normas relacionadas con el tránsito y las establecidas en el Reglamento Nacional de Vehículos. Siendo las funciones generales de la institución las siguientes:

- Supervisar, fiscalizar y controlar los servicios de transporte terrestre en los ámbitos nacional e internacional.
- Supervisar, fiscalizar y controlar los servicios complementarios y vinculados que brinden los agentes públicos o privados relacionados al sector; los cuales comprenden la infraestructura complementaria de transporte terrestre, los centros de inspección técnica vehicular, entidades certificadoras y talleres de conversión a GLP y GNV, escuelas de conductores, centros de instrucción para cursos de seguridad vial y sensibilización, establecimientos de salud encargados del examen de aptitud psicosomática, centros de desguace y chatarreo de vehículos, centros de reparación de ómnibus autorizados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, entidades verificadoras para la importación de vehículos usados; y otros relacionados con el transporte y tránsito terrestre.
- Supervisar, fiscalizar y controlar el cumplimiento de las normas relacionadas con el tránsito en el ámbito de la red vial nacional, departamental o regional, y las establecidas en el Reglamento Nacional de Vehículos.
- Emitir normas complementarias relacionadas con la supervisión, fiscalización y control del transporte y tránsito terrestre en el ámbito de su

competencia, así como las disposiciones establecidas en el Reglamento Nacional de Vehículos.

- Sancionar la contravención a la normatividad en materia de transporte y tránsito terrestre y Reglamento Nacional de Vehículos, y otras normas sobre la materia.
- Ejecutar las sanciones derivadas de la fiscalización de los servicios de transporte terrestre y del control de pesos y medidas vehiculares.
- Coordinar con las instituciones públicas y privadas, gobiernos regionales y locales, para el ejercicio de las actividades de su competencia.
- Emitir opinión sobre asuntos técnicos de su competencia que puedan ser materia de contratos de concesión, a solicitud de la entidad representante del Estado que sea parte de dichos contratos, sin colisionar con el ámbito de competencia exclusiva del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN).

A pesar de los esfuerzos de la nueva gestión, desde la Alta Dirección, por realizar mejoras en los procesos y procedimientos correspondientes a los trámites efectuados en la SUTRAN, aún no se visualiza si verdaderamente la simplificación administrativa tiene una relación directa con la calidad de servicio, la cual es importante a fin de mejorar y posicionar adecuadamente la imagen institucional de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías; por lo cual se plantea la siguiente investigación para determinar la relación que existe entre ambas variables, y obtener conclusiones que permitan desarrollar soluciones ante cualquier problema o dificultad que pueda ocurrir referente a la atención brindada a los administrados, como molestias por las demoras, lo cual puede repercutir en el nivel de calidad del servicio percibido por los ciudadanos.

Por lo cual, el presente trabajo de investigación está orientado hacia la línea de investigación de responsabilidad social, porque el deber y razón de ser de las

entidades públicas es buscar el bien común de la sociedad, y la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías debe orientar sus esfuerzos y reflejar en sus resultados una política de calidad de servicio que contribuya a la satisfacción de los administrados respecto a las necesidades y expectativas de la sociedad.

1.1 Antecedentes

A continuación se detallan investigaciones sobre las variables de investigación, simplificación administrativa y calidad de servicio:

1.1.1 Antecedentes internacionales

Boza & Solano (2017) “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016”, tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Servicios de Salud Sostenible. Universidad Estatal a Distancia (UNED). San José, Costa Rica. En la cual, el objetivo general fue analizar el grado de satisfacción desde la percepción del usuario, respecto a la atención en salud brindada, en la UCI- HNN durante los meses de febrero y marzo del año 2016, siendo los específicos: (i) Describir los indicadores de calidad vigentes en la Unidad de Cuidados Intensivos del HNN, (ii) Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios según el instrumento EMPATHIC, y (ii) Desarrollar una propuesta de mejora para la evaluación desde la perspectiva externa, en el sistema de estándares de calidad vigentes en la UCI-HNN. Siendo el estudio de carácter exploratorio, una investigación cuantitativa-descriptiva. El tipo de muestreo usado es probabilístico aleatorio. Basándose en la premisa de Wicks & Roethlein (2009) indicando que la calidad es un fenómeno o concepto abstracto que varía de acuerdo a la naturaleza de la organización, y a la percepción del usuario; sin embargo, todos los conceptos coinciden en que el más alto parámetro de medida para evaluar si la productividad está alcanzado en lo que el cliente externo espera. La investigación concluye en que: (i) Los indicadores de calidad

utilizados en la actualidad en la UCI-HNN responden a especificaciones internacionales aprobadas y validadas mundialmente, muestran valores adecuados e incluso establecidos y aceptados otros países de primer mundo, (ii) Los aspectos a los cuales los padres manifestaron insatisfacción son en su mayoría modificables y sin acarrear un costo económico, lo cual mediante un adecuado abordaje, cambios de conducta del personal e identificación con las necesidades de los paciente y sus familias pueden repercutir positivamente y mejorar la percepción de la calidad de la atención que se brinda en la UCI-HNN, (iii) En términos generales según la percepción de los padres sobre la calidad de la atención, se puede concluir que la atención en la UCI HNN es de calidad en lo que respecta a los cuidados del usuario, sin embargo el abordaje a la familia presenta algunas debilidades principalmente en la calidez en el trato, ya que pocas veces se contemplan las necesidades emocionales y las realidades de las familias que de mejorar, facilitarían una mayor interacción con el personal y con sus hijos, aumentando la satisfacción de la atención en salud, (iv) En este momento no se cuenta con una evaluación de la calidad desde la perspectiva externa de una manera permanente en la UCI-HNN, que permita obtener la percepción de los padres sobre la satisfacción, indicador importante para conocer las expectativas del cliente, y que permite brindar una atención más integral. (v) El instrumento EMPATHIC en su adaptación en el presente trabajó evidenció su utilidad y pertinencia en la realidad de la atención de la UCI-HNN ya que fue claro, objetivo y directo, facilitándose por vez primera la evaluación de la percepción de los padres en la calidad de la atención permitiendo la colaboración de los padres en el transcurso de mejora en la atención brindada a sus hijos. Siendo el aporte final el mejoramiento y el fortalecimiento de la calidad de la atención en salud que se brinda en la UCI- HNN, incluyendo los aspectos relacionados con la calidad desde la perspectiva del usuario, en este caso y por los resultados obtenidos de la investigación, lo relativo a la calidez y la humanización del cuidado.

Como se puede apreciar en la investigación precedente la percepción de la calidad es determinante para la imagen general de la institución por lo cual el autor recomienda situarse siempre desde la mirada del usuario y lo relativo respecto a la

calidez y la voluntad del servicio al ciudadano, calidad de servicio, sugiriendo además una correcta evaluación cíclica del servicio que brinda.

López (2016) "Impacto de los componentes del paradigma de la Nueva Gestión Pública en la gestión de los trámites en la Dirección de Desarrollo Urbano del Ayuntamiento de San Luis Potosí", trabajo de tesis para obtener el grado de Maestro en Administración con Énfasis en Gestión Pública. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí, México. Investigación que tiene como objetivo principal determinar si la gestión de los trámites de la Subdirección de Desarrollo Urbano se suscribe a la lógica de la Nueva Gestión Pública; asimismo tiene por objetivos (i) Analizar el nivel de la gestión de los trámites en la Subdirección de Desarrollo Urbano, y (ii) Determinar si los trámites de servicios que solicita la ciudadanía en la Subdirección de Desarrollo Urbano están debidamente sistematizados. Siendo el estudio de carácter exploratorio, una investigación cuantitativa mixta. El tipo de muestreo usado es probabilístico aleatorio. Basándose en la premisa de De la Rosa (2008) quien indica que la administración pública debería adoptar un diseño estructural más flexible para que los gobiernos logren un manejo eficiente de los recursos públicos, reduzcan y descentralicen el aparato público, para una mejora en la orientación y la prestación de los servicios, y deberá ser más flexible como: modernizar su funcionamiento incorporando tecnología: simplificar la normatividad de las dependencias gubernamentales; generar nuevas capacidades de pensamiento, creatividad e innovación en su personal en los procesos y su estructura; y ajustar, profesionalizar, así como capacitar a su personal. El presente estudio concluye: (i) Los trámites de servicios que solicita la ciudadanía en la Subdirección de Desarrollo Urbano no son tratados de forma eficiente debido a la inadecuada sistematización de dichos trámites, (ii) Existe una correlación entre la eficacia, que se refiere al grado de consecución de los objetivos previstos y a los resultados de los impactos efectuados, y la eficiencia que se relaciona con los medios humanos, materiales y financieros utilizados para su obtención, y (iii) En la actividad comunicativa de la gestión pública del ayuntamiento de San Luis Potosí, se ha presentado el factor clave que es la confusión terminológica que dificulta la aproximación al ciudadano. Asimismo, la autora recomienda que: Ante la excesiva regulación que dificulta la gestión del trámite y/o

servicio, largos tiempos de respuesta en la gestión del trámite y/o servicio muy por arriba de las expectativas del usuario, carencia o subutilización de las tecnologías y sistemas de información lo que ocasiona retraso en la gestión de los trámites y/o servicios o su prestación de manera ineficiente y costosa, inadecuada selección, capacitación, y evaluación del desempeño del personal de atención. Se propone mejorar la gestión de los de trámites y servicios, para dar a la ciudadanía una respuesta oportuna y con calidad. Simplificando o eliminando trámites que entorpecen los trámites para los ciudadanos o para la administración pública, donde principalmente se tiene que ver Incrementada la efectividad y el logro de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, por medio de la automatización y definición de estándares en sus procesos, la racionalización de estructuras, el aumento de la eficiencia y la simplificación y mejora de sus trámites y servicios. Buscando, Tiempos mínimos de respuesta; el menor número de requisitos; requisitos solicitados una sola vez; estándares de servicio y de atención, publicados y difundidos; simplificar los formatos o implementar el uso de formatos universales; posibilidad de verificar el avance y conclusión del trámite o servicio a través de medios electrónicos; y honestidad y transparencia en su entrega. Para esto se debe depurar y mejorar trámites y servicios, identificando aquellos pasibles de eliminar; fusionar; regular; elaborar e implementar un plan de trabajo para la eliminación, fusión y/o regulación de los mismos; y a su vez determinar los trámites y servicios apremiantes para la institución y demandados por la ciudadanía.

La investigación precedente apoya al presente trabajo a justificar la practicidad, dado que recomienda mejorar y simplificar los procesos administrativos a fin de incrementar la eficiencia y por ende así lograr cumplir la misión y objetivos estratégicos.

Estrada, M. (2016). "Aplicabilidad del principio tributario constitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil del 2015", tesis para obtener el grado de Magíster en Tributación y Finanzas. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. En la cual, el objetivo general del estudio es analizar el principio tributario constitución de simplicidad administrativa en los reclamos administrativo a la Municipalidad de Guayaquil del

2015, asimismo sus objetivos específicos son: (i) Analizar la doctrina nacional e internacional referente al principio de simplicidad administrativa y su incidencia en el campo municipal; ii) Determinar los aspectos que inciden en la aplicabilidad del principio de simplicidad administrativa en reclamos administrativos en la Municipalidad de Guayaquil, a través de la tabulación de 200 resoluciones administrativas tributarias referente a reclamos; y iii) Proponer características para un modelo de ordenanza que permita ser aplicable la simplicidad administrativa. Siendo el estudio de cualitativo y con un análisis documental, el cual concluye que es importante que las normas se deben redactar con un concepto integral de las facultades tributarias que podrían procurar que los reclamos tributarios disminuyan en su volumen a consecuencia de la simplicidad de las otras potestades de la Administración Tributaria, entendiéndose que de los resultados obtenido se desprende que existe aplicabilidad razonable del principio durante el año 2015 en la Municipalidad de Guayaquil; asimismo recomienda a las diferentes municipalidades y entes seccionales, redacten sus normativas tributarias, tomando en cuenta los principios de simplicidad administrativa, eficiencia y equidad, brindando como resultado una herramienta jurídica de un nivel superior de calidad, con componentes informáticos, sociales, tributarios y económicos.

El autor de la investigación precedente ayuda a sostener el presente trabajo en el aspecto legal, dado que presenta la importancia de adecuación de la normativa actual de simplificación de procesos en las instituciones y los resultados que se reflejan frente a su implementación.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Asca & Rodas (2017) “Los Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013”, tesis para optar e grado académico de Magíster en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. El objetivo principal de la investigación fue determinar la influencia de los procedimientos administrativos simplificados (simplificación administrativa) en la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013, así como (i) Determinar la influencia del tiempo de los

procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (ii) Determinar la influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (iii) Determinar la influencia del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (iv) Determinar la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (v) Determinar la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (vi) Determinar la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades otorgadas al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Siendo el estudio de tipo básico y el diseño transversal correlacional-causal, una investigación cuantitativa. El tipo de muestreo usado es probabilístico aleatorio. Basándose en la premisa de la Presidencia del Consejo de Ministros (2012) define la Simplificación Administrativa como un proceso a través del cual se busca eliminar las exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado. La investigación concluye que: (i) Existe influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.449**). (ii) Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.403**). (iii) Existe influencia moderada fuerte positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541**). (iv) Existe influencia moderada débil positiva del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado de la Municipalidad

de San Isidro en el año 2013. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.357**). (v) Existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Atención en plataforma administrativa de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.365**). (vi) Existe influencia moderada fuerte positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en la Calidad del servicio al administrativo de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.541**).

(vi) Existe influencia moderada débil positiva del costo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades de la administración de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.005 < 0.01; Rho = 0.280**). Finalmente recomienda lo siguiente: (i) Incrementar la cantidad de procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad de san isidro, debido a que, existe una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. (ii) El tiempo de los procedimientos administrativos simplificados influye en la atención en plataforma al administrado, por lo que la Municipalidad debe asignar prioridad alta a los tiempos de los procedimientos administrativos y buscar de manera frecuente mecanismos que permitan reducir los tiempos de atención en plataforma al administrado. (iii) El tiempo de los procedimientos administrativos simplificados es la que más influye en la atención en plataforma al administrado, por lo que la Municipalidad debe asignar prioridad alta a los tiempos de los procedimientos administrativos y buscar de manera frecuente mecanismos que permitan reducir estos tiempos. (vi) Existe una influencia positiva moderada débil del tiempo de los procedimientos administrativos simplificados en las facilidades y comodidades al administrado, en ese caso se sugiere, no se asigne prioridad alta al tiempo de los procedimientos administrativos. (v) Cuando se busque una mejora en la atención en plataforma, la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados es moderada débil positiva, por lo que se sugiere no se asigne prioridad alta a los costos. (vi) Cuando se busque una mejora en la calidad de servicio, la influencia del costo de los procedimientos

administrativos simplificados es moderada fuerte positiva, por lo que se sugiere en este caso si se asigne una prioridad alta a los costos. (vii) Cuando se busque una mejora en las facilidades y comodidades al administrado, la influencia del costo de los procedimientos administrativos simplificados es moderada débil positiva, por lo que se sugiere en este caso no se asigne una prioridad alta a los costos.

La investigación precedente nos aporta información respecto a la metodología usada para el estudio de la variable de simplificación administrativa, por lo que resulta de suma importancia tomar este antecedente como referencia, siendo además el estadígrafo usado la prueba de Spearman.

Chávez (2017) “Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú”, tesis de grado de Magíster en Dirección de Marketing. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Investigación que tiene como objetivo principal validar que las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL impactan a la calidad en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú; asimismo busca (i) validar si existe una relación entre la seguridad y la calidad en servicio de transporte terrestre interprovincial, (ii) validar si existe una relación entre la fiabilidad y la calidad en servicio de transporte, (iii) validar si existe una relación entre los elementos tangibles y la calidad en servicio de transporte interprovincial, (iv) validar si existe una relación entre la capacidad de respuesta y la calidad en servicio de transporte terrestre interprovincial, (v) validar si existe una relación entre la empatía de los trabajadores y la calidad en servicio de transporte terrestre interprovincial. (vi) describir la situación de la calidad en el sector de transporte terrestre interprovincial en Perú. Siendo un estudio cuantitativo de corte transversal, con alcance descriptivo correlacional, explicativa y no experimental. La cual se basa principalmente en la premisa de Larrea (1991) indicando que la calidad en el servicio es el discernimiento que tienen los clientes acerca de la relación entre el desempeño y las posibilidades, todo ello en concordancia con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal. En consecuencia, su investigación concluye en que: (i) La versión adaptada del instrumento resultó apropiada para evaluar las percepciones y expectativas de la calidad del servicio, y puede ser aplicado al sector transporte

terrestre interprovincial. (ii) El presente estudio representa la realidad del sector transporte terrestre interprovincial y, por ende, la relación encontrada entre la calidad total y las dimensiones de la escala SERVQUAL sirven para predecir el comportamiento de los consumidores del sector. (iii) No todas las dimensiones de la escala SERVQUAL impactan igualmente en la calidad en el servicio de transporte terrestre interprovincial. (iv) Existe una correlación positiva entre las dimensiones de la escala SERVQUAL y la calidad del sector, por parte de los clientes. (v) Existen brechas negativas en cada una de las cinco dimensiones analizadas, lo que quiere decir que, en términos generales, las expectativas del cliente del sector transporte terrestre interprovincial no están satisfechas. Se puede afirmar que se presentan defectos en la calidad en el sector. (vi) No basta con tener un servicio de buena calidad, las empresas deben apuntar a la excelencia. Las brechas deben subsanarse mediante una oferta de servicio inesperada, que supere las expectativas. (vii) Por la naturaleza de la infraestructura en el país, el sector transporte terrestre interprovincial se encuentra en constante crecimiento, y los consumidores están virtualmente obligados a utilizar el servicio para poder viajar al y desde el interior. No obstante, un servicio diferenciado y percibido como de alta calidad puede asegurar una ventaja competitiva para las empresas formales del sector. (viii) Los consumidores del sector transporte terrestre interprovincial califican mejor a las empresas en términos de tangibilidad, pero se alejan más de sus expectativas en lo que refiere a empatía y capacidad de respuesta. (ix) Los consumidores del sector transporte terrestre interprovincial esperan que las empresas de transporte terrestre interprovincial se preocupen por sus intereses; sin embargo, no perciben que la empresa así lo haga. (x) Los consumidores del sector transporte terrestre interprovincial perciben que las empresas cuentan con flotas en buen estado, lo que va de la mano con sus expectativas. (xi) En lo que respecta a la dimensión de confiabilidad, la mayor deficiencia se encuentra en la falta de una resolución sincera de los problemas que afectan al usuario. (xii) En lo que respecta a la dimensión de capacidad de respuesta, la mayor deficiencia se encuentra en la poca disponibilidad de los empleados para ayudar al cliente. (xiii) En lo que respecta a la dimensión de seguridad, los usuarios perciben falta de amabilidad por parte de los empleados de las empresas de transporte terrestre interprovincial. (xiv) En lo que respecta a la dimensión de tangibilidad, la mayor deficiencia se encontró en la

inadecuada identificación por parte de los empleados en lo que respecta a sus uniformes, fotochecks, etc. Finalmente recomienda a las empresas del sector transporte terrestre interprovincial continuar con la mejora constante de su servicio en cuanto a empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad no solo individualmente, sino también incentivando a sus pares a hacer lo propio en pro de la percepción positiva del sector como un todo. 3. Al margen de las dimensiones mejor evaluadas, se recomienda a las empresas tener una mirada global y abordar las oportunidades de mejora entendiendo el servicio como un todo.

El autor da una orientación contribuyendo en el dimensionamiento de la variable calidad del servicio, dado que se basa en la perspectiva de Larrea, quien asevera que es la percepción de los clientes corresponde al nivel de desempeño y las expectativas relaciones con las características cuantitativas y cualitativas, de un servicio o producto, afirmación que es aplicada como referencia para la presente investigación.

Mayorga (2014) “Los documentos de gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la Oficina Central de registro y servicios académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, tesis para optar al grado académico de doctor en ciencias de la educación. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La Molina, Perú. La investigación tiene como objetivo principal Determinar si los documentos de gestión institucional se relacionan con la calidad del servicio académico-administrativo que presta a los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos, en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en el 2012; y como objetivos específicos los siguientes: (i) Analizar si los documentos de gestión institucional se relacionan con los elementos tangibles de la calidad del servicio académico-administrativo, que presta a los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. (ii) Comparar si los documentos de gestión institucional se relacionan con la confiabilidad de la calidad del servicio académico-administrativo, que presta a los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y

Valle, y (iii) Determinar si los documentos de gestión institucional se relaciona con la seguridad de la calidad del servicio académico-administrativo, que presta a los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Siendo la investigación cuantitativa de tipo correlacional, descriptivo. El tipo de muestreo usado es probabilístico aleatorio. Basándose en la premisa de Martha, V. & Luzángela, A (2006) la cual sostiene que la valorización de la calidad de servicio viene dada por el mismo cliente, el servicio es de calidad si el cliente lo percibe como tal. La calidad de servicio debe ser, por tanto, tangible. Es decir, debe mantenerse en el tiempo y este debe funcionar como una cadena que involucra desde el más alto nivel de la organización hasta cada uno de sus empleados. Desarrollar una cultura de servicios requiere un gran esfuerzo a nivel de los trabajadores y se necesita organizar el cambio de cultura. Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes: (i) Al efectuar la correlación entre los documentos de gestión institucional con la calidad del servicio académico-administrativo, se demuestra que existe relación significativa en los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en el año 2012. Sin embargo, esta relación no es significativa en el personal directivo. (ii) Al efectuar la correlación entre los documentos de gestión, institucional con los elementos tangibles de la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos, se demuestra que existe una correlación significativa. Sin embargo, esta relación no es significativa en el personal directivo ni en el personal administrativo. (iii) Al efectuar la correlación entre los documentos de gestión institucional con la confiabilidad de la calidad del servicio académico - administrativo en los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos, se demuestra que existe una correlación significativa. Sin embargo, esta relación no es significativa en .el personal directivo, administrativo ni en los estudiantes de Pregrado. (iv) Al efectuar la correlación entre los documentos de gestión institucional con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos, se demuestra que existe una correlación significativa. Sin embargo, esta relación no es significativa en el personal directivo. (v) Al efectuar la correlación entre los documentos de gestión

institucional con la seguridad de la calidad del servicio académico - administrativo en los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos, se demuestra que existe una correlación significativa. Sin embargo, esta relación no es significativa en el personal directivo. (vi) Al efectuar la correlación entre los documentos de gestión institucional con la empatía de la calidad del servicio académico - administrativo en los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos, se demuestra que existe una correlación significativa. Sin embargo, esta relación no es significativa en el personal directivo. Por lo cual recomienda al Director de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos de la UNE, coordinar con la Oficina Central de Planificación para que el personal administrativo reciba cursos de capacitación con relación a los documentos de gestión para mejorar el servicio a favor de los estudiantes. Así también; se debe poner en práctica la simplificación administrativa, diseñando una metodología eficiente con orientación hacia una mejor atención al usuario, y diseñar e implementar módulos de capacitación virtual sobre los procedimientos a los estudiantes. Con relación a la variable calidad de servicio, en la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos de la UNE, los estudiantes afirman rotundamente que hay total falta de empatía en el personal administrativo y que la atención de los directivos es totalmente inadecuada. Se sugiere al Director de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos solicitar cursos de capacitación sobre la calidad de servicio en la atención al público, técnica de gestión en el ámbito administrativo, liderazgo y trabajo en grupo, técnica para mejorar el archivo, etc. La Universidad debe exigir que el personal administrativo y los directivos cumplan con su horario establecido, que entreguen los documentos que solicitan los estudiantes en la fecha establecida, comunicar a los estudiantes sobre sus trámites vía correo electrónico, e incentivar al personal administrativo para que se identifique con los estudiantes.

La última investigación tomada como antecedente para el desarrollo del presente trabajo brinda bases de un posible resultado de la investigación, dado que obtiene como conclusión que existe una correlación significativa entre sus variables, información que servirá como base para el presente trabajo.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Variable 1: Simplificación Administrativa

La simplificación administrativa se basa primordialmente en lo expuesto en el D.L. N° 1272 – Decreto Legislativo que modifica la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo (2017), el cual dispone modificar el marco normativo del procedimiento administrativo general a fin de simplificar, optimizar y eliminar procedimientos absurdos y que trabajen el correcto proceso, priorizando y fortaleciendo las acciones de fiscalización y sanción, incluyendo el mejoramiento de la capacidad operativa que permita la ejecución de las funciones. Asimismo, dictamina la emisión de normas que encaminen o faciliten el desarrollo de actividades de carácter económico, comercial y de prestación de servicios sociales en los tres niveles de gobierno, ello incluye primordialmente la simplificación administrativa de los procedimientos relacionados al patrimonio cultural. Por lo cual debe dictarse normas generales y específicas para la estandarización de los procedimientos administrativos habituales en la administración pública con el propósito de minimizar los requisitos y plazos; así como adoptar medidas que contribuyan a la eliminación de barreras burocráticas, y autorizar mecanismos para la optimización de servicios en las entidades gubernamentales, favoreciendo el fortalecimiento institucional y la calidad de servicio brindada al ciudadano.

Esta modificación de la Ley N°27444 se realiza a efectos de optimizar la regulación de los principios del procedimiento administrativo a favor de los derechos de los administrados, canalizando la notificación electrónica para la simplificación de los procedimientos, así como la estandarización de los procedimientos a fin de determinar aquellos sujetos a aprobación automática. Todo ello, mejorando la regulación sobre el régimen de aprobación del TUPA de cada entidad, brindado una dilucidación respecto a la documentación que puede brindar una institución, así como formular un mejor mecanismo sobre los silencios administrativos. Finalmente promueve la creación de un marco jurídico para la incorporación de los

procedimientos administrativos a la era digital (administración electrónica de los documentos y tramitación en general).

La Ley deberá aplicarse en todas las entidades gubernamentales del Perú, entendiéndose al Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, los Gobiernos Regionales, los gobiernos locales, y los organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía, y las demás entidades, organismos, proyectos especiales, y programas estatales, y a las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, tales como concesionarios o delegaciones.

La presente Ley citada contiene normas habituales para el ejercicio de la función administrativa del Estado, la cual regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales. Con la finalidad pública de mejorar las condiciones favorables para la tramitación de las solicitudes de los administrados.

Siendo el procedimiento administrativo una base aplicada como pilar para el desarrollo de los siguientes principios:

- Permite la aplicación del principio de legalidad a fin que se respeten las facultades atribuidas a las autoridades administrativas para la simplificación.
- Formula la normalización y garantía de ejecución del principio del debido procedimiento el cual se rige por los principios del Derecho Administrativo.
- Asimismo, la aplicación del principio administrativo permite activar el principio de impulso de oficio, el cual faculta a las autoridades a ordenar la realización de actos que ayuden al esclarecimiento y resolución de procesos.

- Bajo el principio de razonabilidad la autoridad administrativa puede calificar las infracciones e imponer de ser el caso las sanciones correspondientes, y a su vez establecer restricciones a los administrados.
- Todo ellos siguiendo el principio de imparcialidad, dado que las autoridades administrativas deben trata a los administrados igualitariamente, resolviendo conforme al orden jurídico y con la premisa de atención al interés general.
- El principio de informalismo debe aplicarse en favor a la admisión y/o decisión final de los requerimientos efectuados por los administrados, a sus intereses y derechos no se perjudiquen por las exigencias formales que pueden ser subsanadas en el desarrollo del procedimiento.
- En la tramitación del procedimiento debe admitirse los documentos y declaraciones presentadas por los administrados como ciertos, siguiendo lo dictado por el principio de presunción de veracidad.
- Todos los participantes del procedimiento deben realizar las tramitaciones con respeto mutuo y colaboración, siguiendo lo establecido en el principio de buena fe procedimental.
- Bajo el principio de celeridad, los partícipes en el procedimiento deben realizar el mayor dinamismo posible, evitando situaciones procedimentales que constituyan barreras burócratas, todo ello con la finalidad de emitir una decisión en un tiempo razonable sin que ello vulnere el ordeno o el respeto por debido procedimiento.
- Los sujetos inmensos en el procedimiento deben velar porque los formalismos no invaliden ni determinen el pronunciamiento final ni invaliden el derecho de defensa de los administrados, acorde al principio de eficacia.

- El principio de verdad material permite a la autoridad administrativa validar los hechos de modo que sirvan para la motivación de decisiones, el cual debe cumplir con las medidas probatorias necesarias.
- Las entidades deben otorgar a todos los administrados las condiciones necesarias, en base al principio de participación, para que todos ellos puedan acceder a la información que administren las entidades públicas, salvo omisiones como aquellas que vulneren la intimidad de alguna personas, o aquellas vinculadas con la seguridad nacional o aquellas se encuentren en tramitación y el solicitante sea ajeno al procedimiento.
- Básicamente el principio de simplificada establece que las autoridades administrativas deben brindar procedimientos sencillos, debiendo eliminarse la complejidad innecesaria en los mismos, por lo cual los requisitos que las entidades requieran para la admisión de alguna documentación deberán ser racionales y proporcionales sin trabar el procedimiento en sí.
- Teniendo en cuenta el principio de uniformidad las entidades deben estandarizar los requisitos similares para trámites símiles, por lo cual si existiera alguna diferenciación entre ellos deberá ser debidamente sustentado a fin que no vulnere la simplificación admitida.
- Siguiendo el principio de predictibilidad o de confianza legítima, las autoridades administrativas deben brindar a los usuarios información veraz, completa y fiable respecto a los procedimientos en custodia, a fin que los administrados puedan tener esquematizado correctamente los requisitos, trámites, duración estimada y posibles resultados que podrían lograr. Por lo cual, la administración no puede actuar arbitrariamente variando de manera intempestiva la interpretación de las normas aplicadas.
- La tramitación de los procedimientos administrativo debe seguir el principio de privilegio de controles posteriores, teniendo la autoridad administrativa el

derecho de comprobar la veracidad de la información presentada para aplicar según sea el caso las sanciones permitidas por falsedad en la documentación.

- El principio del ejercicio legítimo del poder permite a las entidades ejercer las competencias atribuidas evitándose el abuso de poder para objetivos distintos a los dispuestos o en contra del interés público.
- Teniendo en cuenta el principio de responsabilidad las instituciones están obligadas a responder según el caso lo amerite, por los daños o perjuicios ocasionados a los administrados como resultado del ineficiente funcionamiento de las actividades administrativas. Asimismo, cabe indicar que tanto las entidades, como sus funcionarios y servidores asumen las consecuencias de los actos cometidos de acuerdo al marco jurídico.
- Finalmente, el principio de acceso permanente exige a las autoridades administrativas facilitar la información requerida por los administrados que son parte o se encuentran inmersos en un procedimiento, a razón que ellos puedan conocer el estado de la tramitación, así como acceder y obtener copia de la documentación correspondiente al procedimiento en mención.

Los principios previamente señalados servirán como base para establecer un criterio uniforme para la interpretación empleada en la resolución de cuestiones en las cuales debe aplicarse las reglas del procedimiento, asimismo esta base servirá para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos legales existentes en el ordenamiento jurídico.

El contenido del acto administrativo es todo aquello que decide, declara o certifica la autoridad, no debiendo ser incompatible, ni contravenir las disposiciones previstas por la normatividad vigente; el cual debe contener en absoluto todas las cuestiones de hecho y derecho formuladas por los administrados

La motivación del acto administrativo tiene que ser expresa y debe contener una relación directa y concreta entre los hechos probados relevantes del caso en

particular, y el argumento de las razones jurídicas y normativas deben justificar el acto adoptado.

Los informes, dictámenes o similares decisiones o informes obrantes en el propio expediente que sirvan de argumento en la toma de una decisión, deben ser notificados al administrado de igual forma que el acto administrativo en sí.

Cabe indicar que no son admisibles aquellos fundamentos que para un caso en concreto no represente un sustento directo y en su lugar la formulación represente ambigüedad y contradicción, las cuales entorpezcan el esclarecimiento de la motivación del acto. Por otro lado, cabe precisar que las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento, la autorización expresa de la entidad en relación a un administrado, o cuando la entidad emita actos administrativos sustancialmente iguales, no requieren de motivación de acto.

Respecto a los actos administrativos internos, éstos deben ser administrados con eficacia y eficiencia orientados siempre a mejorar los servicios brindados por su entidad. Son emitidos por el órgano o unidad competente, y su objeto debe ser jurídicamente factible, su naturaleza de motivación facultativa legalmente prevista a efecto de la formulación de ordenes dirigidas a los subordinados.

El régimen de eficacia anticipada de los actos administrativos previsto en el artículo 17 es susceptible de ser aplicado a los actos de administración interna, siempre que no se violen normas de orden público ni afecte a terceros. Por lo cual, las decisiones administrativas internadas que sean de mero trámite, pueden comunicarse verbalmente por el órgano o unidad orgánica competente.

Por otro lado, los administrados tienen derecho de formular un pedido de nulidad de un acto administrativo por intermedio de la presentación de un recurso administrativo.

De proceder el pedido de nulidad de oficio deberá ser conocido y declarado por la autoridad superior a la que dictó dicho acto administrativo. Salvo, el acto este

resuelto por una autoridad que no esté sujeta a subordinación jerárquica, solo entonces la nulidad podrá ser emitida por la misma autoridad. Y una vez emitida la nulidad del acto, deberán iniciarse las medidas para el deslinde de responsabilidad del emisor.

La nulidad planteada por medio de un recurso de reconsideración o de apelación será acreditada y declarada por la autoridad competente para resolverlo, considerándosele como una segunda instancia administrativa.

Las entidades están obligadas en efectuar la notificación del acto que es practicada de oficio y deben acreditarse el debido diligenciamiento, por lo cual éstas deben realizarse en día y hora hábil, excepto alguna disposición especial exprese lo contrario. Dicha notificación podrá realizarse por un personal de la entidad, o por un servicio de mensajería contratado por la entidad.

Las notificaciones podrán ser efectuadas de la siguiente manera, primero la notificación al administrado deberá realizarse en su domicilio. Sin embargo, si no se pudiera concretar la notificación, se procederá a realizarse mediante telegrama, correo certificado, telefax o cualquier otro canal con acuse de recibo del receptor, siempre y cuando el administrado lo hubiera solicitado explícitamente. Finalmente, si no se puede notificar al administrado bajo ninguna de las premisas de las dos causales, se procederá a la publicación del acto administrativo en el Diario Oficial, actualmente el Diario "El Peruano", y en uno de los periódicos de mayor circulación en la jurisdicción territorial.

Por lo cual la autoridad administrativa no puede omitir ninguna modalidad ni alterar el orden de prelación establecido. Si se hiciera caso omiso de lo dicho, la notificación sería nula.

Tratamiento igual corresponde desarrollar en el proceso de notificación de los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.

Si el administrado inmerso en el acto administrativo confiere la posibilidad de una notificación virtual, y mediante un escrito solicita expresamente la notificación a una dirección de correo electrónico, se exonera del orden de prelación de los pasos de notificación. La notificación al correo electrónico será válida siempre y cuando éste remita una respuesta de recepción a la entidad, por lo cual el plazo de cómputo inicia a partir de dicha fecha. En caso de no recibir respuesta automática de haber recibido el documento en un plazo máximo de dos (02) días útiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por conducto regular.

Lo indicado en el párrafo precedente no imposibilita que la autoridad administrativa asigne al administrado una casilla electrónica, siempre que cuente con el consentimiento del usuario. Si se efectuará este caso, la notificación quedará válida cuando la entidad deposite el documento en el buzón electrónico asignado al administrado (usuario natural o jurídico), contándose como notificado el día de su recepción. Para ello la autoridad administrativa puede emplear firmar y certificados digitales conforme a lo dispuesto por la normativa vigente.

Todos los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, se catalogan de dos maneras: el primero son los procedimientos de aprobación automática, y los segundos son de evaluación previa por la entidad; este último en caso de falta de pronunciamiento oportuno, se encuentra sujeto al silencio positivo o silencio negativo. Cada entidad establece estos procedimientos en su TUPA - Texto Único de Procedimientos Administrativos, siguiendo los criterios establecidos la ley.

Respecto a los procedimientos de aprobación automática, la solicitud se considera como aprobada desde el momento que es recibida por la entidad, siempre y cuando cumpla con presentar la documentación completa de acuerdo a los requisitos establecidos en el TUPA de la entidad.

Cuando los procedimientos de aprobación automática requieran necesariamente la emisión de un documento, la expedición del mismo deberá realizar en un máximo de cinco (05) días hábiles por la entidad, sin perjuicio de aquellos procedimientos que de acuerdo a leyes especiales fijen plazos mayores.

Como constancia de la aprobación automática de la solicitud del administrado, solo es necesario la copia del escrito o copia del formato presentado a la entidad debiendo tener el sello oficial de recepción, sin observaciones e indicando el número de registro de la solicitud, fecha, hora y firma del agente receptor.

Aquellos procedimientos que habiliten el ejercicio de derechos preexistentes del administrado, la inscripción de registros administrativos, la obtención de licencias, autorizaciones, constancias y copias certificadas o similares que habiliten para el ejercicio de actividades profesionales, sociales, económicas o laborales en el ámbito privado, son sujetos a al principio de presunción de veracidad, siendo de aprobación automática.

Los procedimientos sujetos a aprobación automática son establecidos por la Presidencia del Consejo de Ministros, debiendo ser incluidos por todas las entidades obligatoriamente a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial.

La fiscalización posterior que realizará la entidad en los procedimientos de aprobación automática será de oficio mediante un muestreo de los documentos, declaraciones o información proporcionada por los administrados. En caso procesa en ellos el silencio administrativo positivo, la fiscalización a realizarse debe ser de por lo menos el 10% de la totalidad de los expedientes, y como máximo ciento cincuenta (150) expedientes por semestre.

De comprobarse que existe fraude o falsedad en alguna declaración, información o documentación en general presentada por el administrado, la entidad debe declara la nulidad del acto administrativo sustentándose en dicho

documentación fraudulenta. A su vez, deberá imponer una multa en favor de la entidad entre cinco (05) o diez (10) UIT a la fecha de pago; y, si la conducta atentará contra la fe pública del Código Penal, se deberá comunicar al Ministerio Público para que despliegue las acciones penales correspondientes. Asimismo, deberá de comunicarse trimestralmente por la Central de Riesgo Administrativa, dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, la cual debe contener los datos del imputado.

Por su parte los procedimientos administrativos, requisitos y costos deben establecerse solo mediante decreto supremo o mediante una norma de mayor jerarquía. Estos tienen que estar sucintos y sistematizados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, aprobados para cada entidad.

En el caso de los organismos reguladores éstos podrán establecer procedimientos y requisitos en ejercicio de su función normativa.

Las autoridades administrativas exigirán a los administrados, de ser el caso, el cumplimiento de procedimientos, la presentación de documentos, el suministro de información o el pago por derechos de tramitación, siempre que cumplan con los requisitos mencionados. Incurrir en responsabilidad la autoridad que procede de modo diferente, realizando exigencias a los administrados fuera de estos casos.

Respecto a la eliminación de requisitos o procedimientos lo cual conlleve una simplificación administrativa, deberá ser aprobado mediante una Resolución Ministerial, o Norma Regional o Decreto de Alcaldía, dependiendo del caso.

Los procedimientos administrativos, incluyendo sus requisitos, a cargo de las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa deben ser debidamente publicitados, para conocimiento de los administrados.

Todas las autoridades administrativas deben elaborar, gestionar y aprobar el Texto Único de Procedimientos Administrativos, enfocado en que los administrados

puedan satisfacer sus intereses y derechos respecto a los procedimientos de iniciativa solicitados por ellos. Todo esto, debe publicarse en el Diario Oficial del país. Debiendo cumplir como requisito una descripción clara y taxativa de los pasos del procedimiento, así como los ítems para la calificación, evaluación previa o de aprobación automática, aplicándose el silencio positivo o negativo de corresponder; y detallar las exigencias de pago por derecho de tramitación puntualizando el monto y forma de pago en moneda de curso legal.

La autoridad competente se encuentra obligada en resolver en cada instancia administrativa el procedimiento y los recursos impugnatorios presentados para acceder a ellas.

Los requisitos y condiciones para la prestación de los servicios otorgados en exclusividad por las entidad solo podrán ser fijados por decreto supremo que deberá ser refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros. Luego de ello, las entidades a través de la Resolución del Titular del Pliego deberán establecer los requisitos y costos correspondientes a los procedimientos exclusivos.

El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es aprobado por Decreto Supremo del sector, por la norma de máximo nivel de las autoridades regionales, por Ordenanza Municipal, o por Resolución del Titular de organismo constitucionalmente autónomo, según el nivel de gobierno concerniente. Luego de aprobado el TUPA debe publicarse obligatoriamente en el portal del diario oficial El Peruano. Adicionalmente se difunde a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas - PSCE y en el respectivo Portal Institucional, asimismo en algún lugar visible dentro de las instalaciones de la entidad.

Cuando una institución ya tenga aprobado el TUPA, ante cualquier modificación que no signifique la creación de nuevos procedimientos, lo deberá emitir mediante una Resolución Ministerial del Sector o por resolución del titular del Organismo Autónoma conforme a la Constitución Política del Perú o mediante Resolución de Consejo Directivo de los Organismos Reguladores, Norma Regional

de rango equivalente o Decreto de Alcaldía, de acuerdo al nivel de gobierno correspondiente.

Al redactar el TUPA se debe considerar los criterios necesarios a fin que no se dupliquen los procedimientos administrativos en las entidades.

Si es que por Ley, Decreto Legislativo o demás normas de alcance general, se establecieran o modifiquen los requisitos establecidos, plazo y silencio administrativo aplicables a los procedimientos administrativos, las entidades administrativas están obligadas a modificar el TUPA a su cargo en un máximo de treinta (30) días hábiles computándose a partir de la publicación de dictamina la modificación de los plazos y/o requisitos a aplicarse en los procedimientos. Asimismo, durante este periodo de adecuación a las nuevas disposiciones la entidad no puede dejar de prestar el servicio habitual.

El funcionario público podría incurrir en responsabilidad administrativa si requiere o exige el cumplimiento de requisitos que no están en el TUPA, o pesar de estar en el documento éstos no han sido dictaminados por la normatividad vigente. También, si aplicada cobros indebidos, es decir tasas que no han sido aprobadas conforme a lo dispuesto por la Ley 27444 o por el Texto Único Ordenado del Código Tributario, o por otros organismos con la potestad para hacerlo.

Asimismo, incurre en responsabilidad administrativa el Alcalde y el gerente municipal, o quienes hagan sus veces, cuando transcurrido el plazo de treinta (30) días hábiles luego de admitida la solicitud de ratificación de la municipalidad distrital, no haya cumplido con atender la solicitud de ratificación de las tasas a las que se refiere el artículo 40 de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, excepto las tasas por arbitrios en cuyo caso el plazo será de sesenta (60) días hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, las exigencias establecidas en los párrafos precedentes también constituyen una barrera burocrática ilegal, siendo aplicables las sanciones establecidas en la Ley de Organización y Funciones del Instituto

Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.

La Contraloría General de la República, en el marco de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, debe verificar el cumplimiento de los plazos señalados en la normatividad vigente.

Debo agregar que las entidades gubernamentales tienen prohibido solicitar a los administrados para el inicio, prosecución o conclusión de todo procedimiento, común o especial, la presentación de la siguiente información o la documentación:

- Aquella que la entidad solicitante emita o custodie como producto del ejercicio de sus funciones públicas conferidas por la Ley o que deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado en cualquiera de sus dependencias, o por haber sido fiscalizado por ellas, durante cinco (5) años anteriores inmediatos, siempre que los datos no hubieren sufrido variación. Para acreditarlo, basta que el administrado exhiba la copia del cargo donde conste dicha presentación, debidamente sellado y fechado por la entidad ante la cual hubiese sido suministrada.
- Aquella documentación que haya sido emitida por la misma entidad o por otras entidades públicas del sector, en cuyo caso corresponde a la propia entidad conseguir directamente.
- Presentación de más de dos ejemplares de un mismo documento ante la entidad, menos aquello que sea necesario notificar a otros tantos interesados.
- Fotografías personales, salvo para obtener documentos de identidad, pasaporte o licencias o autorizaciones de índole personal, por razones de seguridad nacional y seguridad ciudadana. Los administrados proveerán ellos mismos las fotografías solicitadas o tendrán libertad para escoger la

empresa que las produce, con excepción de los casos de digitalización de imágenes.

- Documentos de identidad personal distintos al Documento Nacional de Identidad. Asimismo, solo se exigirá para los ciudadanos extranjeros carné de extranjería o pasaporte según afecte.
- Recabar sellos de la propia entidad, que deben ser acumulados por la autoridad a cargo del expediente.
- Documentos o copias nuevas, cuando sean presentadas otras, no obstante haber sido producidos para otra finalidad, salvo que sean ilegibles.
- Constancia de pago realizado ante la propia entidad por algún trámite, en cuyo caso el administrado sólo queda obligado a informar en su escrito el día de pago y el número de constancia de pago, correspondiendo a la administración la verificación inmediata.
- Aquella que, de conformidad con la normativa aplicable, se acreditó o debió acreditarse en una fase anterior o para obtener la culminación de un trámite anterior ya satisfecho. En este supuesto, la información o documentación se entenderá acreditada para todos los efectos legales.
- Toda aquella información o documentación que las entidades de la Administración Pública administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los usuarios o administrados que están obligadas a suministrar o poner a disposición de las demás entidades que las requieran para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna, de conformidad con lo dispuesto por ley, decreto legislativo o por Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Los plazos y demás condiciones para la aplicación de lo dispuesto a entidades de la Administración Pública distintas del Poder Ejecutivo, son establecidos mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros.

Las disposiciones presentadas no limitan la facultad del administrado para presentar espontáneamente la documentación mencionada, de considerarlo conveniente.

En el artículo 41, el cual describe cómo será la presentación de documentos sucedáneos de los originales, siendo que para el cumplimiento de las exigencias correspondientes a todos los procedimientos administrativos, comunes o especiales, las entidades están obligadas a recibir los siguientes documentos e informaciones en vez de la documentación oficial, a la cual reemplazan con el mismo mérito probatorio:

- Copias simples en sustitución de documentos originales o copias legalizadas notarialmente de tales documentos, acompañadas de declaración jurada del administrado acerca de su autenticidad. Las copias simples serán aceptadas, estén o no certificadas por notarios, funcionarios o servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y tendrán el mismo valor que los documentos originales para el cumplimiento de los requisitos correspondientes a la tramitación de procedimientos administrativos seguidos ante cualquier entidad.
- Traducciones simples con la indicación y suscripción de quien oficie de traductor debidamente identificado, en lugar de traducciones oficiales.
- Las expresiones escritas del administrado contenidas en declaraciones con carácter jurado mediante las cuales afirman su situación o estado favorable, así como la existencia, veracidad, vigencia en reemplazo de la información o documentación prohibida de solicitar.

- Instrumentos privados, boletas notariales o copias simples de las escrituras públicas, en vez de instrumentos públicos de cualquier naturaleza, o testimonios notariales, respectivamente.
- Constancias originales suscritas por profesionales independientes debidamente identificados en reemplazo de certificaciones oficiales acerca de las condiciones especiales del administrado o de sus intereses cuya apreciación requiera especiales actitudes técnicas o profesionales para reconocerlas, tales como certificados de salud o planos arquitectónicos, entre otros. Se tratará de profesionales colegiados sólo cuando la norma que regula los requisitos del procedimiento así lo exija.
- Copias fotostáticas de formatos oficiales o una reproducción particular de ellos elaborada por el administrador respetando integralmente la estructura de los definidos por la autoridad, en sustitución de los formularios oficiales aprobados por la propia entidad para el suministro de datos.

Para la presentación y admisión de los sucedáneos documentales, se hace al amparo del principio de presunción de veracidad y por ende continua la realización obligatoria de acciones de fiscalización posterior a cargo de dichas entidades, con la consecuente aplicación de las sanciones previstas si se comprueba el fraude o falsedad. Estas disposiciones no limitan los derechos de los administrados para que puedan presentar la documentación prohibida de solicitar.

Siguiendo el principio de presunción de veracidad todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados y la información incluida en los escritos y formularios que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, se presumen verificados por quien hace uso de ellos, respecto a su propia situación, así como de contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario. En caso de documentos emitidos por autoridades gubernamentales o por terceros, el administrado puede acreditar su debida diligencia en realizar previamente a su presentación las verificaciones correspondientes y razonables.

En caso de las traducciones de parte, así como los informes o constancias profesionales o técnicas presentadas como sucedáneos de documentación oficial, dicha responsabilidad alcanza solidariamente a quien los presenta y a los que los hayan expedido.

La aplicación de la presente Ley establece derecho de tramitación en los procedimientos administrativos, cuando su tramitación implique para la entidad la prestación de un servicio concreto e individualizable a favor del administrado, o en función del costo derivado de las actividades encaminadas a analizar lo solicitado; salvo en los casos en que existan tributos destinados a financiar directamente las actividades de la entidad. Dicho costo incluye los gastos de operación y mantenimiento de la infraestructura asociada a cada procedimiento; estos cobros deben haber sido aprobados conforme al marco legal vigente y que estén consignados en su vigente Texto Único de Procedimientos Administrativos.

En consecuencia, no procede establecer cobros por derecho de tramitación para procedimientos iniciados de oficio, ni en aquellos en los que son ejercidos el derecho de petición graciable, o el de denuncia ante la entidad por infracciones funcionales de sus propios funcionarios o que deban ser conocidas por los Órganos de Control Institucional, para lo cual cada entidad debe establecer el procedimiento correspondiente. Asimismo, no pueden dividirse los procedimientos ni establecerse cobro por etapas.

Las entidades están obligadas a reducir los derechos de tramitación en los procedimientos administrativos si se diera el caso que durante el proceso se hubieran generado excedentes económicos en el ejercicio anterior.

Mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas se precisa los criterios, procedimientos y metodologías para la determinación de los costos de los procedimientos, y servicios administrativos que brinda la administración y para la fijación de los derechos de tramitación. La aplicación de dichos criterios, procedimientos y metodologías es obligatoria para la determinación de costos de

los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad para todas las entidades públicas en los procesos de elaboración o modificación del Texto Único de Procedimientos Administrativos de cada entidad. La entidad puede aprobar derechos de tramitación menores a los que resulten de la aplicación de los criterios, procedimientos y metodologías aprobados; asimismo pueden aprobar los derechos de tramitación para los procedimientos estandarizados, que son de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades a partir de su publicación en el Diario Oficial, sin necesidad de realizar actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos. Sin dejar de lado lo anteriormente expuesto, las entidades están obligadas a incorporar el monto del derecho de tramitación en sus Texto Único de Procedimientos Administrativos dentro del plazo máximo de cinco (05) días hábiles, sin requerir un trámite de aprobación de derechos de tramitación, ni su ratificación.

Los importes por derecho de tramitación son calculados en función al costo que su realización genera para la entidad por el servicio prestado durante toda su tramitación y, en su caso, por el costo real de producción de documentos que expida la entidad. Su monto es sustentado por el servidor a cargo de la oficina de administración de cada entidad.

Para que el costo sea superior a una (01) UIT, se requiere autorización de la Presidencia del Consejo de Ministros. Dicha autorización no es aplicable en los casos en que la Presidencia del Consejo de Ministros haya aprobado derechos de tramitación para los procedimientos estandarizados.

Por lo cual, las entidades no pueden establecer pagos diferenciados para dar preferencia o tratamiento especial a una solicitud distinguiéndola de las demás de su mismo tipo, ni discriminar en función al tipo de administrado que siga el procedimiento.

Por otro lado, solo procede el reembolso de gastos administrativos cuando una ley expresamente lo autoriza, considerándose como tales a aquellos ocasionados por actuaciones específicas solicitados por el administrado dentro del

procedimiento. Se solicita una vez iniciado el procedimiento administrativo y es de cargo del administrado que haya solicitado la actuación o de todos los administrados, si el asunto fuera de interés común; teniendo derecho a constatar y, en su caso, a observar, el sustento de los gastos a reembolsar.

En el caso de los procedimientos administrativos trilaterales, las instituciones públicas podrán ordenar en el acto administrativo que causa estado la condena de costas y costos por la interposición de recursos administrativos maliciosos o temerarios. Se entiende por recurso malicioso o temerario aquel carente de todo sustento de hecho y de derecho, de manera que por la ostensible falta de rigor en su fundamentación se evidencia la intención de mala fe del administrado. Para ello, se debe acreditar el conocimiento objetivo del administrado de ocasionar un perjuicio. Los lineamientos para la aplicación de este numeral se aprobarán mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente de la Presidencia del Consejo de Ministros.

La Presidencia del Consejo de Ministros, es la máxima autoridad técnico normativa rectora del Sistema de Modernización de la Gestión Pública y tiene a su cargo garantizar el cumplimiento de las normas establecidas en el presente capítulo en todas las entidades de la administración pública, sin perjuicio de las facultades atribuidas a la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual para conocer y resolver denuncias que los ciudadanos o agentes económicos le formulen sobre el tema. Dentro de lo cual se le ha encomendado:

- Establecer Directivas, metodologías y lineamientos técnico normativos en las materias de su competencia.
- Emitir opinión vinculante sobre el alcance e interpretación de las normas de simplificación administrativa. En el caso de los Texto Único de Procedimientos Administrativos de los Ministerios y Organismos Públicos, emitir opinión previa favorable a su aprobación.

- Asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa y evaluar de manera permanente los procesos de simplificación administrativa al interior de las entidades, para lo cual podrá solicitar toda la información que requiera de éstas.
- Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas de simplificación administrativa.
- Supervisar que las entidades cumplan con aprobar sus Texto Único de Procedimientos Administrativos conforme a la normativa aplicable.
- Supervisar que las entidades cumplan con aplicar los procedimientos estandarizados y actualicen sus Texto Único de Procedimientos Administrativos para incorporarlos en él.
- Supervisar que las entidades cumplan con las normas de simplificación administrativa en la tramitación de sus procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.
- Detectar los incumplimientos a las normas de la presente Ley y ordenar las modificaciones pertinentes, otorgando a las entidades un plazo perentorio para la subsanación.
- En caso de no producirse la subsanación, la Presidencia del Consejo de Ministros entrega un informe a la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI, a fin de que inicie de oficio un procedimiento de eliminación de barreras burocráticas.
- Realizar las gestiones del caso conducentes a hacer efectiva la responsabilidad de los funcionarios por el incumplimiento de las normas descritas, para lo cual cuenta con legitimidad para accionar ante las diversas entidades de la administración pública.

- Establecer los mecanismos para la recepción de quejas y otros mecanismos de participación de la ciudadanía. Cuando dichas quejas se refieran a asuntos de la competencia de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se inhibirá de conocerlas y las remitirá directamente a ésta.

Cuando la entidad no cumpla con publicar su Texto Único de Procedimientos Administrativos, o lo publique omitiendo procedimientos, los administrados, sin perjuicio de hacer efectiva la responsabilidad de la autoridad infractora, quedan sujetos al siguiente régimen los procedimientos administrativos que corresponde ser aprobados automáticamente o que se encuentran sujetos a silencio administrativo positivo, los administrados quedan liberados de la exigencia de iniciar ese procedimiento para obtener la autorización previa, para realizar su actividad profesional, social, económica o laboral, sin ser pasibles de sanciones por el libre desarrollo de tales actividades. La suspensión de esta prerrogativa de la autoridad concluye a partir del día siguiente de la publicación del TUPA, sin efecto retroactivo.

El incumplimiento de las obligaciones de aprobar y publicar los Texto Único de Procedimientos, genera para la entidad la suspensión de sus facultades de exigir al administrado la tramitación del procedimiento administrativo, la presentación de requisitos o el pago del derecho de tramitación, para el desarrollo de sus actividades; y para los funcionarios responsables de la aplicación de las disposiciones de la presente Ley y las normas reglamentarias respectivas, constituye una falta disciplinaria grave.

Como complemento los administrados tienen los siguientes derechos en relación al procedimiento administrativo:

- La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.
- Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.

- Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.
- Acceder a la información gratuita que deben brindar las entidades del Estado sobre sus actividades orientadas a la colectividad, incluyendo sus fines, competencias, funciones, organigramas, ubicación de dependencias, horarios de atención, procedimientos y características.
- A ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.
- Participar responsable y progresivamente en la prestación y control de los servicios públicos, asegurando su eficiencia y oportunidad.
- Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades.
- Ser asistidos por las entidades para el cumplimiento de sus obligaciones.
- Conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la entidad bajo cuya responsabilidad son tramitados los procedimientos de su interés.
- A que las actuaciones de las entidades que les afecten sean llevadas a cabo en la forma menos gravosa posible.
- Al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o a cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades.

- A no presentar los documentos prohibidos de solicitar las entidades, a emplear los sucedáneos documentales y a no pagar tasas diferentes a las debidas según las reglas de la presente Ley.
- A que en caso de renovaciones de autorizaciones, licencias, permisos y similares, se entiendan automáticamente prorrogados en tanto hayan sido solicitados durante la vigencia original, y mientras la autoridad instruye el procedimiento de renovación y notifica la decisión definitiva sobre este expediente.
- A exigir la responsabilidad de las entidades y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Los demás derechos reconocidos por la Constitución Política del Perú o las leyes.

Las instancias administrativas de competencia tienen un carácter inalienable, por lo que es nulo todo acto administrativo o contrato que contemple la renuncia a la titularidad, o la abstención del ejercicio de las atribuciones conferidas a algún órgano administrativo; y solo por ley o mediante mandato judicial expreso, en un caso concreto, puede ser exigible a una autoridad no ejercer alguna atribución administrativa de su competencia.

La demora o negligencia en el ejercicio de la competencia o su no ejercicio cuando ello corresponda, constituye falta disciplinaria imputable a la autoridad respectiva. Siendo que las entidades o sus funcionarios no pueden dejar de cumplir con la tramitación de procedimientos administrativos, es decir todo acto en contra es nulo de pleno derecho.

Asimismo, las entidades pueden delegar el ejercicio de competencia conferida a sus órganos en otras entidades cuando existan circunstancias de índole técnica, económica, social o territorial que lo hagan conveniente. Procede también la delegación de competencia de un órgano a otro al interior de una misma entidad.

Sin embargo, son indelegables las atribuciones esenciales del órgano que justifican su existencia, las atribuciones para emitir normas generales, para resolver recursos administrativos en los órganos que hayan dictado los actos objeto de recurso, y las atribuciones a su vez recibidas en delegación.

Se debe tomar en cuenta que mientras dure la delegación, no podrá el delegante ejercer la competencia que hubiese delegado, salvo los supuestos en que la ley permite la avocación. Y, los actos administrativos emitidos por delegación indican expresamente esta circunstancia y son considerados emitidos por la entidad delegante.

La delegación se extingue por revocación o avocación, y por el cumplimiento del plazo o la condición previstos en el acto de delegación.

Respecto a la desconcentración la titularidad y el ejercicio de competencia asignada a los órganos administrativos se desconcentran en otros órganos de la entidad, siguiendo los criterios establecidos. Por lo que la desconcentración de competencia puede ser vertical u horizontal. La primera es una forma organizativa de desconcentración de la competencia que se establece en atención al grado y línea del órgano que realiza las funciones, sin tomar en cuenta el aspecto geográfico. La segunda es una forma organizativa de desconcentración de la competencia que se emplea con el objeto de expandir la cobertura de las funciones o servicios administrativos de una entidad.

Los órganos de dirección de las entidades se encuentran liberados de cualquier rutina de ejecución, de emitir comunicaciones ordinarias y de las tareas de formalización de actos administrativos, con el objeto de que puedan concentrarse en actividades de planeamiento, supervisión, coordinación, control interno de su nivel y en la evaluación de resultados. A los órganos jerárquicamente dependientes se les transfiere competencia para emitir resoluciones, con el objeto de aproximar a los administrados las facultades administrativas que conciernan a sus intereses. Cuando proceda la impugnación contra actos administrativos

emitidos en ejercicio de competencia desconcentrada, corresponderá resolver a quien las haya transferido, salvo disposición legal distinta.

En este sentido, son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

- Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones.
- Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos.
- Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
- Abstenerse de exigir a los administrados el cumplimiento de requisitos, la realización de trámites, el suministro de información o la realización de pagos, no previstos legalmente.
- Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.
- Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.
- Velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en sus trámites, sin más formalidades que las esenciales para garantizar el respeto a los derechos de los administrados o para propiciar certeza en las actuaciones.

- Interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda el fin público al cual se dirigen, preservando razonablemente los derechos de los administrados.
- Los demás previstos en la presente Ley o derivados del deber de proteger, conservar y brindar asistencia a los derechos de los administrados, con la finalidad de preservar su eficacia.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público, sin perjuicio del uso de medios con aplicación de tecnología de la información u otros similares.

Por ello se hace necesarias las relaciones entre las entidades se rigen por el criterio de colaboración, sin que ello importe renuncia a la competencia propia señalada por ley. Siguiendo el criterio de colaboración éstas debe:

- Respetar el ejercicio de competencia de otras entidades, sin cuestionamientos fuera de los niveles institucionales.
- Proporcionar directamente los datos e información que posean, sea cual fuere su naturaleza jurídica o posición institucional, a través de cualquier medio, sin más limitación que la establecida por la Constitución o la ley, para lo cual se propenderá a la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información, u otros medios similares.
- Prestar en el ámbito propio la cooperación y asistencia activa que otras entidades puedan necesitar para el cumplimiento de sus propias funciones, salvo que les ocasione gastos elevados o ponga en peligro el cumplimiento de sus propias funciones.

- Facilitar a las entidades los medios de prueba que se encuentren en su poder, cuando les sean solicitados para el mejor cumplimiento de sus deberes, salvo disposición legal en contrario.
- Brindar una respuesta de manera gratuita y oportuna a las solicitudes de información formuladas por otra entidad pública en ejercicio de sus funciones.

Atendiendo a éstas consideración, los procedimientos sujetos a silencio administrativo positivo el plazo para resolver quedará suspendido cuando una entidad requiera la colaboración de otra para que le proporcione la información, siempre y cuando ésta sea indispensable para la resolución del procedimiento administrativo. El plazo de suspensión no podrá exceder de lo establecido por Ley. Cuando una entidad solicite la colaboración de otra entidad deberá notificar al administrado dentro de los tres (03) días siguientes de requerida la información.

En este sentido, entidades están facultadas para dar estabilidad a la colaboración interinstitucional mediante conferencias entre entidades vinculadas, convenios de colaboración u otros medios legalmente admisibles. Las conferencias entre entidades vinculadas permiten a aquellas entidades que correspondan a una misma problemática administrativa, reunirse para intercambiar mecanismos de solución, propiciar la colaboración institucional en aspectos comunes específicos y constituir instancias de cooperación bilateral. Los acuerdos serán formalizados cuando ello lo amerite, mediante acuerdos suscritos por los representantes autorizados.

Por los convenios de colaboración, las entidades a través de sus representantes autorizados, celebran dentro de la ley acuerdos en el ámbito de su respectiva competencia, de naturaleza obligatoria para las partes y con cláusula expresa de libre adhesión y separación. Las entidades pueden celebrar convenios con las instituciones del sector privado, siempre que con ello se logre el cumplimiento de su finalidad y no se vulnere normas de orden público.

Aunando la situación, la autoridad que tenga facultad resolutoria o cuyas opiniones sobre el fondo del procedimiento puedan influir en el sentido de la resolución, debe abstenerse de participar en los asuntos cuya competencia le esté atribuida, en los siguientes casos:

- Si es conyugue, conviviente, pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con cualquiera de los administrados o con sus representantes, mandatarios, con los administradores de sus empresas, o con quienes les presten servicios.
- Si ha tenido intervención como asesor, perito o testigo en el mismo procedimiento, o si como autoridad hubiere manifestado previamente su parecer sobre el mismo, de modo que pudiera entenderse que se ha pronunciado sobre el asunto, salvo la rectificación de errores o la decisión del recurso de reconsideración.
- Si personalmente, o bien su cónyuge, conviviente o algún pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tuviere interés en el asunto de que se trate o en otro semejante, cuya resolución pueda influir en la situación de aquel.
- Cuando tuviere amistad íntima, enemistad manifiesta o conflicto de intereses objetivo con cualquiera de los administrados intervinientes en el procedimiento, que se hagan patentes mediante actitudes o hechos evidentes en el procedimiento.
- Cuando tuviere o hubiese tenido en los últimos doce (12) meses, relación de servicio o de subordinación con cualquiera de los administrados o terceros directamente interesados en el asunto, o si tuviera en proyecto una concertación de negocios con alguna de las partes, aun cuando no se concrete posteriormente. No se aplica lo establecido en el presente numeral en los casos de contratos para la prestación de servicios públicos o, que versen sobre operaciones que normalmente realice el administrado-persona

jurídica con terceros y, siempre que se acuerden en las condiciones ofrecidas a otros consumidores o usuarios.

- Cuando se presenten motivos que perturben la función de la autoridad, esta, por decoro, puede abstenerse mediante resolución debidamente fundamentada. Para ello, se debe tener en consideración las siguientes reglas: en caso que la autoridad integre un órgano colegiado, este último debe aceptar o denegar la solicitud; en caso que la autoridad sea un órgano unipersonal, su superior jerárquico debe emitir una resolución aceptando o denegando la solicitud.

Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

Cuya comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

Es su presentación está obligado a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviese individualizado.

La entidad receptora de la denuncia puede otorgar medidas de protección al denunciante, garantizando su seguridad y evitando se le afecte de algún modo.

El derecho de petición incluye el de solicitar la información que obra en poder de las entidades, siguiendo el régimen previsto en la Constitución y la Ley.

Las entidades instituyen mecanismos de atención a los pedidos sobre información específica y prevén el suministro de oficio a los interesados, incluso vía telefónica o por medios electrónicos, de la información general sobre los temas de interés recurrente para la ciudadanía. Debiendo las entidades están obligadas a responder la solicitud de información dentro del plazo legal.

El derecho de petición incluye las consultas por escrito a las autoridades administrativas, sobre las materias a su cargo y el sentido de la normativa vigente que comprende su accionar, particularmente aquella emitida por la propia entidad. Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal.

Cada entidad atribuye a una o más de sus unidades competencia para absolver las consultas sobre la base de los precedentes de interpretación seguidos en ella.

Respecto a la representación del administrado, para la tramitación de los procedimientos, es suficiente carta poder simple con firma del administrado, salvo que leyes especiales requieran una formalidad adicional; para el desistimiento de la pretensión o del procedimiento, acogerse a las formas de terminación convencional del procedimiento o, para el cobro de dinero, es requerido poder especial indicando expresamente el o los actos para los cuales fue conferido. El poder especial es formalizado a elección del administrado, mediante documento privado con firmas legalizadas ante notario o funcionario público autorizado para el efecto, así como mediante declaración en comparecencia personal del administrado y representante ante la autoridad.

El empleo de la representación no impide la intervención del propio administrado cuando lo considere pertinente, ni el cumplimiento por éste de las obligaciones que exijan su comparecencia personal según las normas de la presente Ley.

En caso de ser varios los administrados interesados en obtener un mismo acto administrativo sin intereses incompatibles, pueden manifestarse conjuntamente por medio de un solo escrito, conformando un único expediente.

Pueden acumularse en un solo escrito más de una petición siempre que se trate de asuntos ligados que permitan tramitarse y resolverse conjuntamente, pero no planteamientos subsidiarios o alternativos. Asimismo, si a criterio de la autoridad administrativa no existiera conexión o existiera incompatibilidad entre las peticiones planteadas en un escrito, se les emplazará para que presente peticiones por separado, bajo apercibimiento de proceder de oficio a sustanciarlas individualmente si fueren separables, o en su defecto disponer el abandono del procedimiento.

Entorno a las observaciones a la documentación presentada por los administrados, deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos de acuerdo a Ley, y aquellos que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos (02) días hábiles, cuya observación debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conservará el administrado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada su petición.

Por consiguiente mientras esté pendiente la subsanación, son aplicables las siguientes reglas:

- No procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni para la presentación de la solicitud o el recurso.
- No procede la aprobación automática del procedimiento administrativo, de ser el caso.

- La unidad no cursa la solicitud o el formulario a la dependencia competente para sus actuaciones en el procedimiento.
- Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apersona a reclamarles, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado.
- Si la documentación presentada no se ajusta a lo requerido impidiendo la continuación del procedimiento, lo cual por su naturaleza no pudo ser advertido por la unidad de recepción al momento de su presentación, así como si resultara necesaria una actuación del administrado para continuar con el procedimiento, la Administración, por única vez, deberá emplazar inmediatamente al administrado, a fin de que realice la subsanación correspondiente. En este caso no resulta aplicable la queja administrativa, salvo que la Administración emplaze nuevamente al administrado a fin de que efectúe subsanaciones adicionales.

Respecto a la subsanaciones, éstas deben realizarse ingresado el escrito, considerándose recibido a partir del documento inicial, salvo que el procedimiento confiera prioridad registral o se trate de un procedimiento trilateral, en cuyo caso la presentación opera a partir de la subsanación.

Las entidades de la Administración Pública se encuentran obligadas a realizar una revisión integral del cumplimiento de todos los requisitos de las solicitudes que presentan los administrados y, en una sola oportunidad y en un solo documento, formular todas las observaciones y los requerimientos que correspondan.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, la entidad mantiene la facultad de requerir única y exclusivamente la subsanación de aquellos requisitos que no hayan sido subsanados por el administrado o cuya subsanación no resulte satisfactoria, de conformidad con lo dispuesto por la norma correspondiente. En

ningún caso la entidad podrá realizar nuevas observaciones. Por lo que incumplimiento de esta obligación constituye una falta administrativa sancionable.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto el incumplimiento de esta obligación también constituye una barrera burocrática ilegal, siendo aplicables las sanciones establecidas en la normativa sobre prevención y eliminación de barreras burocráticas. Ello, sin perjuicio de la obligación del administrado de subsanar las observaciones formuladas.

Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

Las declaraciones de los administrados, testigos y peritos son documentadas en un acta, cuya elaboración sigue las siguientes reglas:

- El acta indica el lugar, fecha, nombres de los partícipes, objeto de la actuación y otras circunstancias relevantes, debiendo ser formulada, leída y firmada inmediatamente después de la actuación, por los declarantes, la autoridad administrativa y por los partícipes que quisieran hacer constar su manifestación.
- Cuando las declaraciones o actuaciones fueren grabadas, por consenso entre la autoridad y los administrados, el acta puede ser concluida dentro del quinto día del acto, o de ser el caso, antes de la decisión final.

- Los administrados pueden dejar constancia en el acta de las observaciones que estimen necesarias sobre lo acontecido durante la diligencia correspondiente.

En los procedimientos administrativos de fiscalización y supervisión, los administrados, además, pueden ofrecer pruebas respecto de los hechos documentados en el acta.

Los administrados, sus representantes o su abogado, tienen derecho de acceso al expediente en cualquier momento de su trámite, así como a sus documentos, antecedentes, estudios, informes y dictámenes, obtener certificaciones de su estado y recabar copias de las piezas que contiene, previo pago del costo de las mismas. Sólo se exceptúan aquellas actuaciones, diligencias, informes o dictámenes que contienen información cuyo conocimiento pueda afectar su derecho a la intimidad personal o familiar y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional de acuerdo a lo establecido en el inciso 5) del artículo 2 de la Constitución Política. Adicionalmente se exceptúan las materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial, así como todos aquellos documentos que impliquen un pronunciamiento previo por parte de la autoridad competente.

El pedido de acceso al expediente puede hacerse verbalmente, sin necesidad de solicitarlo mediante el procedimiento de transparencia y acceso a la información pública, siendo concedido de inmediato, sin necesidad de resolución expresa, en la oficina en que se encuentre el expediente, aunque no sea la unidad de recepción documental.

Por otro lado, los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo

El silencio positivo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento, sin perjuicio de la potestad de nulidad de oficio.

Caso contrario, el silencio administrativo negativo tiene por efecto habilitar al administrado la interposición de los recursos administrativos y acciones judiciales pertinentes.

Aun cuando opere el silencio administrativo negativo, la administración mantiene la obligación de resolver, bajo responsabilidad, hasta que se le notifique que el asunto ha sido sometido a conocimiento de una autoridad jurisdiccional o el administrado haya hecho uso de los recursos administrativos respectivos.

Cabe precisar que el silencio administrativo negativo no inicia el cómputo de plazos ni términos para su impugnación.

En los procedimientos sancionadores, los recursos administrativos destinados a impugnar la imposición de una sanción estarán sujetos al silencio administrativo negativo. Cuando el administrado haya optado por la aplicación del silencio administrativo negativo, será de aplicación el silencio administrativo positivo en las siguientes instancias resolutorias.

Por otra parte, el desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento. Solo impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa, éste solo afectará a quienes lo hubieren formulado, pudiéndose efectuar por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento. Puede realizarse en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final que agote la vía administrativa.

La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez (10) días desde que fueron notificados del desistimiento.

La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

Los actos administrativos pierden efectividad y ejecutoriedad en los siguientes casos: por suspensión provisional conforme a ley; cuando transcurridos dos (02) años de adquirida firmeza, la administración no ha iniciado los actos que le competen para ejecutarlos; y cuando se cumpla la condición resolutive a que estaban sujetos de acuerdo a ley.

Cuando el administrado oponga al inicio de la ejecución del acto administrativo la pérdida de su ejecutoriedad, la cuestión es resuelta de modo irrecurrible en sede administrativa por la autoridad inmediata superior, de existir, previo informe legal sobre la materia.

Cabe resaltar que se puede declarar de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agravien el interés público o lesionen derechos fundamentales.

La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario.

Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

En caso de declaración de nulidad de oficio de un acto administrativo favorable al administrado, la autoridad, previamente al pronunciamiento, le corre traslado, otorgándole un plazo no menor de cinco (05) días para ejercer su derecho de defensa.

La facultad para declarar la nulidad de oficio de los actos administrativos prescribe en el plazo de dos (02) años, contado a partir de la fecha en que hayan quedado consentidos.

En caso de que haya prescrito el plazo previsto en el numeral anterior, sólo procede demandar la nulidad ante el Poder Judicial vía el proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres (03) años siguientes a contar desde la fecha en que prescribió la facultad para declarar la nulidad en sede administrativa.

Los actos administrativos emitidos por consejos o tribunales regidos por leyes especiales, competentes para resolver controversias en última instancia administrativa, sólo pueden ser objeto de declaración de nulidad de oficio en sede administrativa por el propio consejo o tribunal con el acuerdo unánime de sus miembros. Esta atribución sólo podrá ejercerse dentro del plazo de un año contado desde la fecha en que el acto es notificado al interesado. También procede que el titular de la Entidad demande su nulidad en la vía de proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres años siguientes de notificada la resolución emitida por el consejo o tribunal.

En el caso de la revocación de los actos administrativo ocurre la siguiente casuística a continuación detalla:

- Cuando la facultad revocatoria haya sido expresamente establecida por una norma con rango legal y siempre que se cumplan los requisitos previstos en dicha norma.

- Cuando sobrevenga la desaparición de las condiciones exigidas legalmente para la emisión del acto administrativo cuya permanencia sea indispensable para la existencia de la relación jurídica creada.
- Cuando apreciando elementos de juicio sobrevinientes se favorezca legalmente a los destinatarios del acto y siempre que no se genere perjuicios a terceros.
- Cuando se trate de un acto contrario al ordenamiento jurídico que cause agravio o perjudique la situación jurídica del administrado, siempre que no lesione derechos de terceros ni afecte el interés público.

La revocación prevista en este numeral solo puede ser declarada por la más alta autoridad de la entidad competente, previa oportunidad a los posibles afectados otorgándole un plazo no menor de cinco (05) días para presentar sus alegatos y evidencias en su favor.

Los actos administrativos declarativos o constitutivos de derechos o intereses legítimos no pueden ser revocados, modificados o sustituidos de oficio por razones de oportunidad, mérito o conveniencia.

En caso un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.

Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que se interponga contra el acto definitivo.

No cabe la impugnación de actos que sean reproducción de otros anteriores que hayan quedado firmes, ni la de los confirmatorios de actos consentidos por no haber sido recurridos en tiempo y forma. Asimismo, cabe la acumulación de pretensiones impugnatorias en forma subsidiaria, cuando en las instancias anteriores se haya analizado los hechos y/o fundamentos en que se sustenta la referida pretensión.

Los recursos administrativos son recurso de reconsideración y recurso de apelación, solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

La interposición de cualquier recurso, excepto los casos en que una norma legal establezca lo contrario, no suspenderá la ejecución del acto impugnado. No obstante lo dispuesto en el numeral anterior, la autoridad a quien compete resolver el recurso suspende de oficio o a petición de parte la ejecución del acto recurrido cuando la ejecución pudiera causar perjuicios de imposible o difícil reparación, o cuando se aprecie objetivamente la existencia de un vicio de nulidad trascendente.

La decisión de la suspensión se adoptará previa ponderación suficientemente razonada entre el perjuicio que causaría al interés público o a terceros la suspensión y el perjuicio que causa al recurrente la eficacia inmediata del acto recurrido.

Al disponerse la suspensión podrán adoptarse las medidas que sean necesarias para asegurar la protección del interés público o los derechos de terceros y la eficacia de la resolución impugnada.

La suspensión se mantendrá durante el trámite del recurso administrativo o el correspondiente proceso contencioso-administrativo, salvo que la autoridad

administrativa o judicial disponga lo contrario si se modifican las condiciones bajo las cuales se decidió.

Los actos administrativos que agotan la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso-administrativo a que se refiere el artículo 148 de la Constitución Política del Estado. Considerándose como actos que agotan la vía administrativa:

- El acto respecto del cual no proceda legalmente impugnación ante una autoridad u órgano jerárquicamente superior en la vía administrativa o cuando se produzca silencio administrativo negativo, salvo que el interesado opte por interponer recurso de reconsideración, en cuyo caso la resolución que se expida o el silencio administrativo producido con motivo de dicho recurso impugnativo agota la vía administrativa.
- El acto expedido o el silencio administrativo producido con motivo de la interposición de un recurso de apelación en aquellos casos en que se impugne el acto de una autoridad u órgano sometido a subordinación jerárquica.
- El acto expedido o el silencio administrativo producido con motivo de la interposición de un recurso de revisión.
- Los actos administrativos de los Tribunales o Consejos Administrativos regidos por leyes especiales.

En los casos en los que la Ley lo permita y antes de que se notifique la resolución final, la autoridad podrá aprobar acuerdos, pactos, convenios o contratos con los administrados que importen una transacción extrajudicial o conciliación, con el alcance, requisitos, efectos y régimen jurídico específico que en cada caso prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos poner fin al procedimiento administrativo y dejar sin efecto las resoluciones que se hubieren dictado en el procedimiento. El acuerdo podrá ser recogido en una resolución administrativa.

Los citados instrumentos deberán constar por escrito y establecer como contenido mínimo la identificación de las partes intervinientes y el plazo de vigencia.

Al aprobar los acuerdos la autoridad podrá continuar el procedimiento de oficio si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

Finalmente, debo indicar que la potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

1. Legalidad.- Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.

2. Debido procedimiento.- No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas.

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;

- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (01) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción.
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

5.- Irretroactividad.- Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.

Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición.

6. Concurso de Infracciones.- Cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes.

7. Continuación de infracciones.- Para determinar la procedencia de la imposición de sanciones por infracciones en las que el administrado incurra en forma continua, se requiere que hayan transcurrido por lo menos treinta (30) días hábiles desde la fecha de la imposición de la última sanción y que se acredite haber solicitado al administrado que demuestre haber cesado la infracción dentro de dicho plazo.

Las entidades, bajo sanción de nulidad, no podrán atribuir el supuesto de continuidad y/o la imposición de la sanción respectiva, en los siguientes casos:

- Cuando se encuentre en trámite un recurso administrativo interpuesto dentro del plazo contra el acto administrativo mediante el cual se impuso la última sanción administrativa.
- Cuando el recurso administrativo interpuesto no hubiera recaído en acto administrativo firme.
- Cuando la conducta que determinó la imposición de la sanción administrativa original haya perdido el carácter de infracción administrativa por modificación

en el ordenamiento, sin perjuicio de la aplicación de principio de irretroactividad.

8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta que quiere omitir o sea considerada una activa constitutiva de infracción sancionable.

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

10. Culpabilidad.- La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.

11. Non bis in idem.- No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Dicha prohibición se extiende también a las sanciones administrativas, salvo la concurrencia del supuesto de continuación de infracciones.

Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma

solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (04) años.

La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos.

En caso se declare la prescripción, la autoridad podrá iniciar las acciones necesarias para determinar las causas y responsabilidades de la inacción administrativa, solo cuando se advierta que se hayan producido situaciones de negligencia.

Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

- Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.
- Considerar que los hechos probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.
- Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la

expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

- Otorgar al administrado un plazo de cinco (05) días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del artículo 162, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

La Administración revisa de oficio las resoluciones administrativas fundadas en hechos contradictorios con los probados en las resoluciones judiciales con calidad de cosa juzgada, de acuerdo con las normas que regulan los procedimientos de revisión de oficio.

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

- El procedimiento sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o entidades o por denuncia.
- Con anterioridad a la iniciación formal del procedimiento se podrán realizar actuaciones previas de investigación, averiguación e inspección con el objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen su iniciación.
- Decidida la iniciación del procedimiento sancionador, la autoridad instructora del procedimiento formula la respectiva notificación de cargo al posible sancionado, la que debe contener los datos a que se refiere el numeral 3 del artículo precedente para que presente sus descargos por escrito en un plazo que no podrá ser inferior a cinco (05) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación.

- Vencido dicho plazo y con el respectivo descargo o sin él, la autoridad que instruye el procedimiento realizará de oficio todas las actuaciones necesarias para el examen de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidad susceptible de sanción.
- Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda. Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (05) días hábiles.
- La resolución que aplique la sanción o la decisión de archivar el procedimiento será notificada tanto al administrado como al órgano u entidad que formuló la solicitud o a quién denunció la infracción, de ser el caso.

La autoridad que tramita el procedimiento puede disponer, en cualquier momento, la adopción de medidas de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final que pudiera recaer.

Las medidas que se adopten deberán ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidad de los objetivos que se pretende garantizar en cada supuesto concreto.

No se puede dictar medidas de carácter provisional que puedan causar perjuicio de difícil o imposible reparación a los interesados o que impliquen violación de sus derechos.

Entendiéndose que las medidas de carácter provisional no pueden extenderse más allá de lo que resulte indispensable para cumplir los objetivos cautelares concurrentes en el caso concreto.

Durante la tramitación, la autoridad competente que hubiese ordenado las medidas de carácter provisional las revoca, de oficio o a instancia de parte, cuando compruebe que ya no son indispensables para cumplir los objetivos cautelares concurrentes en el caso concreto.

Cuando la autoridad constate, de oficio o a instancia de parte, que se ha producido un cambio de la situación que tuvo en cuenta al tomar la decisión provisional, esta debe ser cambiada, modificando las medidas provisionales acordadas o sustituyéndolas por otras, según requiera la nueva medida.

El cumplimiento o ejecución de las medidas de carácter provisional que en su caso se adopten, se compensan, en cuanto sea posible, con la sanción impuesta.

Cabe resaltar que, las medidas de carácter provisional se extinguen por la resolución que pone fin al procedimiento en que se hubiesen ordenado. La autoridad competente para resolver el recurso administrativo de que se trate puede, motivadamente, mantener las medidas acordadas o adoptar otras hasta que dicte el acto de resolución del recurso. O por la caducidad del procedimiento sancionador.

Las autoridades y personal al servicio de las entidades, independientemente de su régimen laboral o contractual, incurren en falta administrativa en el trámite de los procedimientos administrativos a su cargo y, por ende, son susceptibles de ser sancionados administrativamente ya sea por suspensión, cese o destitución

atendiendo a la gravedad de la falta, la reincidencia, el daño causado y la intencionalidad con que hayan actuado, en caso de:

- Negarse a recibir injustificadamente solicitudes, recursos, declaraciones, informaciones o expedir constancia sobre ellas.
- No entregar, dentro del término legal, los documentos recibidos a la autoridad que deba decidir u opinar sobre ellos.
- Demorar injustificadamente la remisión de datos, actuados o expedientes solicitados para resolver un procedimiento o la producción de un acto procesal sujeto a plazo determinado dentro del procedimiento administrativo.
- Resolver sin motivación algún asunto sometido a su competencia.
- Ejecutar un acto que no se encuentre expedito para ello.
- No comunicar dentro del término legal la causal de abstención en la cual se encuentra incurso.
- Dilatar el cumplimiento de mandatos superiores o administrativo o contradecir sus decisiones.
- Intimidar de alguna manera a quien desee plantear queja administrativa o contradecir sus decisiones.
- Incurrir en ilegalidad manifiesta.
- Difundir de cualquier modo o permitir el acceso a la información confidencial.
- No resolver dentro del plazo establecido para cada procedimiento administrativo de manera negligente o injustificada.

- Desconocer de cualquier modo la aplicación de la aprobación automática o silencio positivo obtenido por el administrado ante la propia u otra entidad administrativa.
- Incumplir con los criterios, procedimientos y metodologías para la determinación de los costos de los procedimientos y servicios administrativos.
- Cobrar montos de derecho de tramitación por encima de una (01) UIT, sin contar con autorización previa.
- No aplicar el procedimiento estandarizado aprobado.
- Cobrar montos de derecho de tramitación superiores al establecido para los procedimientos estandarizados.
- Proponer, aprobar o exigir procedimientos, requisitos o tasas en contravención a los dispuestos en esta ley y demás normas de simplificación, aunque consten en normas internas de las entidades o Texto Único de Procedimientos Administrativos.
- Exigir a los administrados la presentación de documentos prohibidos de solicitar o no admitir los sucedáneos documentales considerados en la presente ley, aun cuando su exigencia se base en alguna norma interna de la entidad o en su Texto Único de Procedimientos Administrativos.
- Suspender la admisión a trámite de solicitudes de los administrados por cualquier razón.
- Negarse a recibir los escritos, declaraciones o formularios presentados por los administrados, o a expedir constancia de su recepción, lo que no impide que pueda formular las observaciones.

- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la normativa no lo exija.
- Otros incumplimientos que sean tipificados por Decreto Supremo refrendado por Presidencia del Consejo de Ministros.

Por lo cual ésta modificación de Ley propone que sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado.

El procedimiento administrativo electrónico deberá respetar todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento previstos en la presente Ley, sin que se afecte el derecho de defensa ni la igualdad de las partes, debiendo prever las medidas pertinentes cuando el administrado no tenga acceso a medios electrónicos.

Los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos, siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos.

Mediante Decreto Supremo, refrendado por la Presidencia del Consejo de Ministros, se aprueban lineamientos para establecer las condiciones y uso de las tecnologías y medios electrónicos en los procedimientos administrativos, junto a sus requisitos.

Los procedimientos de evaluación previa están sujetos a silencio positivo, cuando se trate de algunos de los siguientes supuestos:

- Todos los procedimientos a instancia de parte no sujetos al silencio administrativo negativo.
- Recursos destinados a cuestionar la desestimación de una solicitud cuando el particular haya optado por la aplicación del silencio administrativo negativo.

Como constancia de la aplicación del silencio positivo de la solicitud del administrado, basta la copia del escrito o del formato presentado conteniendo el sello oficial de recepción, sin observaciones e indicando el número de registro de la solicitud, fecha, hora y firma del agente receptor. En el caso de procedimientos administrativos electrónicos, basta el correo electrónico que deja constancia del envío de la solicitud.

La Presidencia del Consejo de Ministros se encuentra facultada para determinar los procedimientos sujetos a silencio positivo. Dicha calificación será de obligatoria adopción, a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial, sin necesidad de actualización previa del Texto Único de Procedimientos Administrativos por las entidades.

Por otro lado, la facultad de la autoridad para exigir por la vía de ejecución forzosa el pago de las multas impuestas por la comisión de una infracción administrativa prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales. En caso de no estar determinado, la prescripción se produce al término de dos (02) años computados a partir de la fecha en que se produzca cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Que el acto administrativo mediante el cual se impuso la multa, o aquel que puso fin a la vía administrativa, quedó firme.
- Que el proceso contencioso administrativo destinado a la impugnación del acto mediante el cual se impuso la multa haya concluido con carácter de cosa juzgada en forma desfavorable para el administrado.

El cómputo del plazo de prescripción, solo se suspende con la iniciación del procedimiento de ejecución forzosa. Dicho cómputo debe reanudarse inmediatamente en caso que se configure alguno de los supuestos de suspensión del procedimiento de ejecución forzosa que contemple el ordenamiento vigente y/o se produzca cualquier causal que determine la paralización del procedimiento por más de veinticinco (25) días hábiles.

Los administrados pueden deducir la prescripción como parte de la aplicación de los mecanismos de defensa previstos dentro del procedimiento de ejecución forzosa. La autoridad competente debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos, pudiendo en los casos de estimarla fundada, disponer el inicio de las acciones de responsabilidad para dilucidar las causales de la inacción administrativa, solo cuando se advierta se hayan producido situaciones de negligencia

En caso que la prescripción sea deducida en sede administrativa, el plazo máximo para resolver sobre la solicitud de suspensión de la ejecución forzosa por prescripción es de ocho (08) días hábiles contados a partir de la presentación de dicha solicitud por el administrado. Vencido dicho plazo sin que exista pronunciamiento expreso, se entiende concedida la solicitud, por aplicación del silencio administrativo positivo.

El plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (09) meses contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos. Este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (03) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento. La caducidad no aplica al procedimiento recursivo.

Cuando conforme a ley las entidades cuenten con un plazo mayor para resolver la caducidad operará al vencimiento de este. Transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado el procedimiento y se procederá a su archivo.

La caducidad es declarada de oficio por el órgano competente. El administrado se encuentra facultado para solicitar la caducidad del procedimiento en caso el órgano competente no la haya declarado de oficio. En el supuesto que la infracción no hubiera prescrito, el órgano competente evaluará el inicio de un nuevo procedimiento sancionador. El procedimiento caducado no interrumpe la prescripción.

La actividad de fiscalización constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica, bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo, de gestión del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos. Solamente por Ley o Decreto Legislativo puede atribuirse la actividad de fiscalización a las entidades.

Por razones de eficacia y economía, las autoridades pueden coordinar para la realización de acciones de fiscalización conjunta o realizar encargos de gestión entre sí.

Independientemente de su denominación, las normas especiales que regulan esta función se interpretan y aplican en el marco de las normas comunes del presente capítulo, aun cuando conforme al marco legal sean ejercidos por personas naturales o jurídicas privadas. Los actos y diligencias de fiscalización se inician siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada o por denuncia.

La Administración Pública en el ejercicio de la actividad de fiscalización está facultada para realizar lo siguiente:

- Requerir al administrado objeto de la fiscalización, la exhibición o presentación de todo tipo de documentación, expedientes, archivos u otra información necesaria, respetando el principio de legalidad. El acceso a la información que pueda afectar la intimidad personal o familiar, así como las

materias protegidas por el secreto bancario, tributario, comercial e industrial y la protección de datos personales, se rige por lo dispuesto en la Constitución Política del Perú y las leyes especiales.

- Interrogar a las personas materia de fiscalización o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones.
- Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales y/o bienes de las personas naturales o jurídicas objeto de las acciones de fiscalización, respetando el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio cuando corresponda.
- Tomar copia de los archivos físicos, ópticos, electrónicos u otros, así como tomar fotografías, realizar impresiones, grabaciones de audio o en video con conocimiento previo del administrado y, en general, utilizar los medios necesarios para generar un registro completo y fidedigno de su acción de fiscalización.
- Realizar exámenes periciales sobre la documentación y otros aspectos técnicos relacionados con la fiscalización.
- Utilizar en las acciones y diligencias de fiscalización equipos que consideren necesarios. Los administrados deben permitir el acceso de tales equipos, así como permitir el uso de sus propios equipos, cuando sea indispensable para la labor de fiscalización.
- Ampliar o variar el objeto de la acción de fiscalización en caso que, como resultado de las acciones y diligencias realizadas, se detecten incumplimientos adicionales a los expresados inicialmente en el referido objeto. Y, las demás que establezcan las leyes especiales.

Por ende, la Administración Pública ejerce su actividad de fiscalización con diligencia, responsabilidad y respeto a los derechos de los administrados, adoptando las medidas necesarias para obtener los medios probatorios idóneos que sustenten los hechos verificados, en caso corresponda. Las autoridades competentes tienen, entre otras, los siguientes deberes en el ejercicio de la actividad de fiscalización:

- Previamente a las acciones y diligencias de fiscalización, realizar la revisión y/o evaluación de la documentación que contenga información relacionada con el caso concreto objeto de fiscalización.
- Identificarse a requerimiento de los administrados, presentando la credencial otorgada por su entidad, así como su documento nacional de identidad.
- Citar la base legal que sustente su competencia de fiscalización, sus facultades y obligaciones, al administrado que lo solicite.
- Entregar copia del Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces al administrado al finalizar la diligencia de inspección, consignando de manera clara y precisa las observaciones que formule el administrado.
- Guardar reserva sobre la información obtenida en la fiscalización.
- Deber de imparcialidad y prohibición de mantener intereses en conflicto.

Frente a lo antes expuesto respecto a las obligaciones de las entidades que imparten la fiscalización corresponde ahora explicar cuáles son los derechos de los administrados que son fiscalizados:

- Ser informados del objeto y del sustento legal de la acción de supervisión y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.

- Requerir las credenciales y el documento nacional de identidad de los funcionarios, servidores o terceros a cargo de la fiscalización.
- Poder realizar grabaciones en audio o video de las diligencias en las que participen.
- Se incluyan sus observaciones en las actas correspondientes.
- Presentar documentos, pruebas o argumentos adicionales con posterioridad a la recepción del acta de fiscalización.
- Llevar asesoría profesional a las diligencias si el administrado lo considera.

Siendo los deberes de los administrados fiscalizados el realizar o brindar todas las facilidades para ejecutar las facultades; así como permitir el acceso de los funcionarios, servidores y terceros fiscalizadores, a sus dependencias, instalaciones, bienes y/o equipos, de administración directa o no, sin perjuicio de su derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio cuando corresponda; y el suscribir el acta de fiscalización.

El Acta de Fiscalización o documento que haga sus veces, es el documento que registra las verificaciones de los hechos constatados objetivamente y contiene como mínimo los siguientes datos:

- Nombre de la persona natural o razón social de la persona jurídica fiscalizada.
- Lugar, fecha y hora de apertura y de cierre de la diligencia.
- Nombre e identificación de los fiscalizadores.
- Nombres e identificación del representante legal de la persona jurídica fiscalizada o de su representante designado para dicho fin.

- Los hechos materia de verificación y/u ocurrencias de la fiscalización.
- Las manifestaciones u observaciones de los representantes de los fiscalizados y de los fiscalizadores.
- La firma y documento de identidad de las personas participantes. Si alguna de ellas se negara a firmar, se deja constancia de la negativa en el acta, sin que esto afecte su validez.
- La negativa del administrado de identificarse y suscribir el acta.

Las Actas de fiscalización dejan constancia de los hechos verificados durante la diligencia, salvo prueba en contrario. Pudiendo estas actuaciones de fiscalización concluir en:

- La certificación o constancia de conformidad de la actividad desarrollada por el administrado.
- La recomendación de mejoras o correcciones de la actividad desarrollada por el administrado.
- La advertencia de la existencia de incumplimientos no susceptibles de ameritar la determinación de responsabilidades administrativas.
- La recomendación del inicio de un procedimiento con el fin de determinar las responsabilidades administrativas que correspondan.
- La adopción de medidas correctivas.
- Otras formas según lo establezcan las leyes especiales.

Las entidades procurarán realizar algunas fiscalizaciones únicamente con finalidad orientativa, esto es, de identificación de riesgos y notificación de alertas a los administrados con la finalidad de que mejoren su gestión.

Las entidades solo podrán dictar medidas cautelares y correctivas siempre que estén habilitadas por Ley o Decreto Legislativo y mediante decisión debidamente motivada y observando el Principio de Proporcionalidad.

Siendo el resumen de lo contemplado en el D.L. N° 1272 – Decreto Legislativo que modifica la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General se verán a continuación otros enfoques por autores que respalden y sustente la simplificación administrativa.

Tal y como señala Paredes (2011) en la revista de Gestión Pública y Desarrollo del Congreso de la República del Perú, si bien es cierto no existe una norma de rango legal que establezca el concepto de simplificación administrativa, y a pesar que la competencia en materia de modernización de la gestión pública recae en la Presidencia del Consejo de Ministros, el INDECOPI ha emitido los “Lineamientos de la Comisión de Acceso al Mercado sobre Simplificación Administrativa”, aprobados por Resolución N° 0274-2007/CAMINDECOPI.

En dichos lineamientos se señala que la simplificación administrativa significa la eliminación de las exigencias y barreras burocráticas innecesarias en los trámites que realizan los administrados (usuarios) ante las distintas entidades administrativas gubernamentales. Cuyo cumplimiento se materializa en las normas y principios de simplificación administrativa contenidas en la Ley N° 27444 y sus modificatorias.

Asimismo, establece materias respecto de las cuales se aplica la simplificación administrativa:

- Procedimiento administrativo: comprende aspectos relacionados con las clases de procedimientos, el Silencio Administrativo (Negativo Positivo), entre otros.
- Legalidad del procedimiento administrativo: se refiere a la creación y eliminación de procedimientos; como a los requisitos y costos solicitados; a

la documentación en los trámites administrativos; cobros establecidos en los procedimientos; y finalmente en la suspensión de procedimientos administrativos.

- El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), comprendiendo la estructura y creación de procedimientos, aprobación, publicación, actualización y contenido de los mismos.

El Centro de Investigación Parlamentaria, señala en el informe de Paredes, F. (2005) "Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa" que la simplificación administrativa la iniciativa y decisión política, la cual requiere una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para así reducir barreras burocráticas y costos sobrevalorados que imposibilitan brindar una mejor atención a los ciudadanos y los agentes económicos.

En la legislación de los últimos años, se ha incorporado a la simplificación administrativa dentro de los marcos generales del procedimiento general normado, convirtiendo su naturaleza innovativa en inercia burocrática. En realidad, se la ha concentrado en los aspectos de costos de transacción vinculados a los agentes económicos; y, se ha reducido las competencias y posibilidades de quienes deben acoger denuncias sobre el servicio prestado y ejercer vigilancia sobre al procedimiento administrativo, en su expresión más concentrada, que es el Texto Único de Procedimientos Administrativos, conocido como TUPA.

En consecuencia, lo que se requiere es reconfigurar el diseño generando una institucionalidad que retome la iniciativa, tenga capacidades vinculantes y permita la defensa tanto de los ciudadanos como de los agentes económicos junto con elevar la calidad en el servicio de un Estado regulador y facilitador. (p.02).

La Secretaría de Gestión Pública (2012) en la "Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad" señala que la simplificación administrativa tiene como objetivo:

Generalizar una gestión de procedimientos y servicios administrativos orientada a generar resultados e impactos positivos para todos los ciudadanos, habiéndose previsto dentro de sus estrategias desarrollar e implementar metodologías y mecanismos de simplificación administrativa que contribuyan a la optimización de los procedimientos y los servicios administrativos y a la eliminación de los innecesarios.



Figura 01: Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa. Nota: Tomado de la Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros (2012). Modificado por María De Fátima Calagua Montoya (2018).

La Metodología de Simplificación Administrativa es un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos que realiza la ciudadanía para lo cual se busca utilizar un modelo estandarizado.

El marco legal de la Metodología de Simplificación Administrativa está establecido en la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 27444, el DS N° 025-2010-PCM y la RM N° 228- 2010-PCM, que define la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa.

En este contexto es necesario recalcar que según el Decreto Supremo No. 079-2007-PCM se reconocen dos tipos de procedimientos: los correspondientes a "procedimientos administrativos" y los correspondientes a "servicios prestados en exclusividad":

Procedimiento administrativo es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades que culminan en la emisión de un acto administrativo produciéndose efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de la ciudadanía.

Servicios prestados en exclusividad: son prestaciones que las entidades se encuentran facultadas a brindar en forma exclusiva. Los servicios prestados en exclusividad culminan con el otorgamiento del servicio.

Los siguientes ejemplos no son procedimientos administrativos por lo que deben ser eliminados del TUPA, si es que éstos estuvieran registrados en el mismo: obligaciones de carácter tributario y acciones a cargo de la ejecutoría coactiva; inspecciones administrativas; derecho de tramitación; autorizaciones especiales para el comercio que no estén en armonía con la Ley específica; procesos y/o procedimientos internos que estén vinculados a los Órganos de Asesoría y Apoyo de una entidad.

De acuerdo a las definiciones establecidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General, no constituyen un procedimiento administrativo las diligencias (ejemplo: inspecciones, exámenes de salud, etc.) que son parte de las actividades establecidas para otorgar un derecho solicitado a través de un procedimiento administrativo.

Las etapas de un proceso de simplificación administrativa son las siguientes:

1. Preparatoria
2. Diagnóstico

3. Rediseño
4. Implementación
5. Seguimiento y Evaluación
6. Mejoramiento continuo y sostenibilidad

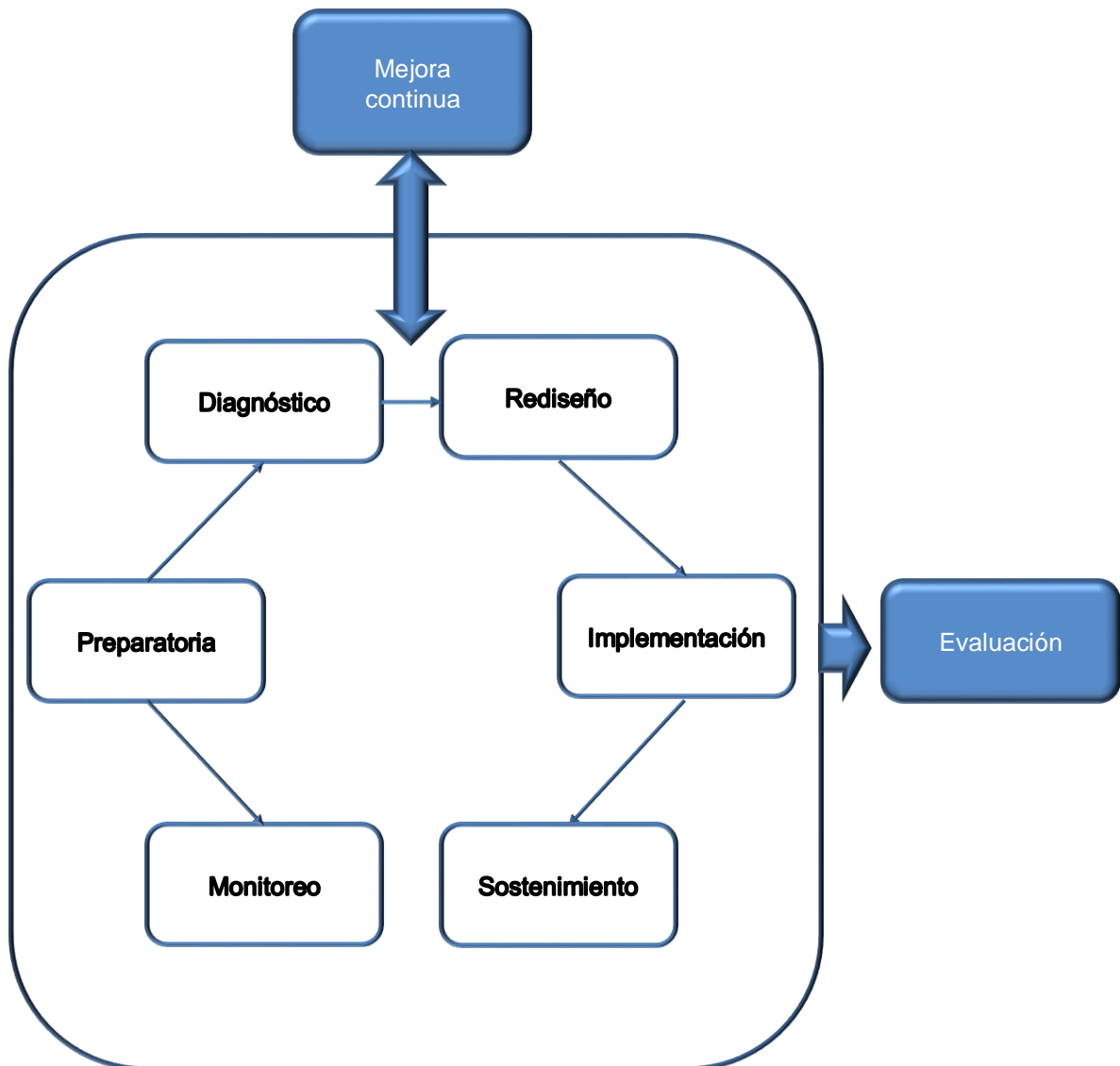


Figura 02: Etapas de un proceso de simplificación administrativa. Nota: Tomado de la Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros (2012). Modificado por María De Fátima Calagua Montoya (2018).

Tabla 1

Etapas, objetivos, fases y resultados esperados de un proceso

Etapas	Objetivo	Fases	Resultados esperados
Eta Preparatoria	Planificar el proceso a desarrollar y delimitar su alcance	<p>1. Identificación y conformación de los equipos.</p> <p>1.1. Comité de Dirección de Simplificación Administrativa</p> <p>1.2. Equipo de Mejora Continua (EMC)</p> <p>2. Capacitación y sensibilización de los equipos.</p> <p>2.1. Realización de talleres de sensibilización sobre la importancia de la Simplificación Administrativa, el Servicio al Ciudadano y la Gestión del Cambio.</p> <p>2.2. Realización de talleres de capacitación en los temas de Metodología de Simplificación Administrativa y Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios prestados en Exclusividad.</p>	<p>Se cuenta con un equipo responsable, sensibilizado y preparado para llevar adelante el proceso. Se cuenta con una lista de procedimientos identificados y priorizados. Se ha identificado a los actores relacionados directa e indirectamente con los procedimientos a simplificar, a efectos de conocer quiénes pueden ser aliados o no del proceso. Se cuenta con un plan de trabajo que contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios. Se cuenta con un equipo responsable, sensibilizado y preparado para llevar adelante el proceso. Se cuenta con una</p>

		<p>3. Identificación y priorización de los procedimientos administrativos a simplificar.</p> <p>3.1. Identificar el universo de procedimientos.</p> <p>3.2. Eliminar procedimientos administrativos innecesarios o que no añaden valor.</p> <p>3.3. Priorizar procedimientos administrativos a simplificar.</p> <p>3.4. Elegir un primer procedimiento a ser simplificado.</p> <p>4. Identificación de los actores involucrados.</p> <p>5. Plan de Trabajo del Proceso de Simplificación.</p>	<p>lista de procedimientos identificados y priorizados. Se ha identificado a los actores relacionados directa e indirectamente con los procedimientos a simplificar, a efectos de conocer quiénes pueden ser aliados o no del proceso. Se cuenta con un plan de trabajo que contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.</p>
<p>Etapas de Diagnóstico</p>	<p>Contar con una visión integral de la problemática del procedimiento y abordar la estrategia de simplificación con un enfoque sistémico.</p>	<p>1. Caracterización del Procedimiento Administrativo y herramientas a utilizar.</p> <p>1.1. Recorrido físico.</p> <p>1.2. Construcción de la Tabla ASME-VM.</p> <p>1.3. Construcción del Diagrama de Bloques.</p> <p>2. Diagnóstico Legal.</p>	<p>Se cuenta con una descripción detallada del procedimiento a simplificar. Se ha identificado cuál es el conjunto de normas que rigen el procedimiento actual y analizado cuáles deben modificarse o derogarse. Se cuenta con información detallada sobre la infraestructura y</p>

		<p>3. Diagnóstico de Equipamiento e Infraestructura.</p> <p>4. Diagnóstico de Costos.</p> <p>5. Mapeo de las capacidades de los RRHH.</p> <p>6. Presentación de los Resultados al Comité de Dirección del Proceso de Simplificación.</p>	<p>equipamiento utilizado para llevar a cabo el procedimiento. Se cuenta con información sobre costos directos identificables y costos directos no identificables del procedimiento.</p> <p>Se ha identificado las capacidades del personal involucrado con el procedimiento para poder aprovechar sus habilidades en el proyecto de simplificación. Se cuenta con el respaldo del Comité Directivo para iniciar la simplificación.</p>
<p>Etapas de Rediseño</p>	<p>Simplificar el procedimiento recurriendo a la menor cantidad de pasos, recursos y requisitos, sin dejar de lado la seguridad y control necesario, de tal manera que cumpla con los objetivos para el que fue creado.</p>	<p>1. Análisis del Procedimiento Administrativo.</p> <p>2. Rediseño.</p> <p>3. Modificación o elaboración del marco normativo que regule el procedimiento administrativo rediseñado.</p> <p>4. Propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y el equipamiento.</p>	<p>Se ha analizado el procedimiento y detectado qué actividades son innecesarias. Se cuenta con el esbozo del nuevo procedimiento. Se cuenta con una norma legal que documente el procedimiento rediseñado. Se cuenta con una propuesta de acondicionamiento de la infraestructura y del equipamiento que ayude a la</p>

- | | |
|--|---|
| 5. Propuesta de nuevo costeo. | simplificación del procedimiento. Se cuenta con el |
| 6. Propuesta de fortalecimiento de capacidades. | costeo del nuevo procedimiento. Se cuenta con un Plan de |
| 7. Presentación al Comité del Proceso de Simplificación. | Capacitación para que los administradores del proceso adquieran |
| 8. Elaboración de la propuesta final. | mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarias para operar el nuevo procedimiento. Se cuenta con la aprobación y retroalimentación del Comité Directivo de la propuesta de simplificación. Se cuenta con la nueva propuesta elaborada. |

Etapas de Implementación

Poner en marcha la propuesta diseñada en la etapa previa.

1. Capacitación y sensibilización específica a todas las áreas involucradas.
2. Aprobación del marco normativo que fundamente el nuevo procedimiento administrativo rediseñado.
3. Adecuación de Ambientes, Difusión de

Se cuenta con un equipo capacitado y sensibilizado al procedimiento rediseñado. Se cuenta con el marco normativo necesario para la implementación del procedimiento rediseñado. Se cuenta con un ambiente adecuado para la implementación del procedimiento rediseñado. Se

		características del procedimiento Administrativo simplificado y TIC.	cuenta con un público informado acerca del nuevo procedimiento.
		4. Difusión masiva de la reforma emprendida	
		5. Seguimiento y evaluación.	
	Verificación constante de las actividades y el cumplimiento de los objetivos de cada etapa del mismo a fin de optimizar la gestión del proceso.	1. Diseño y ejecución de un Plan de Seguimiento y Evaluación (con cronograma y plazos para dicho plan). 2. Establecer las herramientas apropiadas para efectuar la recopilación de datos e identificar los recursos necesarios. 3. Difundir los resultados del Plan de Seguimiento y Evaluación.	Se realizan medidas correctivas para optimizar los resultados esperados del proceso de simplificación. Se realizan las siguientes evaluaciones: ex ante, intermedia y ex post.
Etapas de Seguimiento y Evaluación			
	Alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia con el fin de promover la competitividad y/o bienestar de la ciudadanía.	1. Planificación. 2. Ejecución. 3. Verificación de la consecución de logros.	Se incorporan prácticas y herramientas de mejora continua en el Plan Operativo Institucional (POI) y otras orientadas a la sostenibilidad
Etapas de Mejoramiento Continuo			

		4. Seguimiento y Mejoramiento	de los procesos de reforma.
Etapas de Sostenibilidad	Darle continuidad al conjunto de actividades articuladas entre sí a fin de garantizar la calidad de los servicios y/o productos generados por el proceso de simplificación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documentación del Proceso de Simplificación. 2. Difusión del Proceso de Simplificación. 3. Reglamentación del Procedimiento. 4. Acceso a certificaciones. 5. Redacción de Cartas de Compromiso. 	Se expide una norma que reglamente este procedimiento, el cual debe adaptarse al MAPRO y/o TUPA de la entidad u otros instrumentos de gestión.

Nota: Tomado de la Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros (2012). Modificado por María De Fátima Calagua Montoya (2018).

A fin de dimensionar correctamente la variable de simplificación administrativa se realizó un análisis en base a los puntos principales de la Ley General del Procedimiento Administrativo – Ley N°27444.

1.2.1.1 Dimensión 1: Tiempo de atención

Tal y como señala el Capítulo IV de la Ley General del Procedimiento Administrativo - Ley N° 27444 (2001) respecto al tiempo de atención los plazos y términos deben ser entendidos como máximos, al computarse independientemente de cualquier formalidad, cuya obligación debe ser adquirida tanto por administración como por lo administrados, sin diferencia alguna.

Por lo cual todas entidades deben cumplir a cabalidad con los términos y plazos de los procedimientos a su cargo, y su vez velar porque los dependientes de su organización cumplan lo establecido.

En consecuencia, los administrados tienen libre potestad de exigir el acatamiento de los términos y plazos establecidos para cada procedimiento normado.

A su vez, la Ley N°27444 establece un plazo en particular para cada una de tareas comunes a realizarse por las entidades: el mismo día de recibido un documento debe derivarse al órgano o unidad competente; tres (03) días para actos de mero trámite que impliquen decisión de peticiones; siete (07) días para la emisión de dictámenes, informes, peritajes y similares; y diez (10) días para respuesta de entrega de información.

Respecto al inicio del cómputo del plazo para las diversas tramitaciones, este debe cumplir las siguientes especificaciones detalladas en el artículo 133, en el cual los días son contados a partir del siguiente día hábil luego de la notificación o publicación del acto administrativo. Excepto aquellos que señalen una fecha posterior o que en su defecto la notificación haya sido infructuosa por lo cual se deberá realizar publicaciones sucesivas, aplicándose el criterio a partir de la última notificación o publicación.

En relación al transcurso del plazo, se deberá entender al cómputo de los días por hábiles consecutivos, por ende excluyéndose a aquellos no laborables de la entidad, y los feriados no laborables de orden nacional o regional.

En la contabilización de los plazos en los procedimientos, debe agregarse la distancia prevista entre el lugar del domicilio del administrado dentro del territorio nacional y el lugar de recepción más cercano donde el facultado puede llevar a cabo la notificación. Cada cuadro de distancia es aprobado por la entidad competente en el caso particular.

Debe resaltarse que los plazos establecidos por norma expresa son improrrogables, excepto haya una disposición expresa que establezca algo distinto. Sin embargo, la autoridad competente tiene la facultad de brindar plazos adicionales para la presentación de pruebas o emisión de resoluciones del procedimiento, siempre y cuando ésta prórroga sea solicitada, ya sea por los funcionarios o por los administrados, antes del vencimiento del plazo. Asimismo, debo aclarar que dicha prórroga solo puede ser concedida una vez y mediante una decisión firme, con la salvedad que dicho aplazamiento no haya perjudicado a quien lo solicita o haya afectado los derechos de terceros.

El Poder Ejecutivo anualmente dictamina mediante decreto supremo los días inhábiles del periodo, el cual abarca el ámbito nacional o en casos excepcionales uno en particular. Esta normativa debe difundirse permanentemente al público usuario en los principales ambientes de las entidades. Por lo cual, las autoridades administrativas no pueden inhabilitar días que no estén normados, y en caso de contingencias no se pueda desarrollar el servicio habitual de sus funciones, debe prever que su unidad o área que recibe la documentación externa continúe trabajando.

El horario de atención de las instituciones públicas se rige de la siguiente forma: son horas hábiles las correspondientes al horario fijado para el funcionamiento de la entidad, este no debe ser inferior a las ocho (08) horas consecutivas, pudiendo establecerlo cada entidad cumpliendo un periodo no coincidente con la jornada laboral ordinaria. A fin de brindar una mayor accesibilidad a la ciudadanía, y de ser necesario debe distribuir en turnos a su personal a cargo, siendo un horario de atención continuado sin fraccionamientos. Asimismo, el horario debe darse por finalizado recién cuando se concluya el servicio requerido por la última persona que ingreso a la entidad dentro de horario establecido, excepto el administrado acceda en diferirlo. En consecuencia, el administrado tiene libre albedrío para exigir el cumplimiento de la hora oficial de la entidad.

En el caso de actos procedimentales internos correspondientes a las entidades, la norma establece se realice un cómputo en días calendario, por lo cual advertida dicha circunstancia las unidades competentes debe tomar las previsiones necesarias en caso de que el vencimiento del plazo sea en día inhábil.

El vencimiento del plazo se efectúa el último momento del día hábil fijado, claro está si se cumple con las actuaciones antes de lo establecido se anticipa el vencimiento.

El vencimiento del plazo para cumplir un acto a cargo de la Administración, no exime de sus obligaciones establecidas atendiendo al orden público. La actuación administrativa fuera de término no queda afectada de nulidad, salvo que la ley expresamente así lo disponga por la naturaleza perentoria del plazo.

La autoridad a cargo de la instrucción del procedimiento mediante fallo irrecurrible, puede reducir los plazos o anticipar los términos, siempre y cuando atienda razones de oportunidad o conveniencia del caso.

El plazo de un procedimiento administrativo no puede exceder en treinta (30) días desde que es iniciado la evaluación previa hasta la emisión del dictamen de resolución sea emitido, excepto se establezcan trámites cuyo cumplimiento necesite un plazo mayor de acuerdo a Ley.

En consecuencia el incumplir injustificadamente los plazos establecidos para la resolución de procedimiento genera una obligación para la autoridad directa, dado que debe realizar un procedimiento por responsabilidad disciplinaria administrativa y de ser el caso determinar responsabilidad civil por daños y perjuicios ocasionados, y a su vez responsabilidad para el superior jerárquico por no supervisar correctamente el procedimiento del subordinado.

De acuerdo a lo señalado por Pizzo (2012) no todos los tiempos de espera son percibidos de igual forma por los clientes, en este caso por los administrados. Por lo que gestionar adecuadamente el tiempo del servicio nos permitirá tener un

control respecto a lo percibido por el administrado, dado que ellos considerarán el tiempo empleado donde recaban su pedido con atención especial, debe ser valorado con mucha más generosidad que aquel tiempo en el cual siente que el servicio no marcha correctamente.

1.2.1.1.1 Tiempo de duración de los Trámites

Como refiere Salazar (2016) el tiempo de duración de los trámites se da mediante la medición del trabajo, a través de la aplicación de técnicas que ayudan a determinar el tiempo que invierte cada trabajador, servidor o funcionario para efectuar una tarea o actividad definida, todo ello siguiendo los lineamientos del procesos establecidos para la realización de dicho procedimiento.

1.2.1.1.2 Recepción de documentación

Movistar (2015) establece que la recepción de documentación debe seguir un protocolo a fin de organizar el total de papelería siguiendo un control de los movimientos de los mismos (entrada y salida), todo ello para establecer un patrón y catalogar los archivos, garantizando así economizar tiempo y que ningún documento se extravié.

1.2.1.1.3 Entrega de documentación

De acuerdo a la Junta de Andalucía (2016) la entrega de documentación facilita un conjunto de actividades asociadas al documento, estableciendo los pasos desde la formalización del producto hasta la revisión y validación del mismo, a fin de ir homogenizando los procesos documentales de entrega y brindar un mejor servicio a los administrados.

1.2.1.2 Dimensión 2: Costo de los procedimientos

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros del Perú (2012) establece en la Guía de Simplificación Administrativa y determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, que es necesario recalcar que dada la naturaleza de una entidad pública se debe, en primer lugar, respetar el principio del "costo efectivo del servicio" y evitar lucrar con los servicios brindados a la comunidad. En este sentido, y teniendo en cuenta que las entidades tienen que cubrir en una serie de costos como los de personal, materiales y servicios, directamente ligados a las actividades que permiten cumplir con sus objetivos institucionales, se ha desarrollado la Metodología de Determinación de Costos de los Procedimientos Administrativos y Servicios en Exclusividad que se recolecta en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de las mismas.

El costo determinado es el importe que representa el consumo de recursos en los cuales ha incurrido una determinada área operativa de una organización.

Dado que, en la etapa de aplicación de la metodología de determinación de costos, los costos unitarios, de materiales y anuales de personal, constituyen los insumos necesarios. Esta información debe ser sistematizada, manejada y proporcionada por las áreas que administran los recursos logísticos y humanos de la entidad (Ej. Oficina de Administración y/o Área de Logística).

Si la entidad no cuenta con los costos unitarios y/o anuales de sus materiales, y recursos humanos, es decir un registro histórico de los mismos donde pueda visualizarse la variabilidad o constancia de los mismos, debe establecerse una estimación de para poder aplicar correctamente la metodología. A partir lo cual cada entidad debe conservar un archivo de costos para la actualización del TUPA en una versión vigente y por cada una que modifique, contando así con un sustento para el cobro de derecho de tramitación.

1.2.1.2.1 Nivel de aceptación del tiempo de atención

Tal como refieren Pierdant & Rodríguez (2009) el nivel de aceptación óptimo del tiempo de atención depende de la percepción de los usuarios así como la estructura interna adecuada para el logro de éste. Con este indicador se puede medir si el tiempo de atención es considerado como una buena calidad de servicio brindada por la institución.

1.2.1.2.2 Nivel de aceptación de los costos que incurre

Uzurieta (2007) menciona que una organización para poder lograr brindar un bien o servicio debe incurrir en una serie de gastos, los cuales directa o indirectamente, influyen en el cálculo de los costos, en este caso en los costos del procedimiento, y a su vez el recoger la percepción respecto a la tasa de ellos ayuda a estipular si es positivo o negativo el nivel de aceptación.

1.2.1.3 Dimensión 3: Procedimiento Administrativo

Como refiere Guzmán (2013) el procedimiento administrativo es uno de los más importantes conceptos del derecho administrativo, necesario para entender la función administrativa en relación directa con los administrados. El procedimiento administrativo es en sí un acumulado de actuaciones administrativas tramitadas en las entidades, que tienen por finalidad la resolución de un acto administrativo. El cual deberá producir efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses particulares públicos, así como obligaciones o derechos, de acuerdo a la definición de acto administrativo.

Asimismo R&C Consulting (2016) indica que:

- El procedimiento administrativo, es aquel conjunto de actos que determina la actuación administrativa para la ejecución de un fin.

- El procedimiento administrativo tiene carácter tuitivo a favor del administrado, es decir, protege al reclamante. Es un servicio prestado por el Estado de forma gratuita.
- El procedimiento administrativo sirve como canal para la realización de diversos fines, la objetividad determina la calidad del acto administrativo, así como la protección del ciudadano contra el poder o arbitrariedad de la administración, etc. Además, se dice que el procedimiento es una caución del buen funcionamiento de la administración pública, el buen funcionamiento de la administración pública se encuentra expresado en el funcionamiento de cada una de las entidades que conforman la administración pública. Son preceptos de carácter instrumental que tienen por esencia certificar la eficacia de las normas sustantivas.
- El procedimiento administrativo prescribe la forma cómo deben responder las autoridades administrativas procurando en sí no ejercer su poder, con lesiones inherentes en forma injusta e irrazonable.
- El procedimiento administrativo está orientado en realizar las acciones para la búsqueda de la verdad, la cual brinde satisfacción al interés público.
- El procedimiento administrativo asevera la decisión administrativa justa, eficaz y provechosa, siempre respetando los derechos de los ciudadanos, se dice justa porque está sujeta a la ley. Se refiere a los demás actos sucesivos y correlacionados entre sí a través de los cuales se obtiene el pronunciamiento de un órgano público.
- El procedimiento administrativo constituye el cauce formal de la función pública.
- El procedimiento administrativo constituye pautas de acción que determina el acto o sucesión de funciones y trámites que deben realizarse para la

obtención de la defensa de un derecho, o de ser el caso lograr el cumplimiento de una obligación.

1.2.1.3.1 Eficacia

Tal como señala Economía Simple (2016) la eficacia está catalogada como el cumplimiento de las metas trazadas a través de un plan de ejecución, sin tener en cuenta los gastos a incurrir. Todo se da mediante una consecución de la realización de los objetivos de una empresa o entidad.

1.2.1.3.2 Eficiencia

El Instituto Nacional del Emprendedor – INADEM (2018) afirma que la eficiencia es la forma de lograr las metas u objetivos propuesto con la menor cantidad de recursos, es decir al ahorrar o recursos los costos al mínimo estamos cumpliendo con nuestra labor pública.

1.2.1.3.3 Simplificación

Al ser explicado por el Gobierno de España (2014) la simplificación es proceso que radica en compactar o descartar fases del proceso administrativo, asimismo es aplicable para requisitos y/o tramites en general a fin de lograr eliminar barreras burocráticas que entorpezcan las tareas.

1.2.1.3.4 Legitimidad

De acuerdo a Reyes (2009) es un postulado de poder, respecto a los contenidos expresados por el mando político de un país, cuya capacidad de aplicación es generalizable a toda la ciudadanía del territorio bajo el poder.

1.2.2 Variable 2: Calidad de servicio

Como refiere Matsumoto (2014) la calidad de servicio es la consecuencia de un proceso de evaluación donde el consumidor confronta sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa.

De acuerdo a Aiteco Consultores (2016) la calidad de servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso.

Antes de abordar la definición de la Calidad de Servicio, es pertinente hacer algunas precisiones.

Siendo los bienes idóneos de satisfacer las necesidades del cliente son de dos clases: tangibles e intangibles. Los primeros suelen conocerse con el nombre de productos y poseen una consistencia material. Por ende, se tratan de objetos físicos cuyo manejo por el cliente resuelve una necesidad.

Los segundos se denominan como servicios en su mayoría, dado que su estructura es inmaterial. Es decir, se trata de sucesos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias.

En general, se puede entender por producto tanto un tangible como un intangible, siempre que esté referido a la prestación principal de la organización y, más concretamente, del departamento o unidad.

Toda organización o departamento, ya produzca bienes o servicios, acompaña la entrega de unos u otros con un conjunto de prestaciones accesorias agregadas a la principal. Pues bien, la calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones accesorias a las necesidades, expectativas y deseos del cliente.

Vargas & Aldana (2014) indica que para hablar de calidad de servicio primero debemos conocer los conceptos de calidad y de servicio, por lo cual se afirma que la calidad es un factor de progreso, por cuanto ella lleva a buscar la perfección y en esta se encuentra el hombre como centro. Así, la calidad desarrolla estrategias que orientan al cliente, crea alianzas y redes de desarrollo productivo eficaz, ágil y flexible y, además, motiva al emprendimiento de nuevos proyectos y conduce a establecer caminos hacia las organizaciones que aprenden. La calidad al igual que el servicio ha estado presente desde el inicio de la vida del hombre.

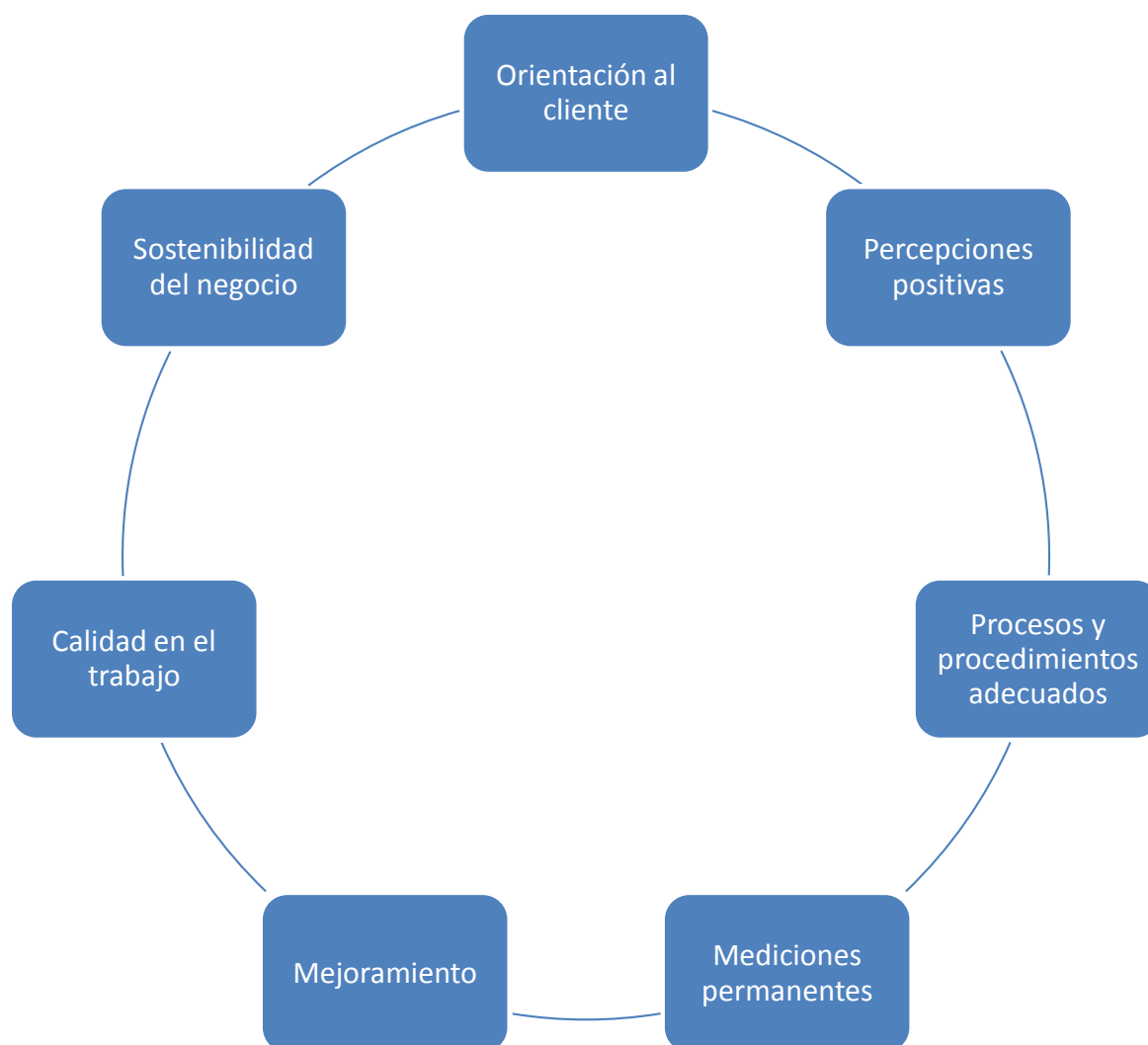
En la calidad se continúa con las tendencias universales, apoyadas en las características y las respuestas de un mercado cambiantes, como se relaciona a continuación:

- La calidad debe continuar siendo una filosofía de dirección y ha de ser considerada como una herramienta de gestión de alto impacto.
- La calidad se debe basar en un enfoque estructurado y con visión hacia la identificación y solución de problemas.
- La calidad tiene que ser coherente y consistente con el marco de direccionamiento estratégico de la organización.
- La calidad debe ser liderada por la alta dirección.
- La calidad estará siempre soportada en el control estadístico y en las herramientas administrativas, técnicas y de servicio.
- La calidad ha de ser siempre adoptada por todos los miembros de la organización, desplegando cada una de sus etapas a partir de mecanismos generados por la alta dirección.

- La calidad buscará en todo momento conseguir que las organizaciones aprendan y generen conocimiento para trascender en un mundo dinámico y complejo.
- La calidad seguirá convirtiéndose en la suma de atributos percibidos en lugar de ser un conjunto de propiedades físicas.
- La calidad cuenta con normas y estándares que se ajustan casa día más a los procesos blandos.
- En especial, la calidad estará siempre orientada al cliente.

De la misma manera, las Normas ISO que orientas la calidad a nivel mundial han tenido en los últimos años un desarrollo armónico, pues dan respuesta al progreso de mercados dinámicos y cambiantes, donde las necesidades de los clientes son las que marcan la pauta y la mejora continua hace parte de la competitividad.

El comportamiento de la calidad en un presente y futuro será como se muestra en la figura siguiente:



*Figura 03: Comportamiento de la calidad Va Nota: Tomado de Vargas & Aldana (2014).
Modificado por María De Fátima Calagua Montoya (2018).*

El servicio, (...) es importante anotar la preocupación e las organizaciones en la mayoría de países por entender el verdadero sentido del concepto de servicio, buscando en él no solo una ventaja competitiva sino una forma de transformar las personas, los procesos y las empresas en su totalidad por las implicaciones que apropiación y desarrollo tienen. (...) Se tienen algunos lineamientos que permiten transitar de manera eficiente por los procesos. Mejorando el capital humano y que se reduzcan las brechas en la formación y la especialización de las personas que afrontan los procesos de servicio.

Según Albrecht & Zemke (2001) el servicio se define como un conjunto de actividades, hechos o actos independientes o secuencias, con duración y ubicación específica, todo ello a través de materiales y recursos humanos, a fin de brindar al cliente individual o colectivo un beneficio o satisfacción como consecuencia de los procedimientos y/o comportamientos que generan un valor económico.

Para Lamata (1998), una actividad o proceso realizado por el hombre como producto que aporte un valor y utilidad con lo cual satisface una necesidad o resuelve un problema es considerado servicio.

Por su parte, Lobos (1995) define el servicio como aquello que se hace para satisfacer la expectativa de un cliente o usuario. O, si prefiere, son todos los aspectos y actitudes e informaciones que amplían la capacidad del cliente, de comprender el valor de algo esencial. Juran (1994) lo entiende como el trabajo realizado por otras personas que generan valor.

Para Kotler (1997) es todo hecho o función que una parte puede ofrecer a otras, teniendo una característica intangible, no materializándose en ningún bien no vinculándose su producción con un resultado físico.

Berry (1996) define el servicio como una acción, una realización, un esfuerzo, la esencia tangible o intangible de lo que se compra; es lo que el último término determina su clasificación como producto o servicio” y “un proceso, un conjunto de actividades encaminadas a atender y satisfacer al cliente; los productos son objetos, los servicios son realizaciones intangibles.

Mientras que la calidad se puede considerar como la búsqueda continua de la perfección, proceso que tiene como centro al hombre y a partir del cual se construyen productos y servicios que le llevarán a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable.

Shewart (1931) afirma que “desde la época de Aristóteles se ha tenido una cierta tendencia a identificar la calidad de un objeto con la bondad del mismo”

(p.37). Sin embargo, Latzco (1988) señala como la dificultar en esta definición que se refiere a conceptos indefinibles como “calidad” y “bondad”. Estos términos apenas se pueden describir, pues para cada persona tienen un significado especial; es definitiva, son subjetivos (p.7).

Mientras tanto, otros autores como Juran (1994) se refieren a la calidad simplemente como la ausencia de la ineficiencia, o como Berry (1995) como la satisfacción de las necesidades de los clientes y sus expectativas de manera razonable, o en defecto como Harrington (1998) quien señala que la calidad es algo personal y cada persona la define.

Feigenbaum (1970) definió inicialmente la calidad como “el componente global de las características de la mercadotécnica, ingeniería, producción que conforman productos y servicios según el cual el momento de usarlos satisfaga las expectativas de los clientes”. Posteriormente, amplió su concepto en estos términos un sistema de calidad total es la estructura de trabajo operativa acordada en toda la organización y en toda la planta, documentada con procedimientos integrados, técnicos y administrativos efectivos para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la compañía y de la planta de las formas mejores y más prácticas para asegurar la satisfacción el cliente sobre la calidad y los costos económicos de calidad.

A fin de dimensionar correctamente la variable de investigación calidad de servicio se tomó como referencia el Modelo de la Escuela Norteamericana, Modelo SERVQUAL (Service Quality). El cual como explican Vargas & Aldana (2014) entre los años 1985 y 1994 Zeithaml, Berry y Parasuraman desarrollaron este modelo, denominado como el modelo de las brechas. En la que describen a la calidad de servicio como la percepción del cliente respecto a la excelencia o característica predominante positiva del servicio, lo cual les permite realizar comparaciones de percepciones e incrementar las expectativas.

En consecuencia, es necesario efectuar un diagnóstico en base a las percepciones de los administrados en relación al servicio percibido, por lo cual se analizarán las siguientes dimensiones.

1.2.2.1 Dimensión 1: Elementos Tangibles

Tal y como Vargas & Aldana (2014) lo definen, los elementos tangibles están representado por la apariencia de las instalaciones físicas, es decir la infraestructura en donde se brinda el servicio; así como los muebles y equipos usados en el proceso de atención del requerimiento; del mismo modo la apariencia del personal que brinda una atención directa a los administrados, y los materiales tales como revistas o folletos que faciliten la visualización de lo solicitado por los administrados.

Pizzo (2011) menciona que los elementos tangibles impactan en la calidad de servicio, dado que son elementos funcionales que brinda a primera vista el concepto de calidad de una empresa, generando expectativas y satisfacción de ser el caso.

1.2.2.1.1 Equipos modernos

Capecchi (2002) menciona que la tecnología es un factor dependiente que influye potentemente sobre las características organizacionales, así mismo constituye un referente de bien capital que ayuda a simplificar los procedimientos.

1.2.2.1.2 Instalaciones físicas

De acuerdo a lo mencionado por Yalet (2012) las instalaciones físicas son muy importantes en el desempeño del trabajo de una institución en forma eficiente, dado que el ambiente físico en si influye mucho en la percepción y por ende en el estado de ánimo. Por esa razón tenemos que certificar que las instalaciones cumplan al menos con las normas mínimas de ergonomía y seguridad.

1.2.2.1.3 Materiales de Oficina

El material de oficina, como refieren los autores de MarketingDirecto.Com (2017), es un aspecto importante que debe tomarse en cuenta dado que juega como una pieza importante en el ambiente de trabajo, e influye directamente en el desenvolvimiento de los empleados.

1.2.2.2 Dimensión 2: Confiabilidad

En el caso de confiabilidad Vargas & Aldana (2014) precisan que es la capacidad de brindar a los administrados el servicio prometido de una manera oprobia, la cual cumpla estándares de precisión y alta grado de confianza respecto a la percepción de la culminación del servicio.

De acuerdo a lo mencionado por Vallejos (2012) la confiabilidad impacta directamente en los resultados de una empresa, por lo cual debe aplicarse a toda la organización, asegurarla no solo en las máquinas sino en todos los procesos que contribuyen y/o están presentes en la cadena de valor de la entidad.

1.2.2.2.1 Servicio oportuno

Como refiere Ovando (2005) un buen servicio no es suficiente para garantizar fidelización a través de la diferencia. Hoy en día la diferencia se da por brindar oportunamente el servicio que ofrecemos, pero no solo brindarlo, sino otorgarlo con altos índices de calidad principalmente un grado más que el de nuestra competencia.

1.2.2.2.2 Atención rápida

Duran (2011) señala que una atención rápida es una de las principales claves del éxito en el servicio al cliente. Por lo cual es necesario la aplicación de una simplificación administrativa que permita crear procesos simples y eficientes;

asimismo capacitar recurrentemente al personal y practicar la delegación de autoridad a fin de viabilizar un procedimiento mucho más rápido y directo.

1.2.2.2.3 Puntualidad

Soto (2013) refiere que la puntualidad juega un papel importante en el dinamismo de una empresa, dado que es el reflejo de la imagen de la institución como un factor de respecto a los administrados. Asimismo, es muy importante el cumplimiento en los plazos establecidos a fin de lograr una eficiencia.

1.2.2.2.4 Registros al día

Los registros de la documentación que ingresa a la institución o aquella que se remite a los administrado debe estar mapeada y almacenada ordenadamente mediante un registro manual y/o de preferencia informático a fin de ir acorde a las actitudes de vanguardia, tal y como indican Fernández & Fernández (2017).

1.2.2.3 Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Vargas & Aldana (2014) señalan que la capacidad de respuesta se visualiza en la buena disposición que tiene el personal de una entidad para ayudar a los clientes (administrados) en sus necesidades, ofreciéndoles un buen servicio en el cual la expedición de los resultados es oportuno.

Según Leviticus (2018) la capacidad de respuesta es el poder que tiene una empresa o entidad para cumplir los requerimientos solicitados por sus clientes o administrados a fin de no aumentar los índices de insatisfacción respecto al servicio brindado.

1.2.2.3.1 Oportunidad

De acuerdo a Salama (2017) las oportunidades son aquellas opciones que tiene una empresa para crecer o continuar estando vigente en el mercado, Asimismo, una oportunidad significa el hecho de modernizarse a fin de explorar mejores alternativas dado que toda empresa o entidad siempre debe ser dinámica y tener una política de mejora continua.

1.2.2.3.2 Respuesta clara

Gerencie.com (2017) nos indica que las respuestas claras son necesarias cada vez que un cliente o administrado aplique su derecho de petición, y debe dársele una solución efectiva, siempre debe buscar la solución del caso, o al menos el encausamiento prioritario de lo solicitado.

1.2.2.3.3 Eficiente

Para poder ser eficiente en el trabajo debemos, tal y como señala Masiá (2018) es lograr los objetivos con los mínimos recursos que podamos utilizar, definiendo correctamente el trabajo sin dejar que nada se nos escape, y en caso suceda tener un plan de contingencia efectivo para continuar con la optimización.

1.2.2.3.4 Deseo de ayudar

De acuerdo al Centro de Investigación de Mercados (2018) siempre debemos estar predispuestos y accesibles ante cualquier necesidad de nuestros clientes o administrados, dado que conociendo sus necesidades podemos mejorar y/o simplificar nuestros procesos a fin de brindar un mejor servicio.

1.2.2.4 Dimensión 4: Seguridad

Respeto a la dimensión seguridad, Vargas & Aldana (2014) indican que es el conocimiento y la cortesía de los servidores y funciones públicos la cual emplean para la atención brindada a los administrados, en la cual reflejan propiamente seguridad y confianza en función a la realización de la tramitación encomendada.

Jiménez (2012) señala que asegurar la seguridad en el servicio permite mejorar la reputación de la institución, por lo cual se deben hacer respetar los dictámenes establecidos en las leyes y reglamentos.

1.2.2.4.1 Confianza

Según afirma Alcaide (2018) la confianza hace que todo sea posible, es decir sin el factor de confianza sería imposible terminar con un procedimiento. Por lo que los factores éticos entran a primar a fin de asegurar la transparencia en el proceso.

1.2.2.4.2 Horario establecido

De acuerdo a Herrero (2013) respetar la jornada de trabajo es una señal de una buena organización, por lo que esta percepción siempre debe ser positiva para que nuestros administrados confíen en que realizará un buen servicio y que realmente la finalidad pública es el bien general.

1.2.2.4.3 Puntualidad

Como refiere Adecco (2013) mantener y cumplir con la puntualidad en todos los sentidos nos permite tener una mejor productividad y reducir considerablemente los tiempos dado que estamos comprometidos desde un inicio.

1.2.2.4.4 Compresión

Alet (2013) indica que demostrar a nuestro cliente o administrados que entendemos su preocupación y transmitimos tranquilidad indicando que puede contar con nosotros, estaremos asegurando una buena percepción respecto a la calidad de servicio que brinda la institución. Porque al valorar realmente las necesidades de las personas será también más fácil comprometerse a fin de brindar un mejor servicio por parte del trabajador directo y los contiguos que continuaran con el desarrollo del procedimiento.

1.2.2.5 Dimensión 5: Empatía

Vargas & Aldana (2014) dicen que la empatía es el cuidado y atención individualizada que los operarios de la empresa, es este caso los funcionarios y servidores públicos que laboran en una institución y que brindan el servicio directo o indirectamente a los administrados.

Chavarría (2010) asegura que debemos ponernos en el lugar de quienes estamos sirviendo para entender realmente la importancia y necesidad de sus solicitudes. Todo ello siempre sin perder la objetividad.

1.2.2.5.1 Atención individualizada

Gascon (2012) indica que en gran parte la percepción de calidad brindada se basa en los detalles percibidos, mientras más minuciosos y comprometidos estemos con la atención del procedimiento, más expeditivo será.

1.2.2.5.2 Horario especial

Fijar un horario de atención al público es una de las cosas más complicadas, como afirma Movistar (2015). A pesar de cumplir con los horarios fijados en la norma,

siempre resulta poco conveniente para los administrados, por lo que una plataforma virtual sería más factible para ciudadanía.

1.2.2.5.3 Interés

Paredes (2010) dice que siempre se debe trabajar en equipo demostrando a los administrados o clientes que existe un compromiso como institución por brindarles el mejor servicio posible.

1.2.2.5.4 Paciencia

QuestionPro (2018) señala que para brindar un buen servicio los servidores deben tener muy bien desarrolladas sus habilidades blandas, es la única forma de mantener contentos a los clientes y satisfacer sus necesidades

A modo de síntesis de lo señalado por Vargas & Aldana (2014) respecto a las dimensiones y la relación entre percepciones y expectativas, construyeron el siguiente modelo estructurando el comportamiento de la calidad.

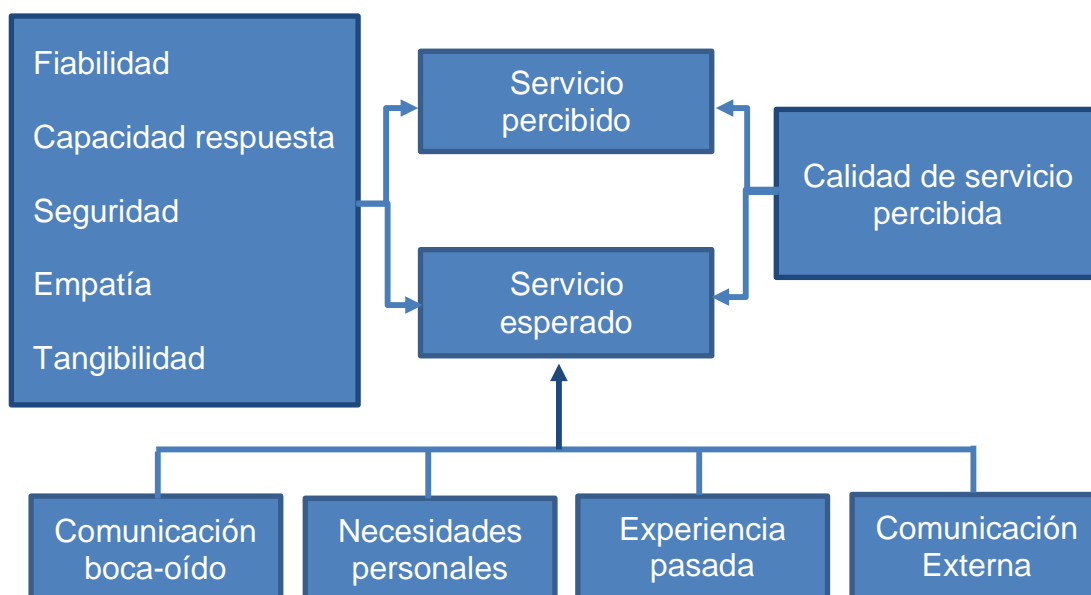


Figura 04: Dimensiones de la calidad. Nota: Tomado de Vargas & Aldana (2014). Modificado por María De Fátima Calagua Montoya (2018).

Las brechas se establecen uniendo dimensiones, percepciones y expectativas, como se muestra en la gráfica siguiente.

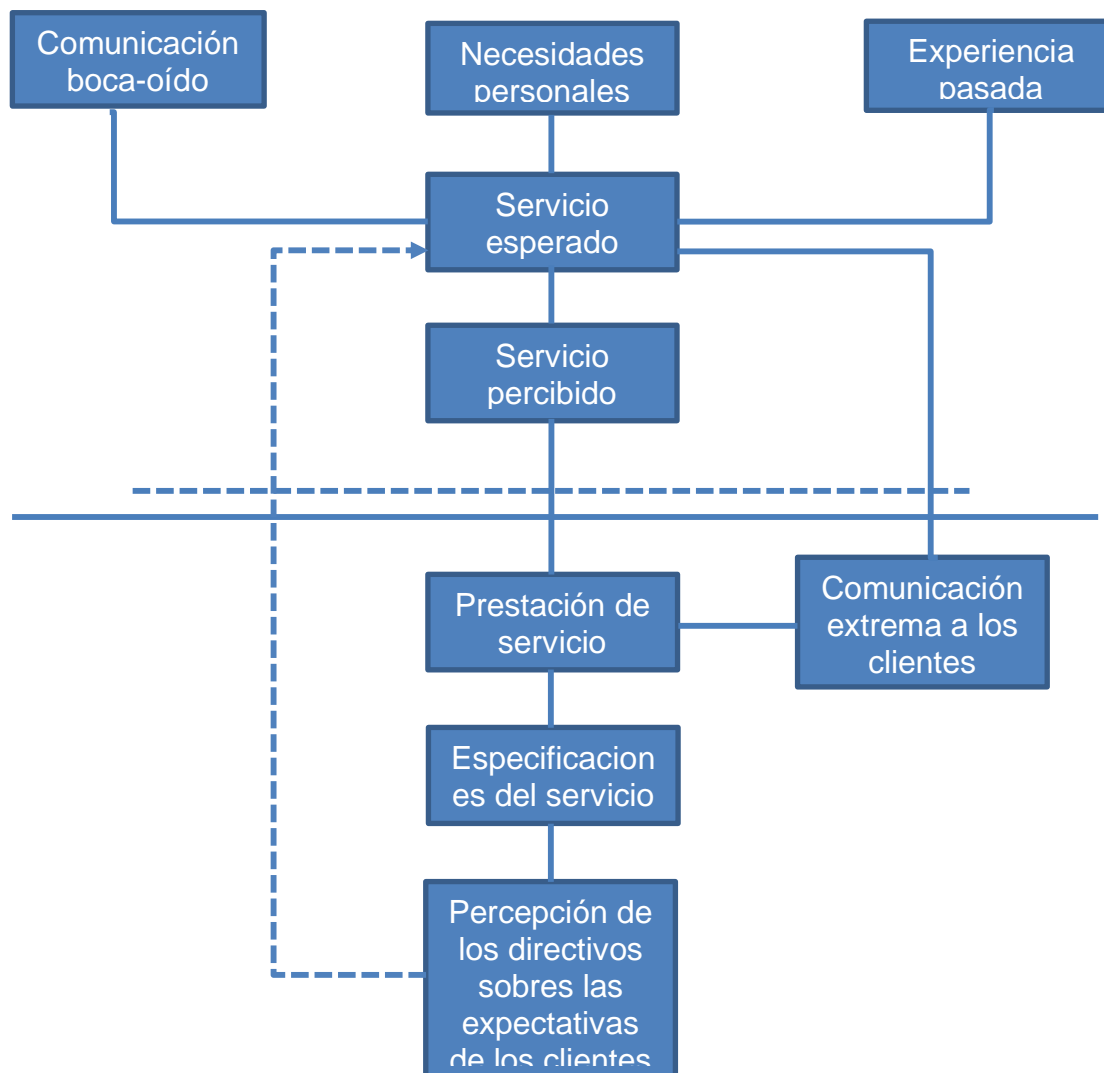


Figura 05: Modelo de análisis de las deficiencias. Nota: Tomado de Vargas & Aldana (2014). Modificado por María De Fátima Calagua Montoya (2018).

Este modelo elaborado por Parasurama, Zeithaml y Berry, presenta a la calidad en el servicio como un patrón multidimensional, en el cual los autores concluyen que las percepciones de los clientes están afectadas por diferencia (brechas) que se dan en la posición del oferente. Proponer entonces la necesidad de examinar la relación entre la calidad de servicio que percibe el cliente y los factores que la determinan.

1.3 Justificación

1.3.1 Metodológica

Como refieren Hernández, et al. (2014) al desarrollar una investigación cuantitativa se tiene como objetivo generalizar los resultados encontrados a fin que éstos puedan replicarse.

El presente estudio busca diseñar un instrumento de recolección que coadyuve a determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio, a fin que sirva de modelo a otras instituciones públicas y puedan tener una plantilla de medición.

1.3.2 Teórica

Esta investigación permitirá revalidar las investigaciones previas y los alcances obtenidos por los autores base en relación a los temas de simplificación administrativa y de calidad de servicio, principalmente comprobar los esfuerzos de las políticas estatales a fin brindar un mejor servicio a los administrados.

Como refiere, Grönroos (1994) existen tres dimensiones en la calidad de servicio:

- Calidad Técnica. Involucra a lo que el cliente está recibiendo del proveedor. Esto puede ser medido por parte del cliente de una manera objetiva.
- Calidad Funcional. Involucra la manera que en el servicio es entregado. Esto se refiere a la interacción psicológica entre el comprador y el proveedor. Es percibida en una manera bastante subjetiva y pueden influir elementos como: actitud y comportamiento de los empleados, acercamiento del personal de servicio, accesibilidad al servicio, apariencia del personal, relación entre los empleados y relación entre los empleados y el cliente.
- Imagen Corporativa. Es la dimensión de la calidad que resulta de cómo los clientes perciben a la empresa y se espera que sea construida

principalmente por la dimensión técnica de la calidad ya que afecta la percepción del servicio por parte del cliente. (p.59)

1.3.3 Científica

Poder realizar la presente investigación permitirá ahondar en las investigaciones previas realizadas para poder incrementar el nivel de aceptación de la hipótesis que afirma que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio.

Todo ello, como refieren Salinas & González (2006), basados en Soura (1997) para asegurar la calidad de procesos debemos basarnos en evidencias científicas a fin de sistematizar la información que custodiamos a través de protocolos y guías de práctica.

1.3.4 Práctica

Concientizar a los trabajadores (funcionarios y servidores) de la institución de estudio en la importancia que conlleva la simplificación administrativa respecto a la calidad de servicio percibida por los administrados, a fin de crear una política basada en la mejora continua, con la implementación y evaluación constante, a fin de generar una retroalimentación efectiva y mejore su imagen institucional.

Lo cual, como señalan De León, L. et al. (2011) realizar este tipo de estudios enfocados en la calidad de servicio ofrece la oportunidad de conocer los errores actuales o “defectos” de la Institución y convertirlos en satisfacción del usuario. La administración pública debe poner énfasis en el ciudadano y situarlo como el centro de atención de la gestión, sin olvidar el gran valor de sus empleados (servidores y funcionarios públicos) en este proceso, para el cual, se les confiere el nivel de “clientes internos” quienes tienen la gran responsabilidad de dar la cara al ciudadano y así de alguna manera emular el pensamiento de Feigenbaum “la calidad es responsabilidad de todos no solamente de los niveles de dirección”, y poder borrar la mala imagen actual que perciben los administrados.

1.3.5 Legal

Respecto al ámbito legal, el presente estudio tiene como objetivo ejecutar lo dispuesto por la Secretaría de Gestión Pública, la cual se encuentra anexa a la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, es decir la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Disposición que fue aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa aprobado mediante Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM. Dicho plan tiene como propósito mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.

1.4 Problema

1.4.1 Problema general

- ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

- ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017?

Problema específico 2

- ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017?

Problema específico 3

- ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017?

Problema específico 4

- ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017?

Problema específico 5

- ¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la empatía en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017?

1.5 Hipótesis**1.5.1 Hipótesis general:**

- Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

1.5.2 Hipótesis específica**Hipótesis específica 1**

- Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

Hipótesis específica 2

- Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2047.

Hipótesis específica 3

- Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

Hipótesis específica 4

- Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

Hipótesis específica 5

- Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la empatía en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

1.6 Objetivos**1.6.1 Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

- Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Objetivo específico 2

- Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Objetivo específico 3

- Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Objetivo específico 4

- Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Objetivo específico 5

- Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la empatía en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Identificación de variables

Respeto a la identificación de variables, Hernández, et al. (2014) indican que; “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93). La variable define una característica que identifica a una realidad y que además se puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación.

2.1.1 Variable independiente

Hernández, et al. (2014) indican que la variable independiente es la peculiaridad de una realidad, evento o fenómeno, que tiene la capacidad de influir o afectar a otras variables.

En esta investigación; tal y como refiere Muñoz (2011) en sí la simplificación administrativa en un mecanismo que encamina el proceso de modernización en la gestión pública, cabe indicar que este proceso no es estático, por lo cual al ser de un carácter dinámico requiere una continua redefinición de sus objetivos planteados y paralelamente ir integrando mediante una interoperabilidad sistémica a todas las entidades públicas.

2.1.2 Variable dependiente

Según Pino (2010) la variable dependiente interviene como consecuencia de una causa que ejerce coerción, es aquella que es afectada por la presencia o acción de la variable independiente, es decir, son las que el investigador observa o mide, el propósito de esta observaciones es determinar si la variable independiente ha generado o no los cambios anunciados en las hipótesis. Por otro lado, de acuerdo a lo manifestado por Horovitz y Jurgens (1994) gestionar la calidad de servicio es una mezcla equilibrada de utensilios empresariales duros y blandos; los primeros son indispensables para la organización y el control, mientras que los segundos son necesarios para crear un entorno de fidelización con la empresa y sus metas, consiguiendo de esta manera brindar un mejor servicio al cliente.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 02

Operacionalización de variable Simplificación Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Tiempo de Atención	Tiempo de duración de los trámites	1-2-3		
	Recepción de documentación	4-5		
	Entrega de documentación	6-7-8	LIKERT	
Costo de los Procedimientos	Nivel de aceptación del tiempo de atención	9-10-11	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Alto [87-125] Moderado [67-86] Bajo [25-66]
	Nivel de aceptación de los costos que incurre	12-13-14	En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	
Procedimiento Administrativo	Eficacia	15-16		
	Eficiencia	17-18-19		
	Simplificación	20-21-22		
	Legitimidad	23-24-25		

Nota: Tomado de Asca, L. & Rodas, R. (2017). Modificado por María De Fátima Calagua Montoya (2018).

Tabla 03

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Equipos modernos	1		
	Instalaciones físicas	2-3		
	Materiales de Oficina	4		
Confiabilidad	Servicio oportuno	5-5		
	Atención rápida	7	LIKERT	
	Puntualidad	8	Totalmente de acuerdo (5)	
	Registros al día	9	De acuerdo (4)	Alto [88-125]
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Moderado [66-87]
			En desacuerdo (2)	Bajo [25-65]
Capacidad de respuesta	Oportunidad	10		
	Respuesta Clara	11	Totalmente en desacuerdo (1)	
	Eficiente	12		
Seguridad	Deseo de ayudar	13		
	Confianza	14-15-16		
	Horario Establecido	17		
	Puntualidad	18		
	Compresión	19		

	Atención individualizada	20
Empatía	Horario especial	21
	Interés	22-23
	Paciencia	24-25

Nota: Tomado de Vargas & Aldana (2014). Modificado por María De Fátima Calagua Montoya (2018).

2.3 Metodología

Método hipotético deductivo.

Hernández, et al. (2014), afirmaron que:

“De acuerdo con el método hipotético deductivo, la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. Dicha ley universal se deriva de especulaciones o conjeturas más que de consideraciones inductivistas. Así las cosas, la ley universal puede corresponder a una proposición como la siguiente: Si “X sucede, Y sucede” o en forma estocástica: “X sucede si Y sucede con probabilidad P.”

Tal y como menciona el autor el método hipotético deductivo es un proceso que se repite constantemente, en el cual se examinan las hipótesis según los datos que van arrojando los experimentos. Principalmente este tipo de método permite al investigador realizar su actividad ejerciendo principios científicos y revalidar las hipótesis propiamente planteadas, analizándolas deductiva o inductivamente.

2.4 Tipo de estudio

El presente estudio se sustenta en base a la finalidad, carácter, naturaleza y alcance temporal usado:

2.4.1 Según su finalidad

Esta investigación es aplicada porque se realiza para obtener nuevos conocimientos para un fin práctico, generando conocimientos en base a los problemas hallados en la sociedad.

De acuerdo a la reseña del científico Stanovich (2007) el principal objetivo de la Investigación Científica Aplicada es “predecir el comportamiento específico” de una determinada configuración, a fin de poner en práctica el conocimiento teórico y ser capaz de proyectarlo e idear la mejor forma de aplicarlo a la vida real, en aras de mejorar el bienestar humano, a través de productos útiles, hechos en base a sistemas eficientes.

2.4.2 Según su carácter

Es correlacional descriptiva porque tiene como objetivo conocer la relación que existe entre las variables de estudio en un contexto en particular; y explicativo porque busca determinar el grado de relación.

La correlación descriptiva, de acuerdo a lo manifestado por Hernández, et al. (2014) es determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre las variables de estudio, siendo aplicado entre dos o más variables. Cuya característica principal es medir las variables y luego realizar pruebas de hipótesis correlacionales aplicando técnicas estadísticas a fin de estimar la correlación existente.

2.4.3 Según su naturaleza

Según su naturaleza: es cuantitativo porque se centra primordialmente en las características de los fenómenos observables y pasibles de poder ser cuantificados.

Siendo el enfoque cuantitativo como afirman Hernández, et al. (2014), una representación de un conjunto de procesos ordenados de manera secuencial y pasibles de ser probados. Cuyo procedimiento sistémico obliga a realizar cada etapa en el orden de escala que corresponde, a efectos de no omitir pasos. Obteniendo objetivos delimitados y preguntas de investigación sustentados en una perspectiva teórica, lo cual conllevará a la formulación de hipótesis e identificación de variables, donde se escogerá un diseño para probarlas, y al tener los resultados de la aplicación de los métodos estadísticos, se podrá formular conclusiones respecto a las hipótesis inicialmente planteadas.

2.4.4 Según su alcance temporal

El estudio es transversal porque estudia un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado.

Como relatan Hernández, et al. (2014) la recolección de datos en un tiempo particular, cuya finalidad sea describir a las variables y estudiar su ocurrencia y reciprocidad en un momento determinado es de corte transversal.

2.5 Diseño

El diseño es no experimental correlacional y de corte transversal, por ello se establecen las siguientes definiciones

2.5.1 Diseño no experimental

De acuerdo a Hernández, et al. (2014) los diseños no experimentales son estudios científicos que se realizan sin que intervenga un factor ajeno que manipule la información obtenida de las variables, es decir son estudios que observan los fenómenos en su hábitat natural para luego analizarlos

2.5.2 Diseño no experimental transversal

Como señalan Hernández, et al. (2014) los diseños no experimentales de corte transversal son como tomar una fotografía de algo que sucede.

Este tipo de diseño se ajusta a esta investigación ya que la elaboración se realizara en un solo momento, cuyo propósito será describir variables y analizar el suceso de ellas.

2.5.3 Descriptivo correlacional

Como sostienen Hernández, et al. (2014) los estudios descriptivos tienen como objetivo establecer el grado de relación que existe, midiendo las variables y luego las pruebas de hipótesis para establecer la correlación existente.

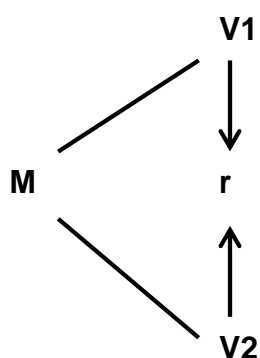


Figura 06: Diseño descriptivo correlacional. Tomado de Hernández, et al. (2014). Modificado por: María De Fátima Calagua Montoya (2018).

Donde:

M: Representa a la muestra del estudio.

V1: Simplificación Administrativa,

V2: Calidad de Servicio.

r: Relación

2.6 Población, muestreo y muestra

2.6.1 Población:

De acuerdo a lo manifestado por Carrasco (2006) la población es el conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial y temporal donde se desenvuelve el trabajo de investigación.

La población en el presente estudio será conformada por los administrados que presentan solicitudes en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, siendo un promedio de 200 personas diarias de acuerdo a los rangos históricos.

2.6.2 Muestreo:

En la presente investigación se aplicará un muestreo probabilístico, un muestreo aleatorio simple (M.A.S.); tal y como refiere Ochoa (2015) es la técnica de muestreo usada habitualmente en la que todos los elementos que conforman el universo están descritos en el marco muestral, y por ende tienen igual probabilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra.

En consecuencia el tamaño “n” fue determinado mediante el programa STATS (Sample Size Determination), donde se registraron los siguientes datos:

Tabla 04

Datos para la obtención de la muestra

Tamaño del Universo:	200 usuarios
Error máximo aceptable:	5%
Porcentaje estimado de la muestra:	50%
Nivel deseado de confianza:	95%

Nota: Elaboración propia (2018).

2.6.3 Muestra:

Según Hernández, et al. (2014) la muestra es “un subgrupo de la población (...) Todas las muestras (en el enfoque cuantitativo) deben ser representativas; por tanto, el uso de los términos al azar y aleatorio sólo denota un tipo de procedimiento mecánico relacionado con la probabilidad y con la selección de elementos o unidades (...)” (p. 175).

Siendo el resultado del muestro aplicado el tamaño de la muestra 132 administrados, individuos a los cuales se aplicará el instrumento de medición a efectos de comprobar las hipótesis planteadas.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica

Tal como afirma Morone (2012) usualmente se emplea el término encuesta para hacer alusión a la técnica de recolección de datos, la cual emplea como instrumento de medición un listado de preguntas o ítems que se encuentran eficientemente estructuradas para recabar la información que será tabulada estadísticamente, para obtener resultados desde un ángulo cuantitativo.

En la presente investigación la técnica aplicada es la encuesta, técnica basada en lo que refiere Hernández, et al. (2014) “las encuestas de opinión (surveys) son investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlaciones-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos”. (p.165).

2.7.2 Instrumento

Como señala Hernández, et al. (2014), para realmente saber si un instrumento de medición es el adecuado, de deben registrar los datos y observar verdaderamente si representan a cabalidad los conceptos o las variables empleadas en el estudio.

En términos cuantitativos: capturo verdaderamente la “realidad” que deseo capturar. Hernández, et al. (2014) indican que Bostwick y Kyte (2005) lo señalan de la siguiente forma: “La función de la medición es establecer una correspondencia entre el “mundo real” y el “mundo conceptual”. El primero provee evidencia empírica, el segundo proporciona modelos teóricos para encontrar sentido a ese segmento del mundo real que estamos tratando de describir.

Continuando con lo manifestado por Hernández, et al. (2014) en toda investigación cuantitativa se debe aplicar un instrumento para medir las variables planteadas en las hipótesis (y cuando no hay hipótesis simplemente para medir las variables de interés). Dicha medición será efectiva siempre y cuando el instrumento de recolección de datos represente eficientemente a las variables planteadas. Caso contrario, nuestra medición carece de valor; en consecuencia, la investigación no es consistente para tomarse en cuenta. Evidentemente no existe una medición perfecta. Es casi imposible que representemos con fidelidad variables tales como la inteligencia emocional, la motivación, el nivel socioeconómico, el liderazgo democrático, el abuso sexual infantil y otras más; pero es un hecho que debemos acercarnos lo más posible a la representación fiel de las variables a observar, mediante el instrumento de medición que desarrollemos. Se trata de un precepto básico del enfoque cuantitativo. Al medir estandarizamos y cuantificamos los datos (Bostwick y Kyte, 2005; Babbie, 2009).

Por lo cual, siguiendo la premisa mencionada se aplicará para la presente investigación el cuestionario como instrumento de medición a los administrados de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN).

Instrumento variable 1: Simplificación Administrativa

Ficha técnica respecto a la Simplificación Administrativa

Autor: María De Fátima Calagua Montoya

Año: 2018

Descripción:

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Población: 200 administrados

Muestra: 132 administrados

Lugar: Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN)

Número de Ítem: 25

Aplicación: Directa virtual

Tiempo de administración: 20 minutos

Escala de Medición:

(01) Totalmente en desacuerdo, (02) En desacuerdo, (03) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (04) De acuerdo, (05) Totalmente de acuerdo.

Niveles	Rango
Alto	[87-125]
Moderado	[67-86]
Bajo	[25-66]

Para medir la variable 1: Simplificación Administrativa, se utilizó el cuestionario “Ficha de evaluación respecto a la Simplificación Administrativa” que tiene por finalidad determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017. Consta de veinticinco (25) ítems agrupados en tres (03) dimensiones: tiempo de atención, costo de los procedimientos y procedimiento administrativo. Está compuesto por una escala tipo Likert con cinco (05) niveles de respuesta: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

Instrumento variable 2: Simplificación Administrativa

Ficha técnica respecto a la Simplificación Administrativa

Autor: María De Fátima Calagua Montoya

Año: 2018

Descripción:

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

Población: 200 administrados

Muestra: 132 administrados

Lugar: Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN).

Número de Ítem: 25

Aplicación: Directa virtual

Tiempo de administración: 20 minutos

Escala de Medición:

(01) Totalmente en desacuerdo, (02) En desacuerdo, (03) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (04) De acuerdo, (05) Totalmente de acuerdo.

Niveles	Rango
Alto	[87-125]
Moderado	[67-86]
Bajo	[25-66]

Para medir la variable 2: Calidad de Servicio, se utilizó el cuestionario “Ficha de evaluación respecto a la Calidad de Servicio” que tiene por finalidad determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017. Consta de veinticinco (25) ítems agrupados en cinco (05) dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Está compuesto por una escala tipo Likert con cinco (05) niveles de respuesta: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

2.8 Validación y confiabilidad del instrumento

2.8.1 Validez:

Como refiere Hernández, et al. (2014) en términos generales la validez representa el grado en que un instrumento mide efectivamente la variable que intenta medir; siendo uno de sus ejemplos planteados el siguiente: un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria.

A fin de admitir el instrumento de recolección de datos se realizó una validación desde la perspectiva de estadística descriptiva e inferencial, por un experto en el tema de investigación.

Tabla 05

Resultado de validez de instrumentos

Experto Metodólogo:	Opinión:
Dra. Inocenta Marivel Carbajal Bautista	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez de instrumentos.

2.8.2 Confiabilidad:

Es un instrumento de medición, que tal como refieren Hernández, et al. (2014), permite conocer propiamente el grado de confiabilidad en su aplicación, siendo que al emplearlo repetidamente al mismo individuo u objeto de estudio proyecta los mismos resultados. Cabe indicar si al aplicar repetidamente el instrumento, éste arroja resultados distintos, indicaría que el instrumento no es fiable, dado que al no ser coherentes los resultados no se puede confiar en ellos.

Asimismo Hernández, et al. (2014) establece una escala que determina la confiabilidad dada por los siguientes valores: Nula (-1 a 0), Muy baja confiabilidad (0, a 0,2), baja Confiabilidad (0,2 a 0,4), regular confiabilidad (0,4 a 0,6), aceptable confiabilidad (0,6 a 0,8), elevada confiabilidad (0,8 a 1). En tal sentido, el instrumento es confiable.

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se utilizó la prueba Alfa de Cronbach con una muestra de estudio de 132 administrados, y se utilizó el Programa Estadístico SPSS versión 22.

Tabla 06

Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach

Grado de confiabilidad	Alfa de Cronbach
Excelente confiabilidad	[0.9 y 1]
Buena confiabilidad	[0.81 y 0.89]
Aceptable confiabilidad	[0.71 y 0.80]
Cuestionable confiabilidad	[0.61 y 0.70]
Pobre confiabilidad	[0.51 y 0.60]
Inaceptable confiabilidad	[0.50 y menos >

Nota: Tomado de George y Mallery (2003). Modificado por: María De Fátima Calagua Montoya (2018).

La Tabla 6 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y de sus dimensiones.

Al aplicar los instrumentos planteados para el recojo de información de la presente investigación, se obtuvieron los siguientes resultados de confiabilidad (fiabilidad) correspondientes a las variables de estudio:

Tabla 07

Fiabilidad de la Variable 1 – Simplificación Administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	25

Nota: Elaboración propia (2018).

Tabla 08

Fiabilidad de la Variable 2 – Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	25

Nota: Elaboración propia (2018).

Como se puede apreciar los resultados demuestran una excelente confiabilidad en la ejecución del estudio, tanto para la variable 1: Simplificación Administrativa, como para la variable 2: Calidad de Servicio.

Lo cual es altamente positivo para la afirmación o en su defecto negación de las hipótesis planteadas, dado que al ser altamente fiables significa que se tendrá una ausencia de errores en la medición, permitiendo visualizar con precisión un alto grado de consistencia y estabilidad en los resultados obtenidos que se detallaran continuación.

2.9 Método de análisis de datos:

El método de análisis de datos aplicado en la presente investigación fue de carácter estadístico descriptivo. Por ende, para la tabulación de los datos se utilizó el software SPSS Versión 22, el cual permitió desarrollar el análisis de estadísticas descriptivas, elaborando tablas de frecuencias, tablas de contingencias, y figuras. Asimismo, mediante el software se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov a fin de determinar el grado de concordancia existente entre los datos tabulados.

Tabla 09

Prueba de normalidad – Kolmogorov Smirnov

		Simplificación	Calidad
N		132	132
Parámetros normales ^{a,b}	Media	76,2652	76,4848
	Desviación estándar	14,07551	14,62743
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,155	,194
	Positivo	,125	,093
	Negativo	-,155	-,194
Estadístico de prueba		,155	,194
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Elaboración propia (2018).

De la cual se visualiza que el estadígrafo a emplear en la presente investigación es el Rho de Spearman, a fin de determina si lo ítems de la Variable 1. Simplificación Administrativa guardan relación con los ítems de la Variable 2: Calidad de Servicio; y por consiguiente determinar si guarda relación con los ítems de las dimensiones de la variable 2: Elementos Tangibles, Confidencialidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

En consecuencia, luego de la utilización del estadígrafo de Spearman debe evaluarse el resultado obtenido siguiendo lo establecido en la siguiente tabla, a fin de ubicar el coeficiente de Spearman en el rango correspondiente y proseguir con la interpretación de los resultados.

Tabla 10

Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valores	Interpretación
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Nota: Tomado de Bisquerra, et al (2004). Modificado por: María De Fátima Calagua Montoya (2018).

2.10 Aspectos éticos:

La presente investigación (tesis) ha cumplido con todos los criterios éticos establecidos en el diseño de la investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual determina en su formato los lineamientos a emplear en el proceso de desarrollo del mismo.

Además, debo indicar que se han respetado los criterios de autoría correspondiente a la información bibliográfica empleada, por lo cual se han citado las referencias de los autores, como los datos de la casa editorial y demás datos correspondientes.

Respecto a la interpretación de las citas plasmadas en el desarrollo del presente trabajo debo precisar que corresponden a mi autoría, así como los instrumentos diseñados para el recojo de información, los cuales han sido revisados por juicio de expertos para su validación correspondiente y posterior aplicación.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados Descriptivos obtenidos de la Variable 1: Simplificación Administrativa

Tabla 11

Resultados descriptivos – Simplificación Administrativa

Variable 1: Simplificación Administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	20	15,2	15,2	15,2
	Moderada	79	59,8	59,8	75,0
	Alta	33	25,0	25,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia (2018).

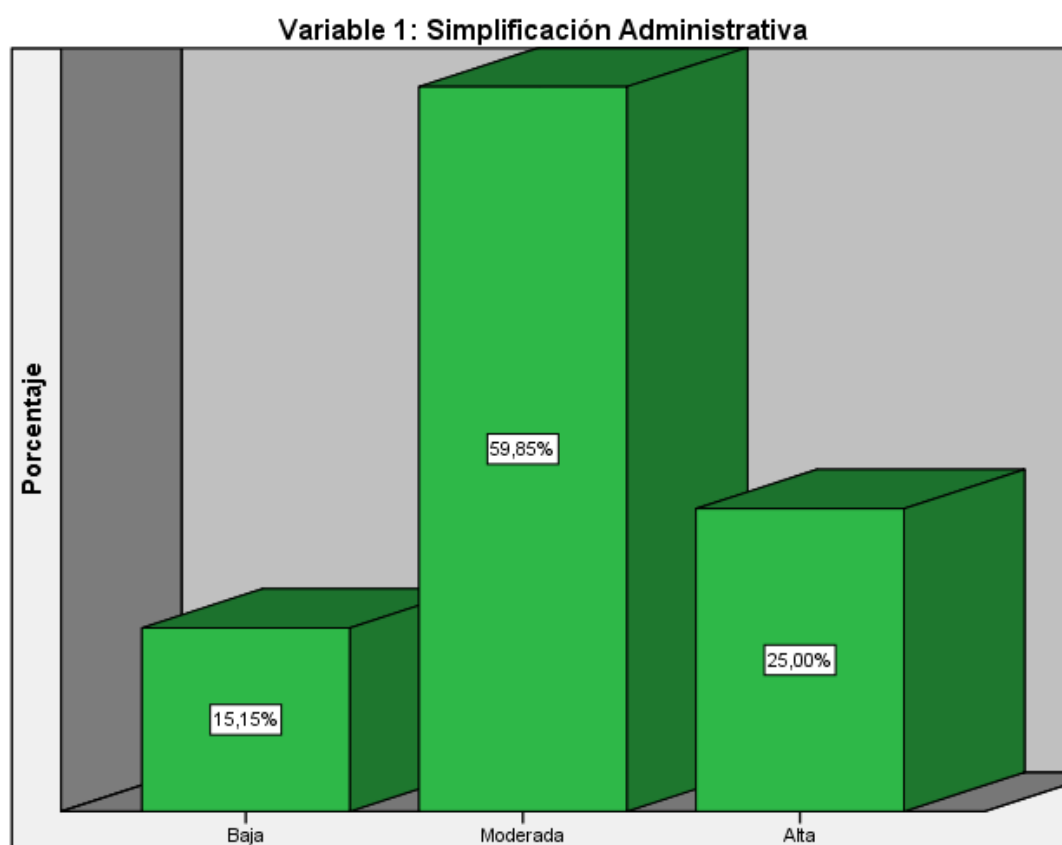


Figura 07: Resultados descriptivos – Simplificación Administrativa. *Nota:* Elaboración propia (2018).

En la Tabla 11 y en la Figura 7, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la Variable 1: Simplificación Administrativa, donde el 15,2% opina que es baja, el 59,8% afirma que es moderada, y el 25,0% precisa que es alta.

3.1.1 Resultados obtenidos de la Dimensión 1: Tiempo de Atención

Tabla 12

Resultados descriptivos – Tiempo de Atención

Dimensión 1: Tiempo de atención					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	22	16,7	16,7	16,7
	Moderada	79	59,8	59,8	76,5
	Alta	31	23,5	23,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia (2018).

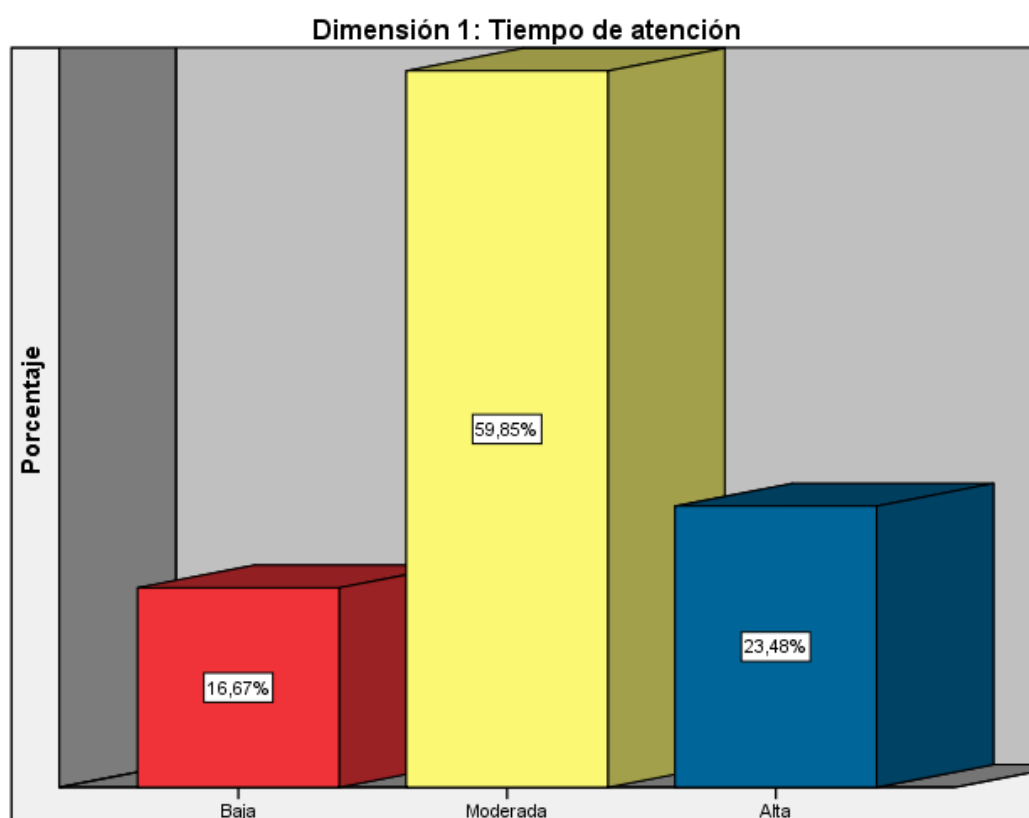


Figura 08: Resultados descriptivos – Tiempo de Atención. Nota: Elaboración propia (2018).

En la Tabla 12 y en la Figura 8, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la Dimensión 1: Tiempo de Atención, de la Variable 1: Simplificación Administrativa, donde el 16,7% opina que es baja, el 59,8% afirma que es moderada, y el 23,5% precisa que es alta.

3.1.2 Resultados obtenidos de la Dimensión 2: Costo de los Procedimientos

Tabla 13

Resultados descriptivos – Costo de los Procedimientos

Dimensión 2: Costo de los Procedimientos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	20	15,2	15,2	15,2
	Moderada	89	67,4	67,4	82,6
	Alta	23	17,4	17,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia (2018).

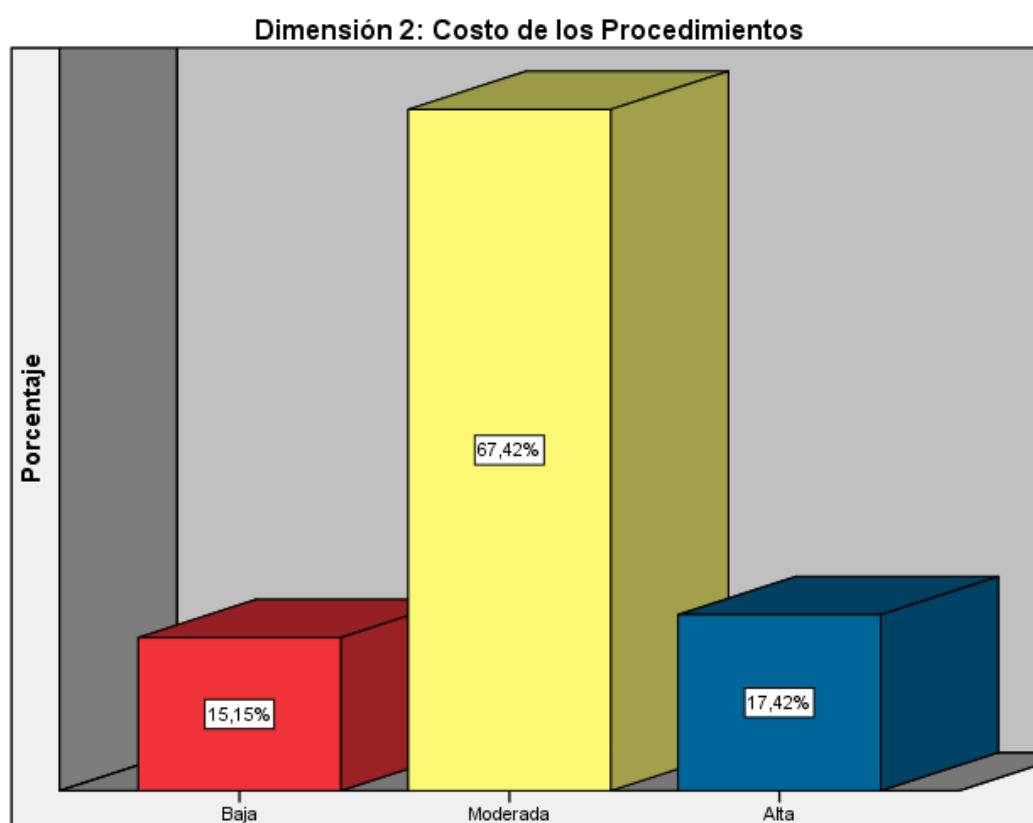


Figura 09: Resultados descriptivos – Tiempo de Atención. Nota: Elaboración propia (2018).

En la Tabla 13 y en la Figura 9, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la Dimensión 2: Costo de los Procedimientos, de la Variable 1: Simplificación Administrativa, donde el 15,2% opina que es baja, el 67,4% afirma que es moderada, y el 17,4% precisa que es alta.

3.1.3 Resultados obtenidos de la Dimensión 3: Procedimiento Administrativo

Tabla 14

Resultados descriptivos – Procedimiento Administrativo

Dimensión 3: Procedimiento Administrativo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	23	17,4	17,4	17,4
	Moderada	99	75,0	75,0	92,4
	Alta	10	7,6	7,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia (2018).

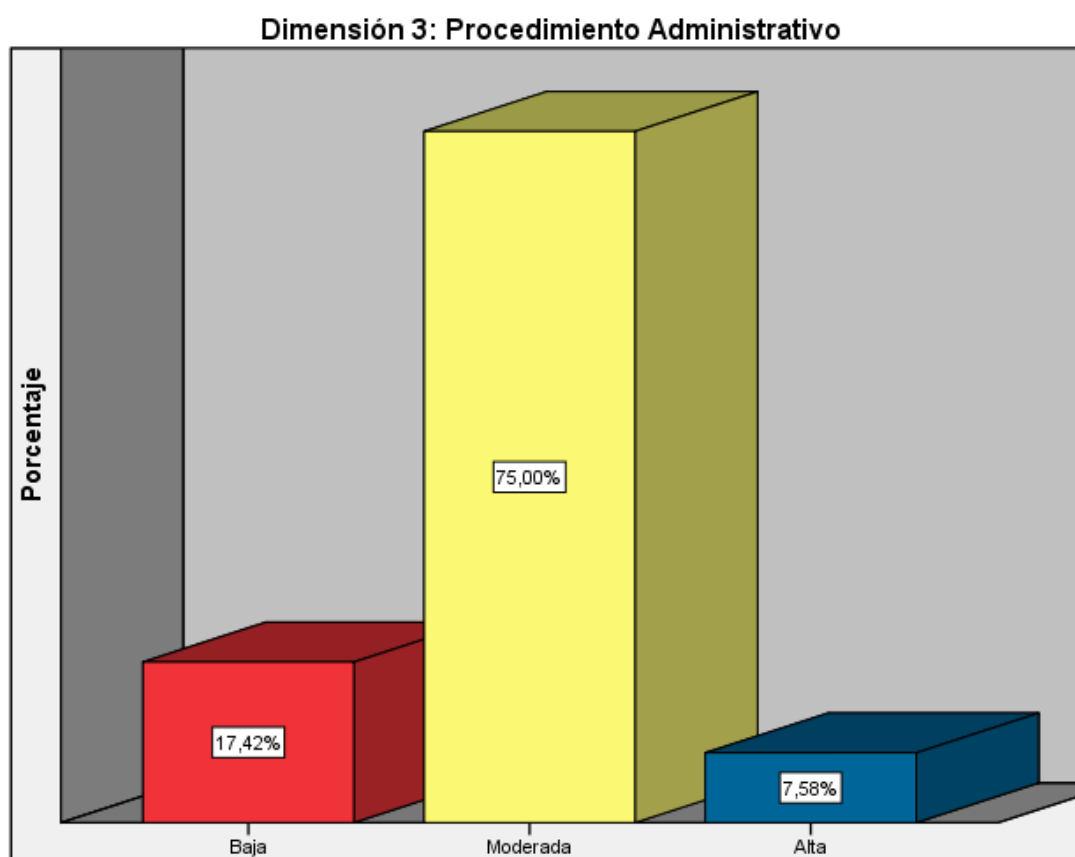


Figura 9: Resultados descriptivos – Tiempo de Atención. Nota: Elaboración propia (2018).

En la Tabla 14 y en la Figura 10, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la Dimensión 3: Procedimiento Administrativo, de la Variable 1: Simplificación Administrativa, donde el 17,4% opina que es baja, el 75,0% afirma que es moderada, y el 7,6% precisa que es alta.

3.2 Resultados Descriptivos obtenidos de la Variable 2: Calidad de Servicio

Tabla 15

Resultados descriptivos – Calidad de Servicio

Variable 2: Calidad de Servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	20	15,2	15,2	15,2
	Moderada	93	70,5	70,5	85,6
	Alta	19	14,4	14,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia (2018)

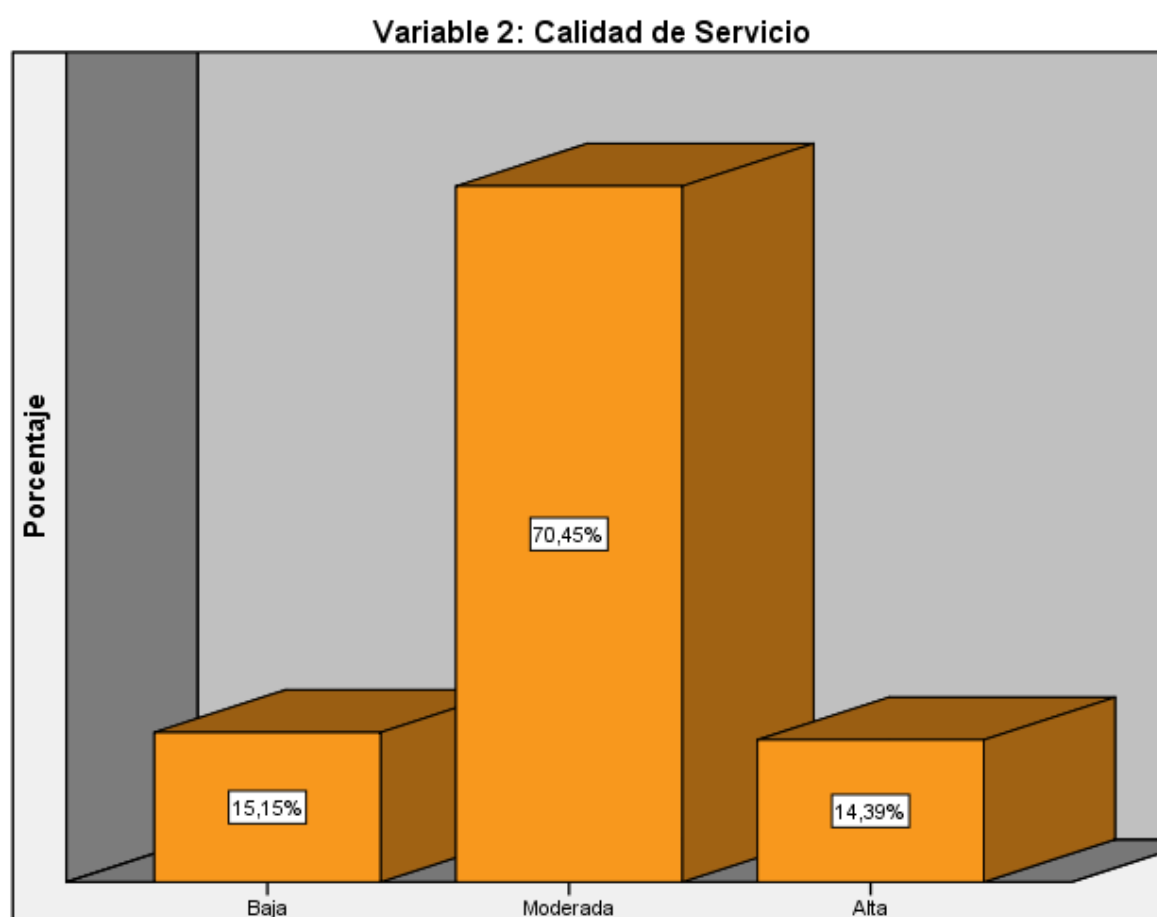


Figura 11: Resultados descriptivos – Calidad de Servicio. *Nota:* Elaboración propia (2018).

En la Tabla 15 y en la Figura 11, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la Variable 2: Calidad de Servicio, donde el 15,2% opina que es baja, el 70,5% afirma que es moderada, y el 14,4% precisa que es alta.

3.2.1 Resultados obtenidos de la Dimensión 1: Elementos Tangibles

Tabla 16

Resultados descriptivos – Elementos Tangibles

Dimensión 1: Elementos Tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	22	16,7	16,7	16,7
	Moderada	87	65,9	65,9	82,6
	Alta	23	17,4	17,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia (2018)

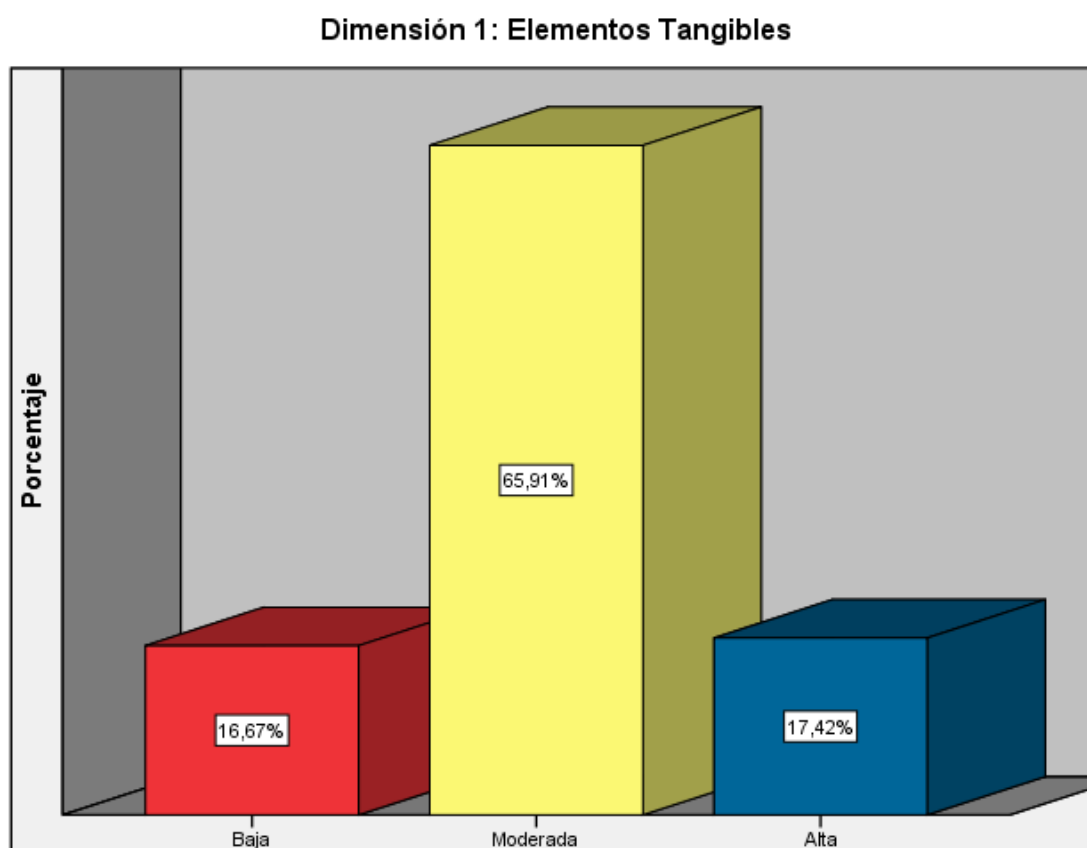


Figura 10: Resultados descriptivos – Elementos Tangibles. Nota: Elaboración propia (2018).

En la Tabla 16 y en la Figura 12, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la Dimensión 1: Elementos Tangibles, de la Variable 2: Calidad de Servicio, donde el 16,7% opina que es baja, el 65,9% afirma que es moderada, y el 17,4% precisa que es alta.

3.2.2 Resultados obtenidos de la Dimensión 2: Confiabilidad

Tabla 17

Resultados descriptivos – Confiabilidad

Dimensión 2: Confiabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	16	12,1	12,1	12,1
	Moderada	93	70,5	70,5	82,6
	Alta	23	17,4	17,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia (2018)

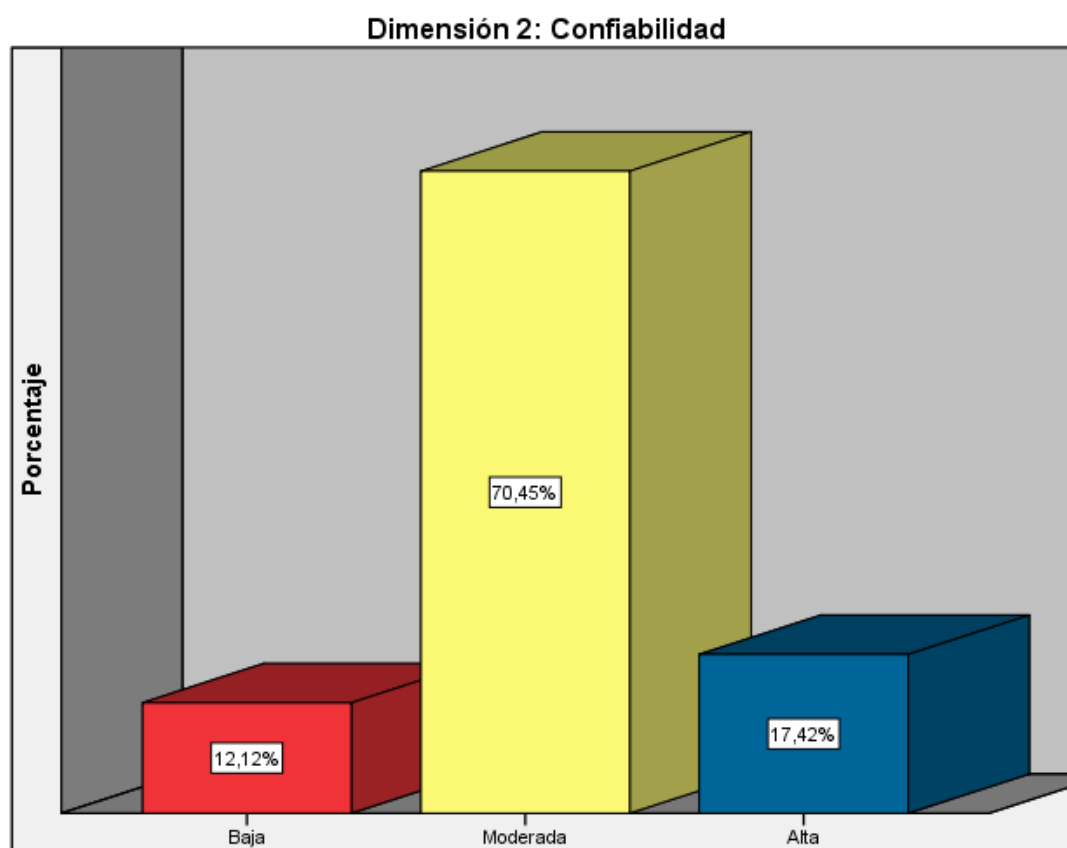


Figura 11: Resultados descriptivos – Confiabilidad. *Nota:* Elaboración propia (2018).

En la Tabla 17 y en la Figura 13, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la Dimensión 2: Confiabilidad, de la Variable 2: Calidad de Servicio, donde el 16,7% opina que es baja, el 65,9% afirma que es moderada, y el 17,4% precisa que es alta.

3.2.3 Resultados obtenidos de la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Tabla 18

Resultados descriptivos – Capacidad de Respuesta

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	16	12,1	12,1	12,1
	Moderada	89	67,4	67,4	79,5
	Alta	27	20,5	20,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia (2018)

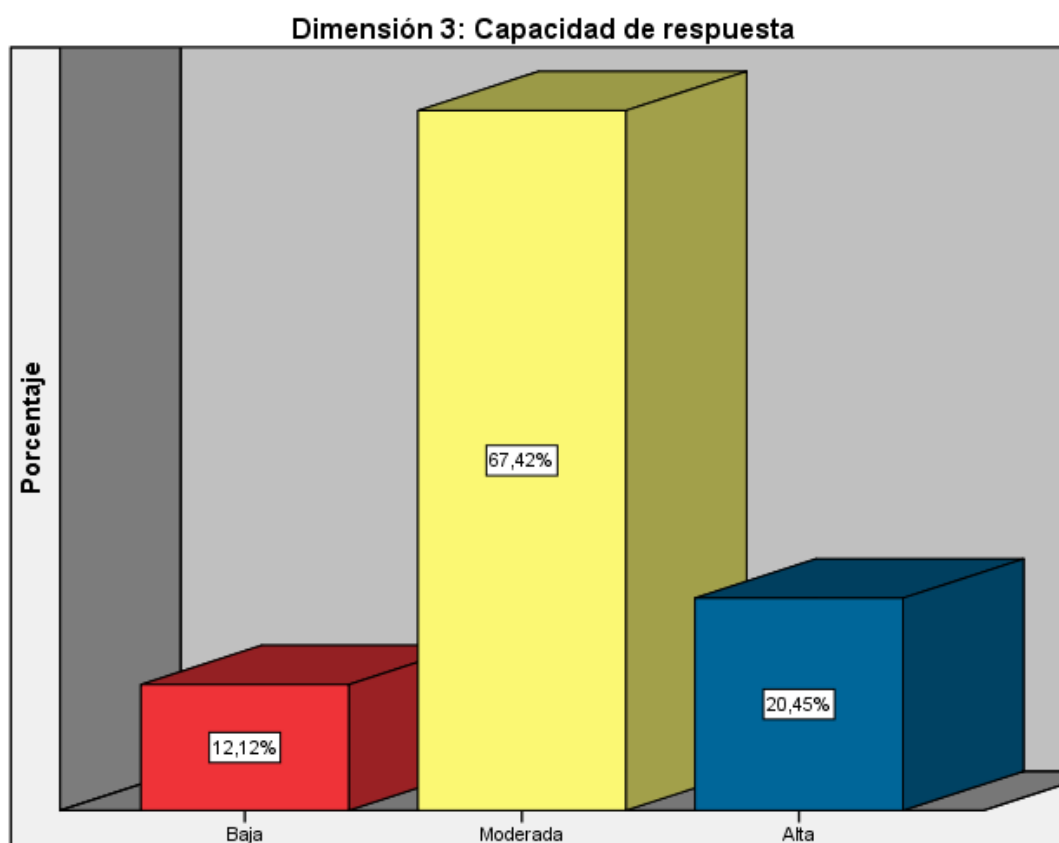


Figura 12: Resultados descriptivos – Capacidad de Respuesta. Nota: Elaboración propia (2018).

En la Tabla 18 y en la Figura 14, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta, de la Variable 2: Calidad de Servicio, donde el 12,1% opina que es baja, el 67,4% afirma que es moderada, y el 20,5% precisa que es alta.

3.2.4 Resultados obtenidos de la Dimensión 4: Seguridad

Tabla 19

Resultados descriptivos – Seguridad

Dimensión 4: Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	20	15,2	15,2	15,2
	Moderada	97	73,5	73,5	88,6
	Alta	15	11,4	11,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia (2018)

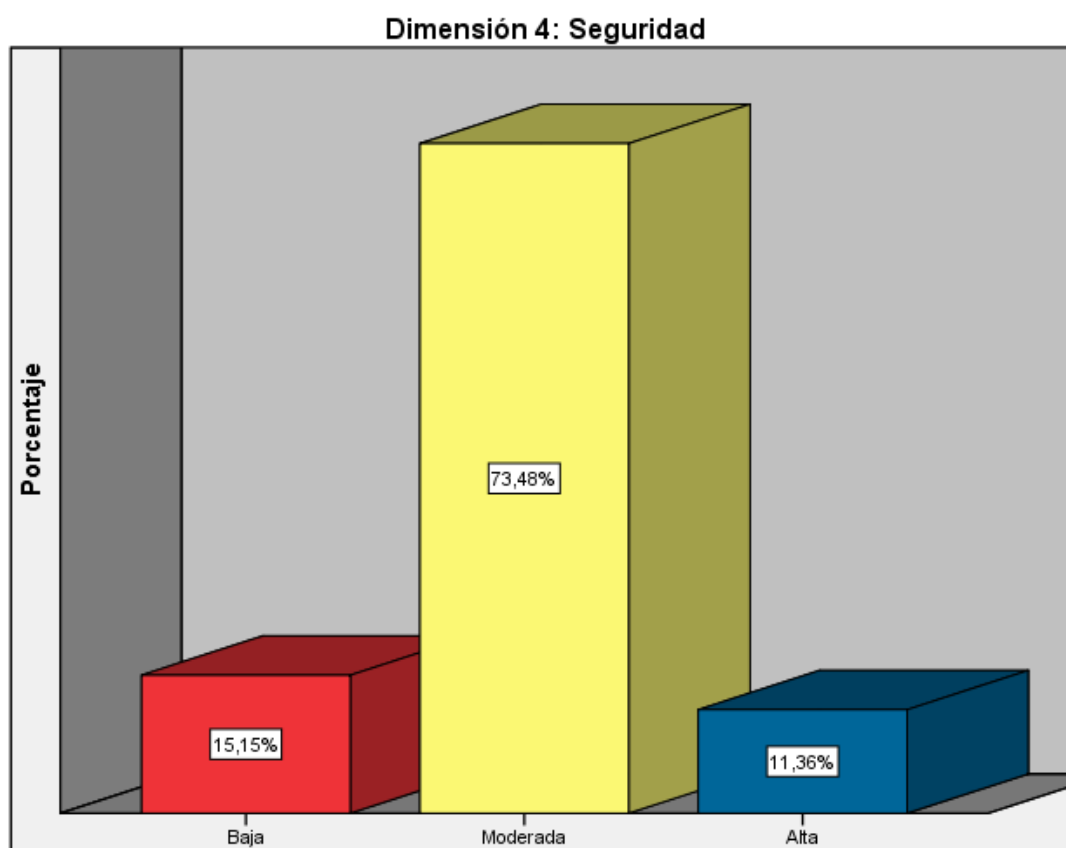


Figura 15: Resultados descriptivos – Seguridad. *Nota:* Elaboración propia (2018).

En la Tabla 19 y en la Figura 15, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la Dimensión 4: Seguridad, de la Variable 2: Calidad de Servicio, donde el 15,2% opina que es baja, el 73,5% afirma que es moderada, y el 11,4% precisa que es alta.

3.2.5 Resultados obtenidos de la Dimensión 5: Empatía

Tabla 20

Resultados descriptivos – Empatía

Dimensión 5: Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	26	19,7	19,7	19,7
	Moderada	78	59,1	59,1	78,8
	Alta	28	21,2	21,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia (2018).

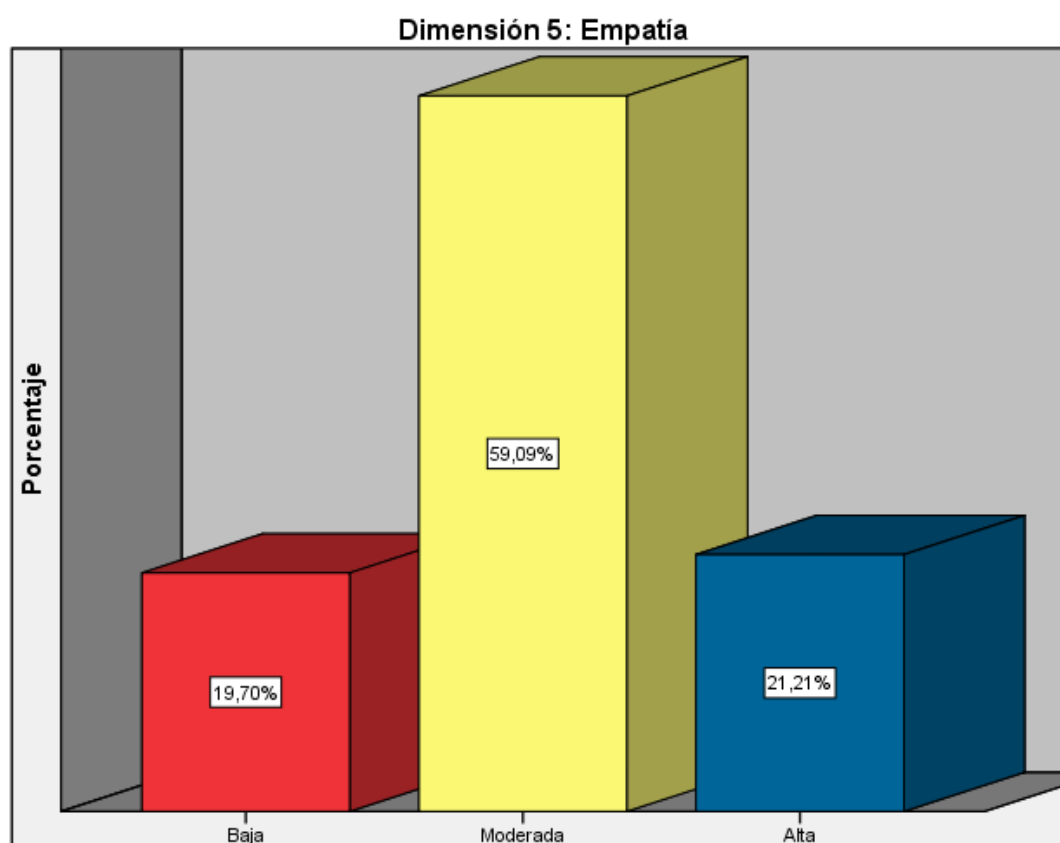


Figura 13: Resultados descriptivos – Capacidad de Respuesta. Nota: Elaboración propia (2018).

En la Tabla 20 y en la Figura 16, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la Dimensión 5: Empatía, de la Variable 2: Calidad de Servicio, donde el 12,1% opina que es baja, el 67,4% afirma que es moderada, y el 20,5% precisa que es alta.

3.3 Resultados de la Tabla de Contingencia

Como señalan Hernández, et al. (2014) “las tablas de contingencia (...) son útiles para describir conjuntamente dos o más variables. Esto se efectúa al convertir las frecuencias observadas en frecuencias relativas o porcentajes.” (p. 321). Es decir, las tablas de contingencias, o tablas cruzadas como usualmente se les conoce, nos ayuda a interpretar los datos recolectados a través de los porcentajes obtenidos del análisis descriptivo previo; distinguiendo las variables de estudio en filas y columnas, a fin de visualizar si la distribución de porcentajes de una variable de estudio se repite de la misma manera en las categorías de estudios de la otra variable en mención.

Asimismo, Rodríguez, M. y Morar, R. (2001) indican que es muy frecuente utilizar la tabulación cruzada de los datos, principalmente cuando se requiera como primer paso describir y como consecuente el comparar los resultados de las variables (análisis bivariable). Todo ello, dado que al realizar este análisis podemos reunir la información contenida en la tabla y medir la asociación entre las dos variables que forman la tabla.

En otras palabras, las tablas de contingencias nos ayudan a analizar la relación existente entre dos o más variables siempre y cuando estén identificadas y ordenadas en filas y columnas, en donde el cruce de los porcentajes obtenidos por ambas finalmente nos permite visualizar la formación de celdas que representan la frecuencia de mayor relación resultante de la combinación de resultados de las variables de estudio.

Por lo cual, a fin de estudiar la relación entre las variables de la presente investigación se realizó un análisis usando la tabla de contingencia (tabla cruzada), siendo los resultados obtenidos los siguientes:

Tabla 21

Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa *
Calidad de Servicio

Simplificación Administrativa * Calidad de Servicio						
		Calidad de Servicio			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Simplificación Administrativa	Baja	Recuento	16	4	0	20
		% del total	12,1%	3,0%	0,0%	15,2%
	Moderada	Recuento	4	70	5	79
		% del total	3,0%	53,0%	3,8%	59,8%
	Alta	Recuento	0	19	14	33
		% del total	0,0%	14,4%	10,6%	25,0%
Total		Recuento	20	93	19	132
		% del total	15,2%	70,5%	14,4%	100,0%

Nota: Elaboración propia (2018)

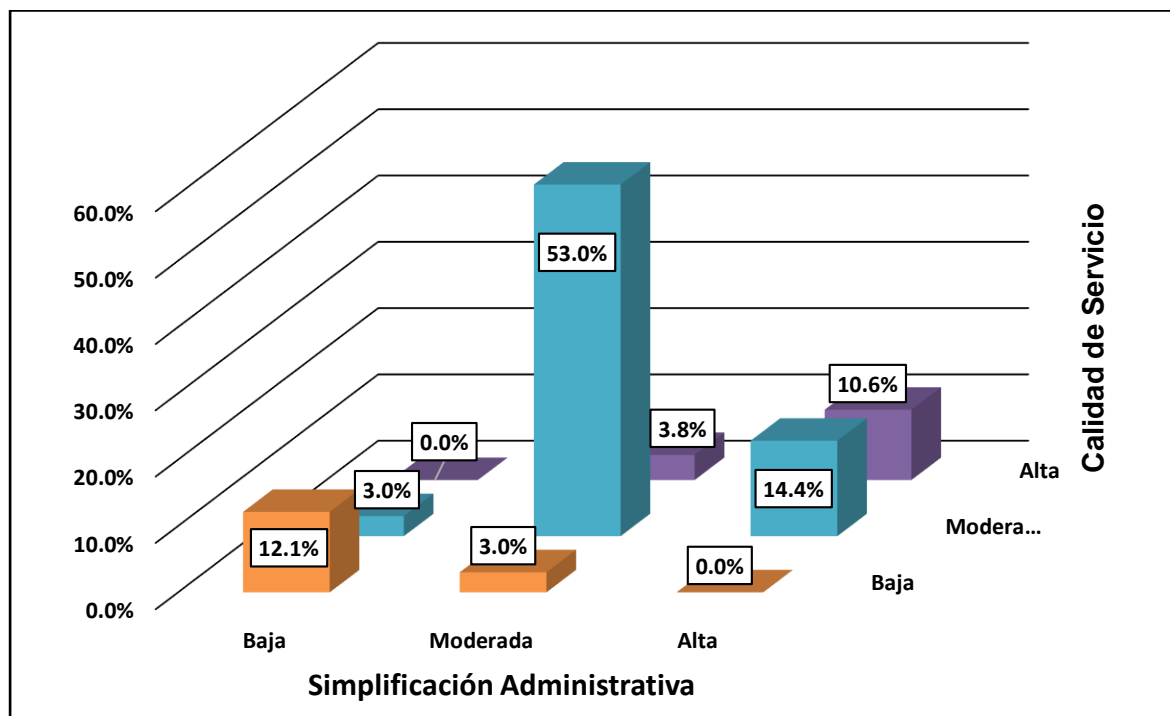


Figura 14: Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa * Calidad de Servicio Fuente: Elaboración propia (2018).

Como se puede apreciar en la Tabla 21 y Figura 17, resultados de la Tabla de Contingencia de la Variable 1: Simplificación Administrativa y la Variable 2: Calidad de Servicio; el 12,1% de los administrados percibe una simplificación administrativa baja, y a su vez un 12,1% de los administrados percibe la calidad de servicio es baja.

A su vez, se puede visualizar que un 53,0% de los administrados considera que la SUTRAN tiene una simplificación administrativa moderada, y de igual forma, un 53,0% de ellos considera que la entidad tiene una calidad de servicio moderada.

Finalmente, solo el 14,4% de los administrados percibe una simplificación administrativa alta, y de la misma manera un 14,4% de los administrados percibe que la calidad de servicio es alta.

Tabla 22

*Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa * Elementos Tangibles*

Simplificación Administrativa * Elementos Tangibles						
		Elementos Tangibles			Total	
		Baja	Moderada	Alto		
Simplificación Administrativa	Baja	Recuento	14	6	0	20
		% del total	10,6%	4,5%	0,0%	15,2%
	Moderada	Recuento	8	64	7	79
		% del total	6,1%	48,5%	5,3%	59,8%
	Alta	Recuento	0	17	16	33
		% del total	0,0%	12,9%	12,1%	25,0%
Total		Recuento	22	87	23	132
		% del total	16,7%	65,9%	17,4%	100,0%

Nota: Elaboración propia (2018)

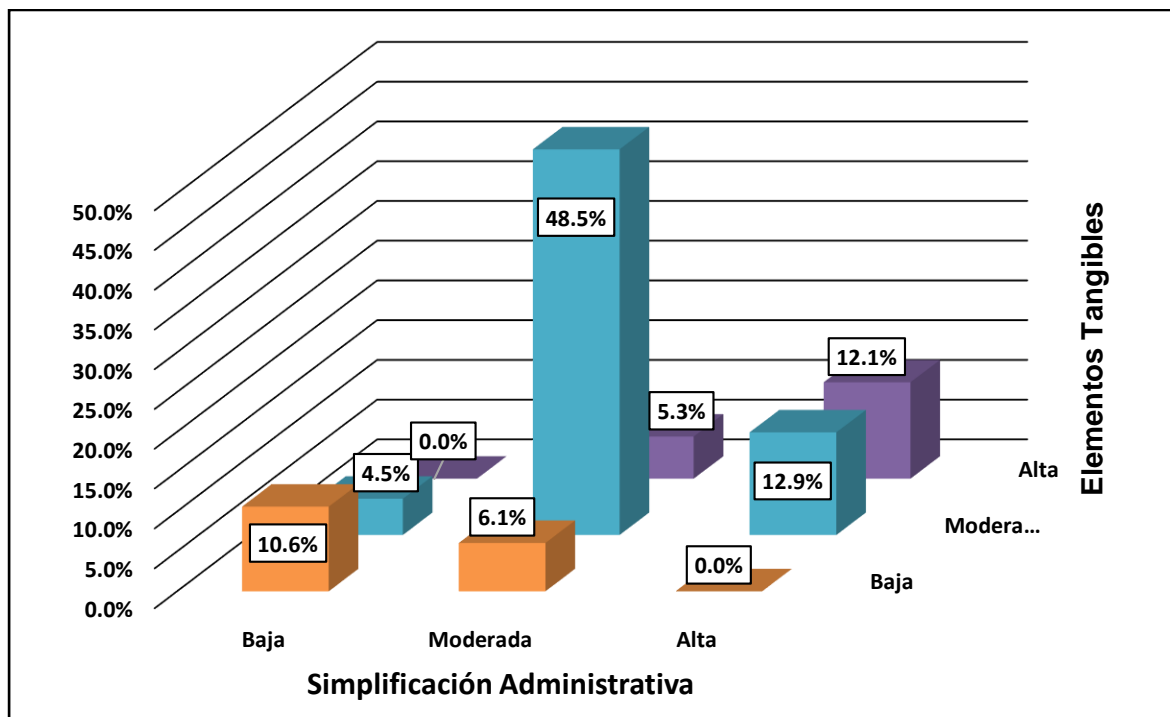


Figura 18: Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa * Calidad de Servicio. Nota: Elaboración propia (2018).

De similar forma, se puede apreciar que en la Tabla 22 y Figura 18, resultados de la Tabla de Contingencia de la Variable 1: Simplificación Administrativa y la Dimensión 1: Elementos Tangibles de la Variable 2: Calidad de Servicio; donde el 10,6% de los administrados percibe una simplificación administrativa baja, y a su vez un 10,6% de los administrados percibe que el nivel de los elementos tangibles es bajo.

También, se puede visualizar que un 48,5% de los administrados considera que la SUTRAN tiene una simplificación administrativa moderada, y de igual forma, un 48,5% de ellos considera que la entidad tiene un nivel de elementos tangibles moderado.

Finalmente, solo el 12,1% de los administrados percibe una simplificación administrativa alta, y de la misma manera un 12,1% de los administrados percibe que el nivel de elementos tangibles es alto.

Tabla 23

Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa *
Confiabilidad

Simplificación Administrativa * Confiabilidad						
		Confiabilidad			Total	
		Baja	Moderada	Alta		
Simplificación Administrativa	Baja	Recuento	14	6	0	20
		% del total	10,6%	4,5%	0,0%	15,2%
	Moderada	Recuento	2	66	11	79
		% del total	1,5%	50,0%	8,3%	59,8%
	Alta	Recuento	0	21	12	33
		% del total	0,0%	15,9%	9,1%	25,0%
Total		Recuento	16	93	23	132
		% del total	12,1%	70,5%	17,4%	100,0%

Nota: Elaboración propia (2018)

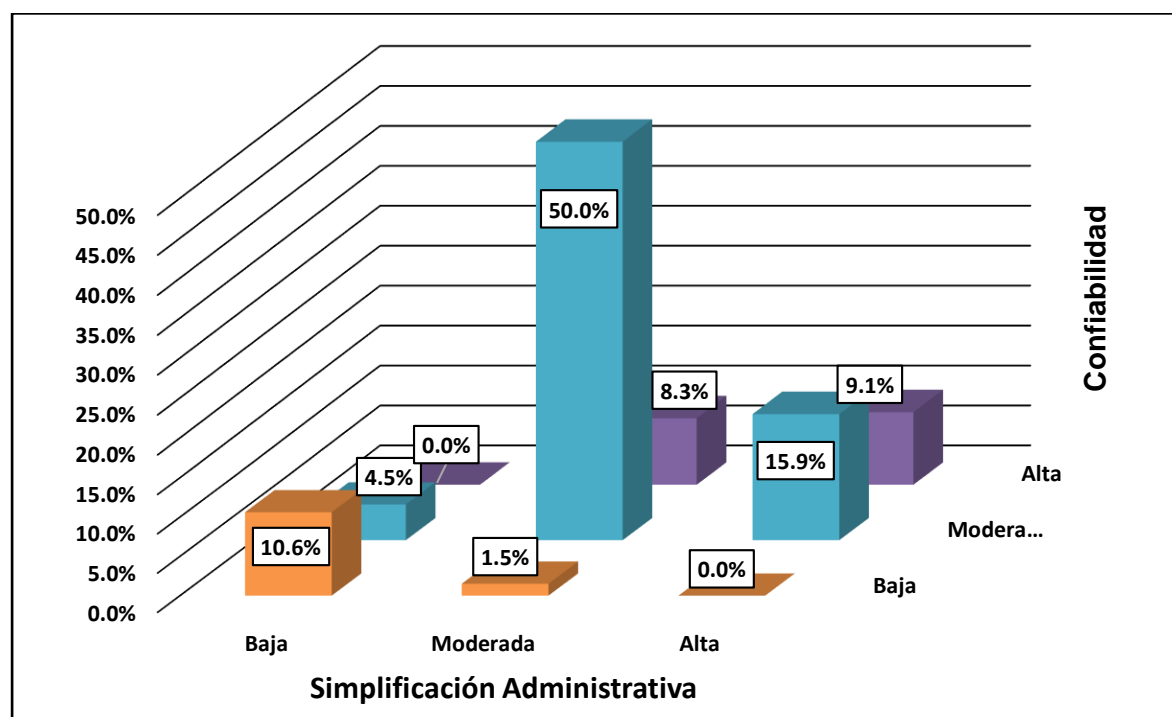


Figura 19: Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa *
Confiabilidad. Nota: Elaboración propia (2018).

En la Tabla 23 y en la Figura 19 se puede apreciar los resultados de la Tabla de Contingencia de la Variable 1: Simplificación Administrativa y la Dimensión 2: Confiabilidad de la Variable 2: Calidad de Servicio; el 10,6% de los administrados percibe una simplificación administrativa baja, y a su vez un 10,6% de los administrados percibe que el nivel de confiabilidad es baja.

Mientras que un 50,0% de los administrados considera que la SUTRAN tiene una simplificación administrativa moderada, y de igual forma, un 50,0% de ellos considera que la entidad tiene un nivel de confiabilidad moderada.

Y, solo el 9,1% de los administrados percibe una simplificación administrativa alta, y de la igual manera un 9,1% de los administrados percibe que el nivel de confiabilidad es alta.

Tabla 24

*Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa * Capacidad de Respuesta*

		Simplificación Administrativa * Capacidad de respuesta				Total
		Capacidad de respuesta				
			Baja	Moderada	Alta	
Simplificación Administrativa	Baja	Recuento	14	6	0	20
		% del total	10,6%	4,5%	0,0%	15,2%
	Moderada	Recuento	2	63	14	79
		% del total	1,5%	47,7%	10,6%	59,8%
	Alta	Recuento	0	20	13	33
		% del total	0,0%	15,2%	9,8%	25,0%
Total		Recuento	16	89	27	132
		% del total	12,1%	67,4%	20,5%	100,0%

Nota: Elaboración propia (2018)

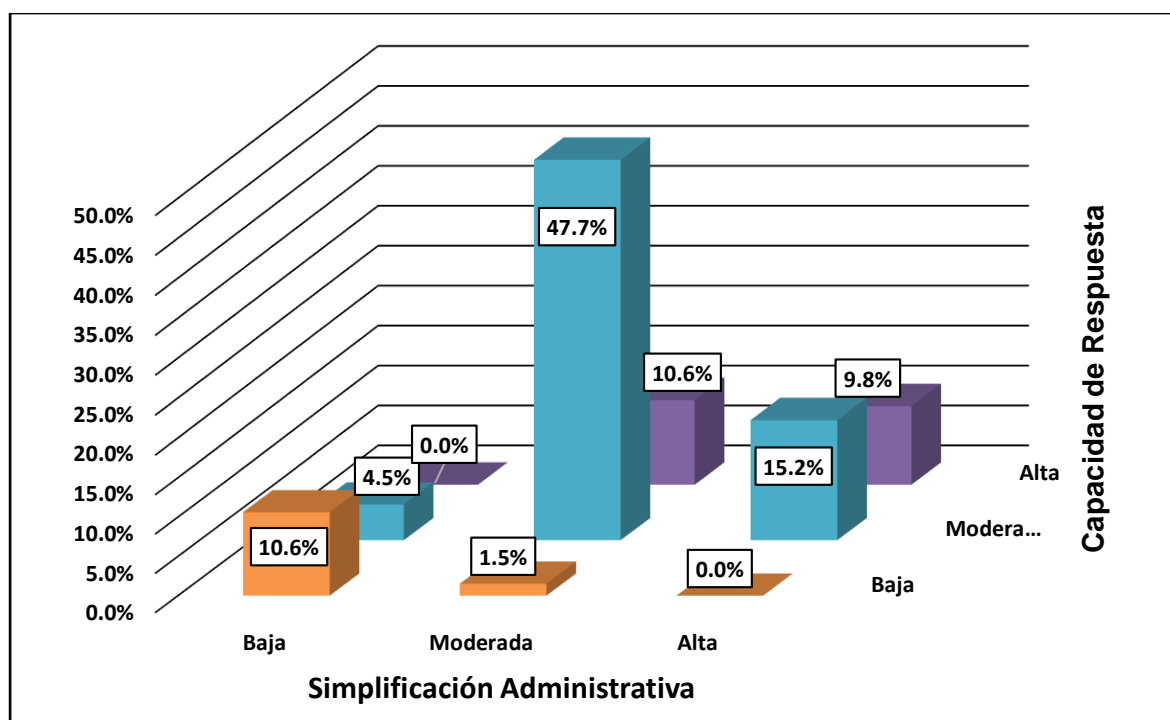


Figura 20: Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa *
Capacidad de Respuesta. Nota: Elaboración propia (2018).

Ahora, en la Tabla 24 y en la Figura 20 se pueden observar los resultados de la Tabla de Contingencia de la Variable 1: Simplificación Administrativa y la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta de la Variable 2: Calidad de Servicio; la cual señala que el 10,6% de los administrados percibe una simplificación administrativa baja, y a su vez un 10,6% de los administrados percibe un nivel de capacidad de respuesta baja.

El 47,7% de los administrados considera que la SUTRAN tiene una simplificación administrativa moderada, y de igual forma, el 47,7% de ellos considera que la entidad tiene un nivel moderado de capacidad de respuesta.

Solo el 9,8% de los administrados percibe una simplificación administrativa alta, y de la igual manera un 9,8% de los administrados percibe que el nivel de capacidad de respuesta es alta.

Tabla 25

Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa * Seguridad

		Simplificación Administrativa * Seguridad			Total	
		Seguridad				
			Baja	Moderada	Alta	
Simplificación Administrativa	Baja	Recuento	17	3	0	20
		% del total	12,9%	2,3%	0,0%	15,2%
	Moderada	Recuento	3	71	5	79
		% del total	2,3%	53,8%	3,8%	59,8%
	Alta	Recuento	0	23	10	33
		% del total	0,0%	17,4%	7,6%	25,0%
Total		Recuento	20	97	15	132
		% del total	15,2%	73,5%	11,4%	100,0%

Nota: Elaboración propia (2018)

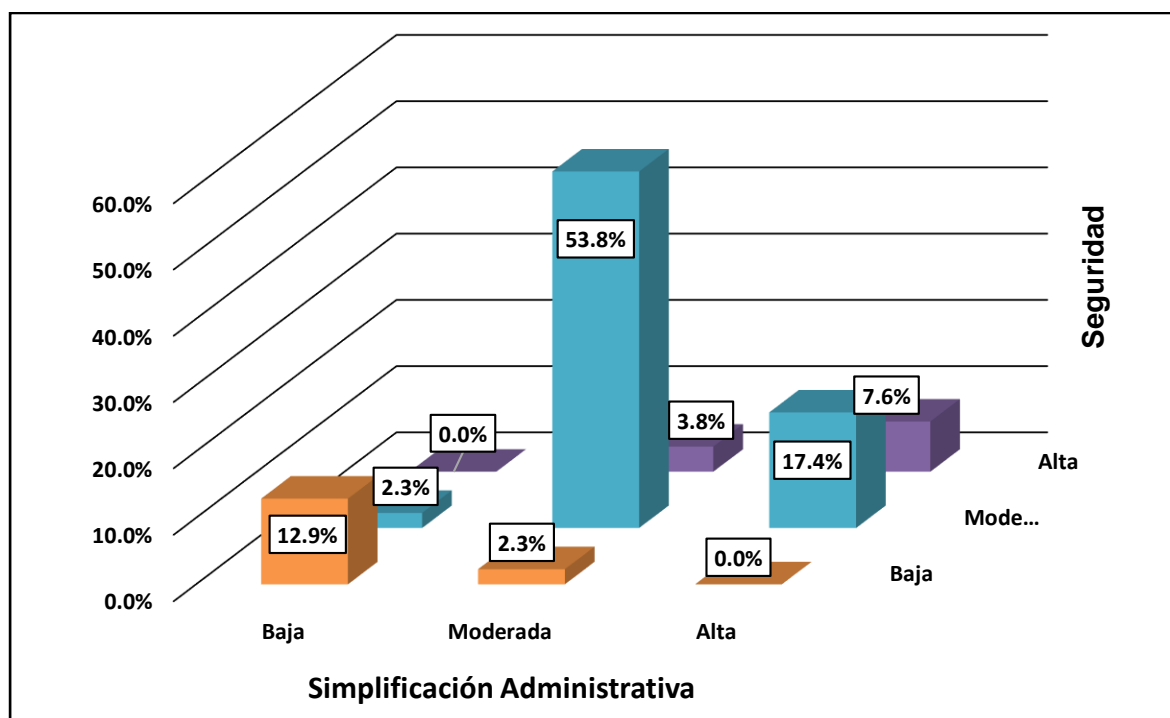


Figura 15: Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa * Seguridad. Nota: Elaboración propia (2018).

Como podemos ver, en la Tabla 25 y en la Figura 21 los resultados de la Tabla de Contingencia de la Variable 1: Simplificación Administrativa y la Dimensión 4: Seguridad de la Variable 2: Calidad de Servicio; el 12,9% de los administrados percibe una simplificación administrativa baja, y a su vez un 12,9% de los administrados percibe un nivel de seguridad bajo.

Asimismo, el 53,8% de los administrados considera que la SUTRAN tiene una simplificación administrativa moderada, también el 53,8% de ellos considera que la entidad tiene un nivel moderado de seguridad.

El 7,6% de los administrados percibe una alta simplificación administrativa, y del mismo modo un 7,6% de los administrados percibe un alto nivel de seguridad.

Tabla 26

*Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa * Empatía*

		Simplificación Administrativa * Empatía				Total
		Empatía				
			Baja	Moderada	Alta	
Simplificación Administrativa	Baja	Recuento	16	4	0	20
		% del total	12,1%	3,0%	0,0%	15,2%
	Moderada	Recuento	10	58	11	79
		% del total	7,6%	43,9%	8,3%	59,8%
	Alta	Recuento	0	16	17	33
		% del total	0,0%	12,1%	12,9%	25,0%
Total		Recuento	26	78	28	132
		% del total	19,7%	59,1%	21,2%	100,0%

Nota: Elaboración propia (2018)

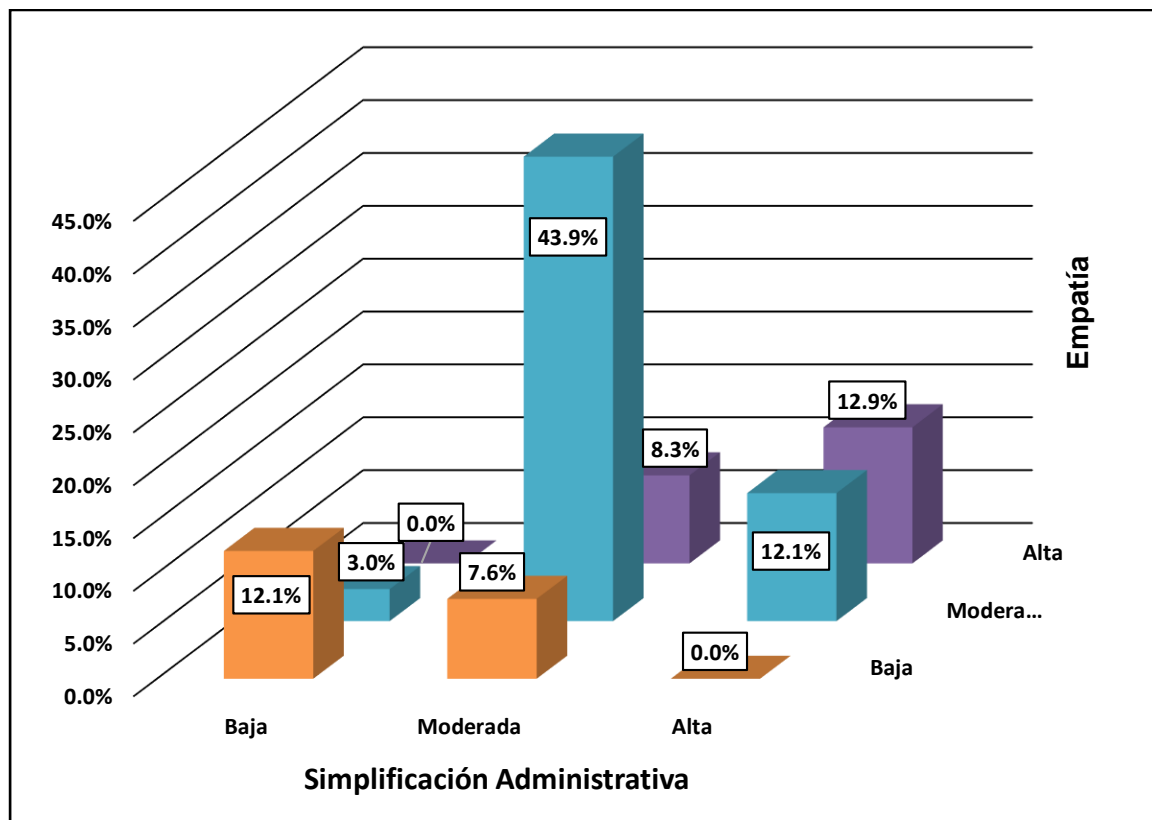


Figura 22: Resultados de la Tabla de Contingencia – Simplificación Administrativa * Empatía
Fuente: Elaboración propia (2018).

Seguidamente, en la Tabla 26 y en la Figura 22 podemos visualizar los resultados de la Tabla de Contingencia de la Variable 1: Simplificación Administrativa y la Dimensión 5: Empatía de la Variable 2: Calidad de Servicio; la cual indica que el 12,1% de los administrados percibe una simplificación administrativa baja, y a su vez un 12,1% de los administrados percibe un nivel de empatía bajo.

Por otro lado, el 43,9% de los administrados considera que la SUTRAN tiene una simplificación administrativa moderada, y el 43,9% de ellos considera que la entidad tiene un nivel moderado de empatía.

Finalmente, el 12,9% de los administrados percibe una alta simplificación administrativa, a su vez el 12,9% de los administrados percibe un alto nivel de empatía.

3.4 Contratación de hipótesis

Contando con los resultados previos, se procederá a realizar la contratación de las hipótesis planteadas, teniendo como apoyo los resultados obtenidos luego de la aplicación del estadígrafo de Spearman.

Cabe indicar que corresponde rechazar la hipótesis nula si el valor de p asociado al resultado obtenido del estudio es menor o igual al nivel de significancia establecido, es decir, si es $p < 0,05$.

3.4.1 Hipótesis General

Ho: No existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

Tabla 27

Resultados de Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio

Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y Calidad de Servicio				
			Simplificación Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaboración propia (2018)

De los resultados obtenidos de la aplicación del estadígrafo podemos verificar que existe una correlación alta respecto a las variables de estudio, al ser el coeficiente de correlación igual al 0,725.

Asimismo, se puede verificar que el nivel de significancia respecto al análisis de correlación entre la Simplificación Administrativa y la Calidad de Servicio es 0,000, y al ser el $p < 0,05$ representa que es altamente significativa.

En conclusión, al tener una correlación alta y un nivel de significancia alto, podemos rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna. Es decir, existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

3.4.2 Hipótesis Específicas:

3.4.2.1 Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Tabla 28

Resultados de Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y Elementos Tangibles

Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y los Elementos Tangibles				
			Simplificación Administrativa	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaboración propia (2018)

Al aplicar el estadígrafo se obtuvo como resultado los detallados en la Tabla 28 donde podemos verificar que existe una correlación alta respecto a la simplificación administrativa y los elementos tangibles, al ser el coeficiente de correlación igual al 0,732.

De los resultados obtenidos también se visualiza que el nivel de significancia respecto al análisis de correlación entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles es 0,000, y al ser el $p < 0,05$ representa que es altamente significativa.

En conclusión, al tener una correlación alta y un nivel de significancia alto, podemos rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna. Es decir, existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

3.4.2.2 Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Tabla 29

Resultados de Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y Confiabilidad

Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y la Confiabilidad				
			Simplificación Administrativa	Confiabilidad
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaboración propia (2018)

Como se puede observar existe una correlación moderada respecto a la simplificación administrativa y la confiabilidad, al ser el coeficiente de correlación igual al 0,577,

También, se puede verificar que el nivel de significancia respecto al análisis de correlación entre la simplificación administrativa y la confiabilidad es 0,000, y al ser el $p < 0,05$ representa que es altamente significativa.

En conclusión, al tener una correlación moderada y un nivel de significancia alto, podemos rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna. Es decir, existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

3.4.2.3 Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Tabla 30

Resultados de Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y Capacidad de Respuesta

Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y la Capacidad de Respuesta				
			Simplificación Administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		132	132
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,536**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		132	132	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaboración propia (2018)

Con la aplicación del estadígrafo podemos verificar que existe una correlación moderada respecto a la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta, al ser el coeficiente de correlación igual al 0,536.

Se visualiza que nivel de significancia respecto al análisis de correlación entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta es 0,000, y al ser el $p < 0,05$ representa que es altamente significativa.

En conclusión, al tener una correlación moderada y un nivel de significancia alto, podemos rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna. Es decir, existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

3.4.2.4 Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Tabla 31

Resultados de Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y Seguridad

Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y la Seguridad				
			Simplificación Administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,573**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,573**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaboración propia (2018)

Con la aplicación del estadígrafo se observa que existe una correlación moderada respecto a la simplificación administrativa y la seguridad, al ser el coeficiente de correlación igual al 0,573.

Por otro lado, se puede verificar que el nivel de significancia respecto al análisis de correlación entre la simplificación administrativa y la seguridad es 0,000, y al ser el $p < 0,05$ representa que es altamente significativa.

En conclusión, al tener una correlación moderada y un nivel de significancia alto, podemos rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna. Es decir, existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

3.4.2.5 Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la empatía en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la empatía en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Tabla 32

Resultados de Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y Empatía

Correlaciones entre la Simplificación Administrativa y la Empatía				
			Simplificación Administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Simplificación Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Empatía	Coeficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Elaboración propia (2018)

De los resultados obtenidos de la aplicación del estadígrafo podemos afirmar que existe una correlación moderada respecto a la simplificación administrativa y la empatía, al ser el coeficiente de correlación igual al 0,610.

De la misma forma, se puede afirmar que el nivel de significancia respecto al análisis de correlación entre la simplificación administrativa y la empatía es 0,000, y al ser el $p < 0,05$ representa que es altamente significativa.

En conclusión, al tener una correlación moderada y un nivel de significancia alto, podemos rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna. Es decir, existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la empatía en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación fue de carácter descriptivo correlacional, a fin de determinar la existencia de relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

De acuerdo a los resultados estadísticos analizados a fin de validar lo planteado en la hipótesis general del estudio, la cual consistía en determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio, se obtuvo mediante el estadígrafo Rho de Spearman un coeficiente de 0,725; es decir existe una correlación alta entre las variables de estudio. Un resultado similar obtuvieron Asca & Rodas (2017) en su investigación en la cual al aplicar el Rho de Spearman obtuvieron un coeficiente de 0,449, con lo cual determinan que existe una influencia modera fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la atención brindada a los administrados en la plataforma de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Asimismo, teniendo en cuenta el resultado obtenido los autores recomiendan incrementar la simplificación administrativa en la institución a fin de mejorar la satisfacción percibida por los administrados.

Asimismo, Mayorga (2014) en su investigación de carácter cuantitativo de tipo correlacional descriptivo transversal, logra determinar a través de sus análisis estadísticos que la documentación simplificada tiene correlación significativa con la calidad del servicio académico administrativo, y a su vez una correlación significativa con las dimensiones planteadas siendo ellas los elementos de la escala SERVQUAL, es decir su estudio tiene una alta correlación con los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía; tal y como se ha demostrado en la presente investigación con las variables de simplificación administrativa y calidad de servicio.

Del mismo modo, Chávez (2017) en su estudio cuantitativo de corte transversal y de alcance descriptivo correlación, determina la correlación existente entre las dimensiones de la escala SERVQUAL de calidad de servicio y el Sector Transporte Interprovincial en el Perú, en el cual valida sus hipótesis planteadas

empleando una regresión lineal para analizar la calidad en función a las dimensiones de empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles, determinando finalmente la existencia de una correlación entre la variable y las dimensiones; sin embargo afirma que no todas las dimensiones impactan igualmente en el estudio. Caso similar ocurrió con la presente investigación dado que al determinar la correlación que existe entre la simplificación administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio, se obtuvo que la correlación es alta con los elementos tangibles, pero existe una correlación moderada con la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, por ende al igual como el autor mencionado, debe recomendarse eliminar o minimizar las brechas negativas en casa una de las cinco dimensiones analizadas a fin de mejorar las expectativas de los clientes, es decir las percepciones de los administrados.

En el caso de López (2016) en su estudio cuantitativo mixto describe el uso de un muestro aleatorio simple, tal y como el empleado en la presente investigación para la determinación de la muestra, la cual se empleó los instrumentos validados correspondientes a las variables de estudio. Asimismo, en el autor en el desarrollo de su tesis menciona que al optimizar y simplificar los procesos administrativos en una institución, se logrará incrementar la eficiencia de ella y en consecuencia alcanzar los objetivos estratégicos cumpliendo con la misión establecida.

Mientras que Estrada (2016) enfatiza en su investigación la importancia de la aplicabilidad de la simplificación administrativa en los procesos tributarios dado que disminuyen el volumen de la carga procesal, asimismo expone correctamente la incidencia de la aplicación de la normativa vigente en los procedimientos normados en las funciones de las entidades públicas, todo ello representa una justificación legal que sustenta la ejecución de la investigación.

Finalmente, Boza & Solano (2017) apoyan la presente investigación indicando que respecto a los resultados obtenidos se puede realizar un adecuado abordaje que permita disminuir las brechas respecto a la buena calidad de servicio brindada por otras entidades públicas de similar funciones y/o del conglomerado total.

V. CONCLUSIONES

- Primera** El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman (ρ) resultó 0,725 y el nivel de significancia $p = 0,000$ es decir $< 0,01$, lo cual indica que existe una correlación alta y significativa.
- Segunda** El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman (ρ) resultó 0,732 y el nivel de significancia $p = 0,000$ es decir $< 0,01$, lo cual indica que existe una correlación alta y significativa.
- Tercera** El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman (ρ) resultó 0,577 y el nivel de significancia $p = 0,000$ es decir $< 0,01$, lo cual indica que existe una correlación moderada y significativa.
- Cuarta** El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman (ρ) resultó 0,536 y el nivel de significancia $p = 0,000$ es decir $< 0,01$, lo cual indica que existe una correlación moderada y significativa.
- Quinta** El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman

(rho) resultó 0,573 y el nivel de significancia $p = 0,000$ es decir $< 0,01$, lo cual indica que existe una correlación moderada y significativa.

Sexta El presente estudio permitió determinar que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; dado que el coeficiente de Spearman (rho) resultó 0,610 y el nivel de significancia $p = 0,000$ es decir $< 0,01$, lo cual indica que existe una correlación moderada y significativa.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera** Incrementar la aplicación de la simplificación administrativa en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, debido a que existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.
- Segunda** Dado que la simplificación administrativa y los elementos tangibles tienen una relación directa y significativa, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías debe asignar mayor presupuesto para la modernización de infraestructura y equipos, a fin de brindar una mejor atención a los administrados.
- Tercera** Al contar la simplificación administrativa y la confiabilidad con una relación directa y significativa, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías debe mejorar su imagen institucional respecto a los indicadores de servicio oportuno y registros en el día, dado que los administrados tiene una percepción baja de ello.
- Cuarta** Teniendo la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta una relación directa y significativa, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías debe buscar el correcto mapeo de sus procesos a fin de reducir los tiempos empleados en los procedimientos solicitados por los administrados.
- Quinta** Habiendo obtenido una relación directa y significativa la simplificación administrativa y la seguridad, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías debe realizar una concientización a sus servidores de la importancia de la transparencia y ética pública en las funciones ejercidas.

Sexta Contando la simplificación administrativa y la empatía con una relación directa y significativa, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías debe capacitar a sus servidores en el fortalecimiento de habilidades blandas, a fin de brindar una adecuada atención personalizada a los requerimientos de los administrados.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adecco (2013). *La puntualidad: ¿por qué es importante?* Adeccorientaempleo. España. Recuperado de: <https://goo.gl/3JVgZc>
- Aiteco Consultores (2016). *Qué es la Calidad de Servicio*. Recuperado de <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Albrecht, K. & Zemke, R. (2001). *Service America in the New Economy*. (Segunda Edición) Estado Unidos: McGraw-Hill Inc., US.
- Alcaide, J. (2018). *Confianza: un factor clave en la relación con el cliente*. Juan Carlos Alcaide: Fidelización & Experiencia de cliente. Recuperado de <https://goo.gl/z3EfZT>
- Alves, C. (2007). *Calidad de Servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Recuperado de [http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459 .pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf)
- Asca, L. & Rodas, R. (2017) *Los Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bisquerra, R. et al. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. España: La Muralla.
- Boza, R. & Solano, E. (2017) *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Estatal a Distancia (UNED), San José, Costa Rica.

- Capecchi, G. (2002). *Definición de tecnología y su impacto en la empresa*. Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/definicion-de-tecnologia-y-su-impacto-en-la-empresa/>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: Editorial San Marcos.
- Castillo, E. (2005). Escala Multidimensional SERVQUAL. Universidad del Bío-Bío. Chile. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>.
- Centro de Investigación de Mercados (2018). *Satisfacer necesidades y deseos del cliente actual*. Recuperado de <http://www.ciminvestigacion.com/satisfacer-necesidades-del-cliente/>
- Chavarría, L. (2010). *4 tácticas para encontrar la empatía con el cliente*. Gestipolis. Recuperado de <https://goo.gl/jhbRup>
- Chávez, C. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- De León, L. et al. (2011). *Estrategias para Desarrollar la Calidad en los Servicios Públicos en República Dominicana*. Ministerio de Administración Pública. República Dominicana. Recuperado de: <https://map.gob.do/wp-content/uploads/2017/01/Estrategias-para-Desarrollar-la-Calidad-en-los-Servicios-Publicos-en-RD.pdf>
- Decreto Legislativo N° 1272 (2017). *Modificación de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo*. Gobierno del Perú.

Duran, Arturo (2011). *Claves en el servicio al cliente: la rápida atención*. Recuperado de <https://www.crecenegocios.com/claves-en-el-servicio-al-cliente-la-rapida-atencion/>

Economía Simple (2016). *Definición de Eficacia*. Recuperado de <https://goo.gl/C5EJxi>

Enciclopedia jurídica (2014). *Ley*. Recuperado de <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/ley/ley.htm>

Estrada, M. (2016). *Aplicabilidad del principio tributario constitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil del 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Fernández, E. & Fernández, L. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. (Segunda Edición). España, Editorial Paraninfo.

Gascon, B. (2012). *Atención individualizada para cada cliente*. Dinámica Ballet. Recuperado de <https://goo.gl/z7j2ht>

Gerencie.com (2017). *El derecho de petición debe ofrecer una respuesta efectiva*. Recuperado de <https://goo.gl/WE4L1o>

Gobierno de España (2014). *Simplificación Administrativa*. Administración.gob.es. España. Recuperado de <https://goo.gl/HKJ3yj>

Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Editorial Díaz de Santos.

Guzmán, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Perú: Pacífico Editores.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta Edición). México: McGraw-Hill.
- Herrero, P. (2013). *Razones por las que merece la pena trabajar respetando un horario*. SageAdvice. Recuperado de <https://goo.gl/QryDA3>
- Idaña, J. (2001). *Poder estatal y libertad religiosa: fundamentos de su relación*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Instituto Nacional del Emprendedor – INADEM (2018). *Eficiencia, Eficacia y Productividad en una empresa*. México. Recuperado de <https://goo.gl/MkJjZP>
- Jiménez, D. (2012). *Seguridad en el servicio al cliente – 7 tips para mejorarla*. Pymes y Calidad 2.0. Recuperado de <https://goo.gl/pSfvFT>
- Junta de Andalucía (2016). *Procedimiento de entrega de documentación*. Marco de Desarrollo de la Junta de Andalucía. Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/procedimiento/11>
- López, A. (2016). *Impacto de los componentes del paradigma de la Nueva Gestión Pública en la gestión de los trámites en la Dirección de Desarrollo Urbano del Ayuntamiento de San Luis Potosí*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí, México.
- MarketingDirecto.Com (2017). *¿Por qué es importante el material de oficina?* Recuperado de <https://www.marketingdirecto.com/anunciantes-general/anunciantes/importante-material-oficina>
- Masiá, A, (2018). *Cómo ser eficaz y eficiente en el trabajo*. Edenred. Recuperado de <https://www.edenred.es/blog/habitos-personas-altamente-eficaces/#>

- Matsumoto, Reina. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Revista Perspectivas, (34), 181-209. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.
- Mayorga, B. (2014). *Los documentos de gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la Oficina Central de registro y servicios académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Molina, Perú.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016). *Guía de Técnica Legislativa para elaboración de Proyectos Normativos de las Entidades del Poder Ejecutivo*. (Tercera Edición). Perú: Despacho MINJUS.
- Morone, G. (2012). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. Recuperado de <https://goo.gl/nCj8eo>
- Movistar (2015). *Protocolo de recepción de documentos: descubre cómo organizar los procesos*. Destino Negocio. Perú. Recuperado de <https://goo.gl/VVrSW6>
- Movistar (2015). *Determinar el horario de atención de tu negocio*. Destino Negocio. Perú. Recuperado de <https://goo.gl/TLdWxA>
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Perú: Editorial Talleres gráficos de LLamkay SAC

- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Madrid. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>.
- Ochoa, C. (2015). *Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple*. Netquest. México DF. Recuperado de <https://goo.gl/egVHwS>
- Ovando, B. (2005). *Calidad en el servicio al cliente: Cómo llevarla a la práctica*. Gestipolis. Recuperado de <https://goo.gl/H6DzSC>
- Paredes, F. (2005). *Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa*. Centro de Investigación Parlamentaria. Congreso de la República del Perú. Recuperado de: <https://goo.gl/mXMNfh>
- Paredes, L. (2011). *Simplificando la simplificación: Comentarios en torno a la Metodología de Simplificación Administrativa*. Revista Gestión Pública y Desarrollo. Congreso de la República del Perú.
- Paredes, R. (2010). *Interés por el cliente*. El momento de la verdad. Lima, Perú. Recuperado de <https://rominaparedes.wordpress.com/2010/05/04/interes-por-el-cliente/>
- Pierdant, A. & Rodríguez, J. (2009). *Control estadístico de la calidad de un servicio mediante gráficas X y R*. Scielo. México. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422009000200009
- Pizzo, M. (2011). *Cómo afectan los elementos tangibles a la calidad del servicio*. ComoServirConExcelencia.com. Recuperado de <https://goo.gl/cXce5C>


- Pizzo, M. (2012). *La gestión de los tiempos del servicio. Estrategias para hacerlo a favor del cliente*. Portal Calidad. Recuperado de http://www.portalcalidad.com/articulos/105-la_gestion_tiempos_del_servicio_estrategias_hacerlo_favor_del_cliente
- R&C Consulting (2016). *El procedimiento administrativo y sus características*. Perú. Recuperado de: <https://goo.gl/T2uU2v>
- Reyes, R. (2009). *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales: Terminología Científico – Social*. España: Editorial Plaza y Valdés.
- Rodríguez, M. y Morar, R. (2001). *Estadística informática: Casos y Ejemplos con el SPSS*. España: Editorial Universidad de Alicante Servicio de Publicaciones.
- Salama, M. (2017). *En una empresa, ¿qué son las áreas de oportunidad?* Quora. Recuperado de <https://goo.gl/Si7SGC>
- Salazar, B. (2016). *Estudio de Tiempos*. Colombia. Ingeniería Industrial Online.com. Recuperado de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/estudio-de-tiempos/>
- Salinas, J. & González, H. (2006). *Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores*. Psicología para América Latina. México. Recuperado de <https://goo.gl/KPx1L1>
- Secretaría de Gestión Pública (2012). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. Presidencia del Consejo de Ministros del Perú.
- Stanovich, K. (2007). *How to think straight about psychology*. (Décima Edición). EE.UU: Editorial Pearson.

- Uzurieta, G. (2007). *Análisis de los costos de producción de la empresa*. Gestipolis. Ecuador. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/analisis-de-los-costos-de-produccion-en-la-empresa/>
- Vallejos, J. (2012). *Confiabilidad*. CalidadTotalTQM. Nicaragua. Recuperado de <https://goo.gl/Sr9L6V>
- Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio: conceptos y herramientas*. (Tercera Edición). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Yalet, J. (2012). *Las instalaciones físicas en las empresas y sus problemas más comunes*. Negocios Rentables. Recuperado de <http://www.secreto deexito.com/las-instalaciones-fisicas-en-las-empresas-y-sus-problemas-mas-comunes.html>

VIII. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017							
Autora: María De Fátima Calagua Montoya							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la seguridad en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p>	Variable: Simplificación Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
			Tiempo de Atención	Tiempo de duración de los trámites Recepción de documentación Entrega de documentación	1-2-3 4-5 6-7	LIKERT Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)	Alto [87-125]
			Costo de los Procedimientos	Nivel de aceptación del tiempo de atención Nivel de aceptación de los costos que incurre	8-9-10-11 12-13-14	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	Moderado [67-86] Bajo [25-66]
			Procedimiento Administrativo	Eficacia Eficiencia Simplificación Legitimidad	15-16 17-18-19 20-21-22 23-24-25	Totalmente en desacuerdo (1)	
			Variable: Calidad de Servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	Equipos modernos Instalaciones físicas Materiales de Oficina	1 2-3 4	LIKERT Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)	Alto [88-125]
			Confiabilidad	Servicio oportuno Atención rápida Puntualidad Registros al día	5-6 7 8 9	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	Moderado [66-87] Bajo [25-65]
			Capacidad de respuesta	Oportunidad Respuesta clara Eficiente Deseo de ayudar	10 11 12 13	Totalmente en desacuerdo (1)	
Seguridad	Confianza Horario establecido Puntualidad Compresión	14-15-16 17 18 19					

<p>¿Qué relación existe entre la simplificación administrativa y la empatía en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la empatía en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la empatía en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.</p>	<p>Empatía</p> <p>Atención individualizada Horario especial Interés Paciencia</p>	<p>20 21 22-23 24-25</p>	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR	
<p>TIPO: Aplicada</p> <p>DISEÑO: Correlacional</p>  <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 200 administrados</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Aleatoria simple</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 132 administrados</p>	<p>Variable 1: Simplificación Administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de simplificación administrativa</p> <p>Autor: Asca, L. & Rodas, R. (2017)</p> <p>Adaptación: María De Fátima Calagua Montoya</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: Marzo 2018</p> <p>Ámbito de Aplicación: Administrados de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Jesús María.</p> <p>Forma de administración: Directa</p> <p>Variable 2: Calidad de Servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio</p> <p>Autor: Mayorga, B. (2014)</p> <p>Adaptación: María De Fátima Calagua Montoya</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: Marzo 2018</p> <p>Ámbito de Aplicación: Administrados de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Jesús María.</p> <p>Forma de administración: Directa</p>		<p>DESCRIPTIVA: El método de análisis de datos aplicado en la presente investigación fue de carácter estadístico descriptivo. Por ende, para la tabulación de los datos se utilizó el software SPSS Versión 22, el cual permitió desarrollar el análisis de estadísticas descriptivas, elaborando tablas de frecuencias, tablas de contingencias, y figuras.</p> <p>INFERENCIAL: Asimismo, mediante el software se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov a fin de determinar el grado de concordancia existente entre los datos tabulados, y elegir la herramienta estadística correspondiente.</p> <p>De la cual se visualizó que el sigma era igual a 0,000, en consecuencia el estadígrafo a emplear en la presente investigación fue el Rho de Spearman, a fin de determinar si los ítems de la Variable 1. Simplificación Administrativa guardan relación con los ítems de la Variable 2: Calidad de Servicio; y por consiguiente determinar si guarda relación con los ítems de las dimensiones de la variable 2: Elementos Tangibles, Confidencialidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.</p> <p>Finalmente, luego de la utilización del estadígrafo de Spearman se evaluó el resultado obtenido, siguiendo lo establecido en la tabla de interpretación de la correlación. Todo ello, con la finalidad de ubicar el coeficiente de Spearman en el rango correspondiente y exponer la precisión de los resultados.</p>	

Anexo B: Instrumentos de evaluación



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO CUESTIONARIO

LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCÍAS - JESÚS MARÍA 2017

CUESTIONARIO RESPECTO A LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Instrucciones: El cuestionario es anónimo. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa que marque uno de los casilleros enumerados de acuerdo a la escala valorativa en la cual se refleje la percepción que usted tiene de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Escala valorativa

CÓDIGO	CATEGORÍA
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		1	2	3	4	5
1	La atención que le presto el personal es oportuna					
2	Está satisfecho con los plazos establecidos					
3	Cumplen verdaderamente con atender su trámite en los plazos establecidos					
4	Está satisfecho con el tiempo de atención.					
5	El personal de plataforma de la SUTRAN da respuesta rápida al problema de los usuarios					
6	El personal de las oficinas técnicas de la SUTRAN da respuesta rápida al problema de los usuarios					
7	El personal de plataforma entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.					
8	El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.					
9	Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado					
10	Considera justo el costo actual de los servicios					

11	Está satisfecho con el costo de los servicios					
12	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio					
13	Está satisfecho con la reducción de costos implementados					
14	En comparación con los costos de servicios de otras instituciones considera que los de SUTRAN son más justos					
15	La SUTRAN explica correctamente los trámites que se realizan					
16	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites					
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios					
18	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites					
19	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites					
20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación					
21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos					
22	Percibe que la institución se encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo					
23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa					
24	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites					
25	Le orientan correctamente, de acuerdo a norma, cuando necesita o no de un representante legal					



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
CUESTIONARIO**

**LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS,
CARGA Y MERCANCÍAS - JESÚS MARÍA 2017**

CUESTIONARIO RESPECTO A LA CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: El cuestionario es anónimo. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa que marque uno de los casilleros enumerados de acuerdo a la escala valorativa en la cual se refleje la percepción que usted tiene de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017.

Escala valorativa

CÓDIGO	CATEGORÍA
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

CALIDAD DE SERVICIO		1	2	3	4	5
1	La SUTRAN posee equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la SUTRAN son visualmente atractivas.					
3	Los servidores de la SUTRAN tienen apariencia pulcra.					
4	En la SUTRAN los materiales relacionados con el servicio (folletos, cuentas, etc.) son visualmente atractivos).					
5	Cuando la SUTRAN promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando un administrado tiene problemas con un trámite, la SUTRAN muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	Los servidores de la SUTRAN realizan bien la tramitación correspondiente la primera vez.					
8	La SUTRAN concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	La SUTRAN mantiene registros sin errores.					
10	El personal administrativo de la SUTRAN informa con precisión a los usuarios, cuando concluirá cada servicio.					
11	El personal administrativo de la SUTRAN atiende con rapidez las solicitudes presentadas.					

12	El personal de la SUTRAN siempre muestra disposición para ayudar a los administrados.					
13	El personal de la SUTRAN a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder a las preguntas.					
14	El comportamiento del personal de SUTRAN transmite confianza.					
15	Los trámites en la SUTRAN son realizados con total transparencia.					
16	La atención brindada en la SUTRAN sigue todos los principios del código de ética.					
17	La SUTRAN siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.					
18	La SUTRAN respeta el inicio de los horarios de atención.					
19	El personal de la SUTRAN tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.					
20	Siente que el personal de la SUTRAN le da una atención individualizada.					
21	En la SUTRAN tienen horarios de atención convenientes para todos los usuarios.					
22	El personal de la SUTRAN presta atención eficiente a cada una de las dudas de los administrados.					
23	El personal de la SUTRAN se preocupa por los intereses de los estudiantes.					
24	El personal de la SUTRAN comprende las necesidades específicas de los usuarios.					
25	El personal de la SUTRAN tiene un buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos.					

Anexo C: Certificado de validez de instrumento

Certificado de validez del instrumento de la variable 1: Simplificación Administrativa

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de evaluación que mide la variable 1: simplificación administrativa"

OBJETIVO:

Determinar la relación existente entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Jesús María 2017.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Simplificación administrativa.

DIRIGIDO A:

Encuesta dirigida a los administrados que concurren diariamente a la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), Jesús María 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Carbajal Bautista, Inocenta Marivel.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora.

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--	-------	------	----------


 FIRMA DEL EVALUADOR
 DNI N° 09719678

TITULO: La Simplificación Administrativa y la Calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Jesús María 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA
PRESENTADO POR: Br. María De Fátima Calagua Montoya

VARIABLE 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Instrumento aplicado a los administrados que concurren diariamente a la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), Jesús María 2018.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	PREGUNTA	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
				Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	No de acuerdo	De acuerdo	Relación entre la emisión y la variable	Relación entre la emisión y el indicador	Relación entre la emisión y el indicador	Relación entre la emisión y el indicador
Tiempo de atención	Tiempo de duración de los trámites	1	La atención que le presto el personal es oportuna								
		2	Está satisfecho con los plazos establecidos								
		3	Cumplen verdaderamente con atender su trámite en los plazos establecidos								
		4	Está satisfecho con el tiempo de atención.								
	Recepción de documentación	5	El personal de plataforma de la SUTRAN da respuesta rápida al problema de los usuarios								
		6	El personal de las oficinas técnicas de la SUTRAN da respuesta rápida al problema de los usuarios								
		7	El personal de plataforma entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.								
		8	El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.								
Costo de los procedimientos	Nivel de aceptación de los costos	9	Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado								
		10	Considera justo el costo actual de los servicios								
		11	Está satisfecho con el costo de los servicios								
		12	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio								
	Nivel de aceptación de los costos que incurre	13	Está satisfecho con la reducción de costos implementados								
		14	En comparación con los costos de servicios de otras instituciones considera que los de SUTRAN son más justos								
		15	La SUTRAN explica correctamente los trámites que se realizan								
		16	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites.								
Procedimiento Administrativo	Eficacia	17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios								
		18	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites								
	Simplificación	19	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites								
		20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de simplificación								
Legitimidad		21	Considera que se tienen las características necesarias para optimizar la simplificación de los procesos								
		22	Percebe que la institución de encuentra comprometida con mejorar el procedimiento administrativo simplificándolo								
		23	Se aplican correctamente las normas legales de simplificación administrativa								
		24	La institución realiza directivas que favorezcan más la simplificación de los trámites								
		25	Le orientan correctamente, de acuerdo a norma, cuando necesita o no de un representante legal.								

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
VARIABLE N°1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

ITEMS	DIMENSIONES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Tiempo de atención							
1	La atención que le presto el personal es oportuna.	✓		✓		✓		
2	Está satisfecho con los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
3	Cumplen verdaderamente con atender su trámite en los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
4	Está satisfecho con el tiempo de atención.	✓		✓		✓		
5	El personal de plataforma de la SUTRAN da respuesta rápida al problema de los usuarios.	✓		✓		✓		
6	El personal de las oficinas técnicas de la SUTRAN da respuesta rápida al problema de los usuarios.	✓		✓		✓		
7	El personal de plataforma entrega documentación solicitada durante el proceso de atención.	✓		✓		✓		
8	El servicio se adapta a mi disponibilidad de tiempo como usuario.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Costo de los procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Está satisfecho con las tasas que se le cobra por el procedimiento realizado.	✓		✓		✓		
10	Considera justo el costo actual de los servicios.	✓		✓		✓		
11	Está satisfecho con el costo de los servicios.	✓		✓		✓		
12	La calidad del servicio está de acuerdo con el costo del servicio.	✓		✓		✓		
13	Está satisfecho con la reducción de costos implementados.	✓		✓		✓		
14	En comparación con los costos de servicios de otras instituciones considera que los de SUTRAN son más justos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Procedimiento Administrativo	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La SUTRAN explica correctamente los trámites que se realizan.	✓		✓		✓		
16	Son explícitos los requisitos para la realización de trámites.	✓		✓		✓		
17	Los requisitos para la realización de los trámites son básicamente necesarios.	✓		✓		✓		
18	Se exhibe a la ciudadanía los estándares de tiempo de respuesta a los trámites.	✓		✓		✓		
19	Siente satisfacción en el tiempo de respuesta de los trámites.	✓		✓		✓		
20	El modelo organizativo de los trámites sigue un plan de modelo de gestión de	✓		✓		✓		

Certificado de validez del instrumento de la variable 2: Calidad de Servicio

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de evaluación que mide la variable 2: calidad de servicio"

OBJETIVO:

Determinar la relación existente entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Jesús María 2017.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de servicio.

DIRIGIDO A:

Encuesta dirigida a los administrados que concurren diariamente a la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), Jesús María 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Carbajal Bautista, Inocenta Marivel.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctora.

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI N° 09719678

TITULO: La Simplificación Administrativa y la Calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Jesús María 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA
PRESENTADO POR: Br. María De Fátima Calagua Montoya

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Instrumento aplicado a los administrados que concurren diariamente a la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), Jesús María 2018.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	PREGUNTA	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				
				Trabaja en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
Elementos tangibles		1	Equipos modernos	La SUTRAN posee equipos de apariencia moderna.									
		2	Instalaciones físicas	Las instalaciones físicas de la SUTRAN son visualmente atractivas.									
		3		Los servidores de la SUTRAN tienen apariencia pulcra.									
		4	Materiales de oficina	En la SUTRAN los materiales relacionados con el servicio (folletos, crentas, etc.) son visualmente atractivos.									
Confiablez		5	Servicio oportuno	Cuando la SUTRAN promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.									
		6		Cuando un administrado tiene problemas con un trámite, la SUTRAN muestra un sincero interés en solucionarlo.									
Capacidad de respuesta		7	Atención rápida	Los servidores de la SUTRAN realizan bien la tramitación correspondiente la primera vez.									
		8	Puntualidad	La SUTRAN concluye el servicio en el tiempo prometido.									
		9	Registros al día	La SUTRAN mantiene registros sin errores.									
Capacidad de respuesta		10	Oportunidad	El personal administrativo de la SUTRAN informa con precisión a los usuarios, cuando concierne cada servicio.									
		11	Clara	El personal administrativo de la SUTRAN atiende con rapidez las solicitudes presentadas.									
		12	Eficiente	El personal de la SUTRAN siempre muestra disposición para ayudar a los administrados.									
		13	Deseo de ayudar	El personal de la SUTRAN a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder a las preguntas.									

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO
VARIABLE N° 2: CALIDAD DE SERVICIO**

ITEMS	DIMENSIONES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	La SUTRAN posee equipos de apariencia moderna.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la SUTRAN son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	Los servidores de la SUTRAN tienen apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	En la SUTRAN los materiales relacionados con el servicio (folletos, cuentas, etc.) son visualmente atractivos).	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando la SUTRAN promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	✓		✓		✓		
6	Cuando un administrador tiene problemas con un trámite, la SUTRAN muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
7	Los servidores de la SUTRAN realizan bien la tramitación correspondiente la primera vez.	✓		✓		✓		
8	La SUTRAN concluye el servicio en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
9	La SUTRAN mantiene registros sin errores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal administrativo de la SUTRAN informa con precisión a los usuarios, cuando concluirá cada servicio.	✓		✓		✓		
11	El personal administrativo de la SUTRAN atiende con rapidez las solicitudes presentadas.	✓		✓		✓		
12	El personal de la SUTRAN siempre muestra disposición para ayudar a los administrados.	✓		✓		✓		
13	El personal de la SUTRAN a pesar de estar ocupado, siempre muestra predisposición para responder a las preguntas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento del personal de SUTRAN transmite confianza.	✓		✓		✓		
15	Los trámites en la SUTRAN son realizados con total transparencia.	✓		✓		✓		
16	La atención brindada en la SUTRAN sigue todos los principios del código de ética.	✓		✓		✓		
17	La SUTRAN siempre atiende en los horarios establecidos y comunica oportunamente alguna variación.	✓		✓		✓		

18	La SUTRAN respeta el inicio de los horarios de atención.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	El personal de la SUTRAN tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
20	Siente que el personal de la SUTRAN le da una atención individualizada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	En la SUTRAN tienen horarios de atención convenientes para todos los usuarios.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	El personal de la SUTRAN presta atención eficiente a cada una de las dudas de los administrados.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	El personal de la SUTRAN se preocupa por los intereses de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	El personal de la SUTRAN comprende las necesidades específicas de los usuarios.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	El personal de la SUTRAN tiene un buen desarrollo de habilidades blandas para la atención de conflictos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Al muy suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Carbajal Bautista, Inocenta Marivel.

DNI: 09719678

Grado y Especialidad del validador: Doctora en Administración de la Educación.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

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

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

Lima, 03 de marzo del 2018


FIRMA DEL EVALUADOR



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL ADMINISTRADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ATENCIÓN EN PLATAFORMA AL ADMINISTRADO							
1	Está satisfecho con la atención recibida en plataforma	✓		✓		✓		
2	El personal se muestra dispuesta en ayudar a los usuarios	✓		✓		✓		
3	El trato del personal es adecuado	✓		✓		✓		
4	La presentación del personal es adecuada	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: CALIDAD DE SERVICIO AL ADMINISTRADO							
5	Como evalúa la calidad del personal que lo atendió	✓		✓		✓		
6	La atención que recibió fue oportuna	✓		✓		✓		
7	Ha observado mejoras en el funcionamiento general de los servicios de la Municipalidad	✓		✓		✓		
8	Esta usted satisfecho con la calidad de servicio que recibe en las unidades orgánicas y plataforma	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: FACILIDADES Y COMODIDADES OTORGAS AL ADMINISTRADO							
9	Esta usted satisfecho con las instalaciones de atención al público en plataforma	✓		✓		✓		
10	Le satisface la accesibilidad al local municipal	✓		✓		✓		
11	Esta usted satisfecho con la infraestructura de la municipalidad	✓		✓		✓		
12	Esta de acuerdo con la señalética de las instalaciones de la municipalidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se cumple con las exigencias

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador...Dra Mg: Luz Roarío León Mucha DNI: 04007724

Especialidad del validador: Dra. en Salud Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO

DATOS GENERALES DEL USUARIO:

Edad: Hasta 20 años () 21-30 () 31-40 () 41-50 () Más de 50 ()

Sexo: (M) (F)

Estudiante de Pregrado () Estudiante de Posgrado ()

INSTRUCCIONES

El cuestionario es anónimo. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa que marque una de los casilleros enumerados de 1 a 22 que refleje la percepción que usted tiene de la Oficina Central de Registros y servicios Académicos (OCRySA) de UNE.

Muchas gracias por su participación.

N°	ITEMS	sí	NO	ALGUNAS VECES
ELEMENTOS TANGIBLES				
1	La Of. Central de Registros y Servicios Académicos de UNE posee equipos de apariencia moderna.			
2	Las instalaciones físicas de la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE son visualmente atractivas.			
3	Los empleados de la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE tienen apariencia pulcra.			
4	En la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE los materiales relacionados con el servicio (folletos, cuentas, etc.) son visualmente atractivos.			
FIABILIDAD				
5	Cuando la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.			
6	Cuando un estudiante o una estudiante tiene un problema la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE muestra un sincero interés en solucionarlo.			
7	En la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE realizan bien el servicio la primera vez.			
8	En la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE concluyen el servicio en el tiempo prometido.			
9	En la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE mantienen registros sin errores.			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
10	El personal administrativo de la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE informa con precisión a los usuarios, cuándo concluirá cada servicio.			
11	El personal administrativo de la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE atiende con rapidez.			
12	El personal administrativo de la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE siempre muestra disposición para ayudar a los estudiantes.			
13	El personal administrativo de la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas.			

N°	ITEMS	SI	NO	ALGUNAS VECES
	SEGURIDAD			
14	El comportamiento del personal administrativo de la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE le transmite confianza.			
15	Ud. se siente seguro en los trámites que realiza en la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE.			
16	El personal administrativo de la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE es siempre amable con Ud.			
17	El personal administrativo de la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE tiene conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.			
	EMPATÍA			
18	En la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE le dan una atención individualizada.			
19	En la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.			
20	El personal administrativo de la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE le da atención personalizada a los usuarios.			
21	En la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE se preocupan por los intereses de los estudiantes.			
22	El personal administrativo de la Of. Central de Registros y Servicios Académicos de la UNE comprende las necesidades específicas de los usuarios.			

Anexo D: Base de datos

Variable 1: Simplificación Administrativa																									
I D	Tiempo de Atención								Costo de los Procedimientos							Procedimiento Administrativo									
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25
1	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2
2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3
3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	2	1	3	2	3
6	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
9	1	1	4	1	3	3	4	3	3	1	2	2	4	1	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
10	3	3	1	3	2	4	3	3	4	3	1	3	4	3	1	3	5	3	3	4	1	3	1	1	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
14	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	3	2	3	3	4	4
15	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	4	3	1	3	3	1	1	1	4	3
16	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
17	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
18	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
19	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2
20	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1
21	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3
22	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
23	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
24	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	1	1	3
25	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
26	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4
27	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
28	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	1	3	4	3
29	1	3	1	3	3	3	4	3	3	1	2	2	1	2	4	1	2	3	3	3	3	4	3	4	3
30	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
31	2	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	2	3	4	2	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	2
33	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4
34	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
35	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2
36	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
37	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3

38	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4		
39	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4		
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3		
41	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	
42	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
44	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
47	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
48	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
51	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3
52	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3
53	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
54	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	2	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1
56	2	4	2	3	4	4	1	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4
57	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	3	3	4	3
58	1	1	3	3	4	4	4	1	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4
59	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
60	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4
61	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3
62	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
63	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
64	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
65	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2
66	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
67	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4
68	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	1	4	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	3	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	3	4	3	1	1	2	1	1
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
74	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
75	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3
77	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	2	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
79	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
80	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
81	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

82	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3
83	3	1	3	3	2	1	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3
84	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
85	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
88	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
89	2	4	2	1	3	2	1	4	2	4	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2
90	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	2	2	4	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3
91	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
93	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
98	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
101	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2
102	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	1	3	3	3	1	1	1	4	4	4	1	3	3	4	3
103	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	4	4	1	4	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
104	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3
105	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
106	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3
107	2	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3
109	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3
110	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	3	4
113	2	2	2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4

11	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
11	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	6	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	4
11	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	8	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	5
11	9	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4
12	0	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	2
12	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
12	2	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
12	7	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
12	8	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
12	9	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3
13	0	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	1	3	3	3	4	2	4	2	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4
13	2	4	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5

Variable 2: Calidad de Servicio																									
I D	Elementos Tangibles				Confiabilidad					Capacidad de Respuesta				Seguridad					Empatía						
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25
1	3	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3	4
2	3	2	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
3	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
7	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
8	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3
9	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3
10	4	4	3	5	4	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	1	1	3	2	1	3
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3
12	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4
13	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2
14	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	3	2	3
15	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	2	1	1	2	3	1	2	1	2
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3
18	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	1	4	5	3	4	5	4	4	5
19	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
20	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3
21	3	1	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
24	3	1	1	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2
25	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
26	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
27	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
28	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3
29	2	4	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	1	3	1	3	3	2	3	2	2
30	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	4	4
31	4	2	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	1	4	3	4
32	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3
34	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4
35	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	4
36	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
37	3	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4
38	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5

39	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
40	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4
41	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3
42	2	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4
43	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4
44	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
46	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
47	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
49	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4
50	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4
51	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
54	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
56	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4
57	3	3	1	1	3	3	1	3	1	4	3	3	4	3	1	1	3	4	4	3	4	1	4	3	5
58	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
59	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
60	4	3	2	4	4	2	4	1	2	2	4	2	2	3	2	3	1	2	2	3	4	1	3	2	3
61	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
62	3	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4
63	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
64	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4
65	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1
67	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	3	2	4	1	3	2	2	5
68	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
71	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2
72	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
73	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4
74	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
75	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
76	2	4	1	1	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
78	4	4	1	3	4	3	2	3	3	4	2	2	4	3	3	2	2	4	2	4	3	2	3	4	2
79	3	3	4	4	4	3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4
80	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	1	3	1	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	1	3
82	3	2	3	4	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4

11 5	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3
11 6	2	4	2	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4
11 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11 8	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3
11 9	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
12 0	4	3	4	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	2	4	3	2
12 1	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
12 2	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	1	4	3	3
12 3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	1	3	2	3
12 4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4
12 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
12 6	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	4	3
12 7	2	2	3	1	1	3	2	3	1	2	2	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2
12 8	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3
12 9	2	3	2	3	4	5	2	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	1	4	3	3
13 0	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	4	3
13 1	4	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4
13 2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5

Anexo E: Solicitud de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 10 de marzo 2018

Carta P. 661 – 2018 EPG – UCV LE

Señor(a)

Juan Carlos Reynaldo Quesada Chiarella

SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCÍAS

Atención:

Gerente General

Asunto: Carta de Presentación alumno María De Fátima Calagua Montoya

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a María De Fátima Calagua Montoya identificado(a) con DNI N.º 70388701 y código de matrícula N.º 7001160411; estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios MBA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCÍAS - JESÚS MARÍA 2017

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas a las áreas correspondientes y poder recabar información necesaria.


Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad Posgrado – Campus Lima Este

LPAB

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel. (+51) 202 4342 Fax. (+51) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Cardo Rey, San Juan de Lurigancho Tel. (+51) 200 9030 Anx.: 2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+51) 200 9000 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. (+51) 202 4342 Anx.: 2850.

Anexo F: Carta de autorización



PERÚ
Superintendencia
de Transporte Terrestre de
Personas, Carga y Mercancías

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CARGO

Lima, 19 de marzo del 2018

CARTA N° 074-2018-SUTRAN/05.1.4.

Dr.
RAUL DELGADO ARENAS
Jefe de Unidad Posgrado
Universidad César Vallejo
Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey
SAN JUAN DE LURIGANCHO

Ref.: Carta P. 661 – 2018 EPG – UCV LE

Presente.-

Por medio de la presente, es grato dirigirme a usted en mi calidad de Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, en representación de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, identificado con RUC 20536902385, con domicilio en Av. General Álvarez de Arenales N° 452 - Jesús María.

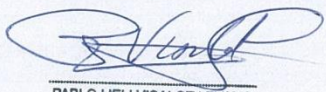
Asimismo, en atención al documento de la referencia, solicita que se brinde acceso a la alumna, Maria De Fátima Calagua Montoya identificado(a) con DNI N°. 70388701 y código de matrícula N° 7001160411 para realizar entrevistas y recabar información para sustentar su Trabajo de Investigación (Tesis).

Al respecto, la institución brinda autorización a la alumna Maria De Fátima Calagua Montoya para desarrollar su trabajo de investigación, Tesis en **Simplificación Administrativa y la Calidad de Servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María.**


Finalmente, cualquier duda o consulta, comunicarse con la señorita Giovanna Marybel Ramirez Medina identificada con DNI N° 44508234, numero de celular 991981783, correo electrónico gramirez@sutran.gob.pe.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente.



PABLO HELI VISALOT LEVANO
Jefe
Unidad de Recursos Humanos
SUTRAN



www.sutran.gob.pe

Av. General Álvarez de Arenales
N° 452 - Jesús María, Lima, Perú
(511) 200-4540

Anexo G: Pruebas piloto

Prueba piloto de la variable 1: Simplificación administrativa

Variable 1: Simplificación Administrativa																									
I D	Tiempo de Atención								Costo de los Procedimientos							Procedimiento Administrativo									
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25
01	3	2	4	3	2	3	2	2	3	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2
02	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3
03	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
04	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
05	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1	2	1	3	2	3
06	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
07	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3
08	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
09	1	1	4	1	3	3	4	3	3	1	2	2	4	1	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
10	3	3	1	3	2	4	3	3	4	3	1	3	4	3	1	3	5	3	3	4	1	3	1	1	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
14	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	3	2	3	3	4	4
15	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	4	3	1	3	3	1	1	1	4	3
16	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
17	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
18	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
19	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2
20	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1

Prueba piloto de la variable 2: Calidad de Servicio

Variable 2: Calidad de Servicio																									
I D	Elementos Tangibles				Confiabilidad					Capacidad de Respuesta				Seguridad					Empatía						
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	Y24	Y25
01	3	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3	4
02	3	2	3	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
03	4	3	3	2	3	1	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
04	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
05	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
06	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
07	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
08	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3
09	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3
10	4	4	3	5	4	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	1	1	3	2	1	3
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3
12	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4
13	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	2
14	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	1	3	3	3	2	3
15	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	2	1	1	2	3	1	2	1	2
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3
18	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	1	4	5	3	4	5	4	4	5
19	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
20	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3

21	3	1	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
24	3	1	1	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	2
25	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
26	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	26	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	25

Anexo H: Artículo Científico

1. TÍTULO:

La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

2. AUTORA:

Br. María De Fátima Calagua Montoya.

3. RESUMEN:

La presente investigación titulada: La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017; busca contribuir con la institución mejorando los aspectos de las variables de estudio propuestas, así como establecer la relación que existe entre ellas. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la entidad pública de estudio.

El presente trabajo es un estudio de diseño no experimental de corte transversal con nivel correlacional de tipo aplicado, el cual se efectuó en una muestra de 132 administrados. A los cuales mediante el uso de instrumentos de recolección de datos (cuestionarios validados por expertos) se recabó la información necesaria; y tras el análisis de ésta, mediante el estadígrafo de correlación de Rho Spearman, se consiguió establecer el grado de correlación entre las variables.

Al obtener un coeficiente Rho equivalente al 0,725 y un valor “p” igual a 0,000; se concluyó que existe una relación directa y altamente significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

4. PALABRAS CLAVE:

Simplificación administrativa, Calidad de servicio.

5. ABSTRACT:

The present investigation entitled: The administrative simplification and the quality of service in the Superintendence of People Land Transportation, Load and Goods - Jesús María 2017; seeks to contribute to the institution by improving the aspects of the proposed study variables, as well as establishing the existing relationship between them. The general objective of the research was to determine the relationship between administrative simplification and quality of service in the public study entity.

The present work is a cross-sectional non-experimental design study with a correlated level of applied type, which was carried out in a sample of 132 administered. To which, through the use of data collection instruments (questionnaires validated by experts), the necessary information was collected; and after the analysis of it, through the correlation statistic of Rho Spearman, it was possible to establish the degree of correlation between the variables.

By obtaining a Rho coefficient equivalent to 0.725 and a "p" value equal to 0.000; It was concluded that there is a direct and highly significant relationship between the administrative simplification and the quality of service in the Superintendence of people Land Transport, loads and Goods - Jesús María 2017.

6. KEYWORDS:

Administrative simplification, Quality of service.

7. INTRODUCCIÓN:

Actualmente las entidades públicas se encuentran trabajando en mejorar la percepción que tienen los administrados respecto al nivel de servicio de las atenciones que brindan, por lo cual las principales autoridades del gobierno central y de las propias instituciones vienen analizando, desarrollando y facilitando condiciones que simplifiquen los procesos administrativos a fin de brindar un servicio de calidad con altos estándares de eficacia y sobre todo eficiencia a los administrados, donde principalmente buscan aplicar los principios de simplificación administrativa para lograr ello.

Tal y como refiere en su página institucional de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Perú (2018) la simplificación administrativa tiene como finalidad la eliminación de las barreras o costos innecesarios para los administrados, que generan el incorrecto funcionamiento de la Administración Pública. La Simplificación Administrativa, entonces, representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra con el uso adecuado del marco normativo y las herramientas (guías metodológicas y sistemas informáticos) de simplificación y determinación de costos; así como, el manual para mejorar la atención a la ciudadanía que la Secretaría de Gestión Pública pone a disposición.

La Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) es un organismo que pertenece al Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú (MTC). De acuerdo a su Ley de creación N° 29380, cuenta con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía técnica, funcional, administrativa y presupuestal, constituyendo pliego presupuestal; encargada de normar, supervisar, fiscalizar y sancionar de acuerdo con sus competencias los servicios de transporte terrestre de personas, carga y mercancías en los ámbitos nacional e internacional, así como aquellos servicios complementarios y vinculados que brinden los agentes públicos o privados relacionados al Sector.

La misión de la institución es supervisar el cumplimiento de la normatividad de los servicios de transporte y tránsito terrestre de competencia nacional, velando por la seguridad y la calidad de los servicios a favor de los usuarios. Siendo la visión planteada lograr un país integrado interna y externamente, con servicios e infraestructura de transportes y comunicaciones, que satisfagan a usuarios y operadores, garantizando el acceso a todos los ciudadanos.

A pesar de los esfuerzos de la nueva gestión, desde la Alta Dirección, por realizar mejoras en los procesos y procedimientos correspondientes a los trámites efectuados en la SUTRAN, aún no se visualiza si verdaderamente la simplificación administrativa tiene una relación directa con la calidad de servicio, la cual es importante a fin de mejorar y posicionar adecuadamente la imagen institucional de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías; por lo cual se plantea la siguiente investigación para determinar la relación que existe entre ambas variables, y obtener conclusiones que permitan desarrollar soluciones ante cualquier problema o dificultad que pueda ocurrir referente a la atención brindada a los administrados, como molestias por las demoras, lo cual puede repercutir en el nivel de calidad del servicio percibido por los ciudadanos.

Por lo cual, el presente trabajo de investigación está orientado hacia la línea de investigación de responsabilidad social, porque el deber y razón de ser de las entidades públicas es buscar el bien común de la sociedad, y la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías debe orientar sus esfuerzos y reflejar en sus resultados una política de calidad de servicio que contribuya a la satisfacción de los administrados respecto a las necesidades y expectativas de la sociedad.

8. METODOLOGÍA:

La presente investigación es aplicada porque se realiza para obtener nuevos conocimientos para un fin práctico, generando conocimientos en base a los problemas hallados en la sociedad. De carácter correlacional descriptivo porque

tiene como objetivo conocer la relación que existe entre las variables de estudio en un contexto en particular; y explicativo porque busca determinar el grado de influencia.

Según su naturaleza el trabajo de investigación es cuantitativo porque se centra en las características de los fenómenos observables y pasibles de poder ser cuantificados. Y de corte transversal al ser la muestra tomada en un momento específico.

El estudio fue no experimental y de diseño correlación transversal. La validez de los instrumentos fue otorgada por un juicio de expertos, y respecto a la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó el análisis de fiabilidad del Alfa de Cronbach, en una muestra piloto de 26 administrados. Luego los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS Versión 22. Teniendo una muestra de 132 personas.

9. RESULTADOS:

De los resultados obtenidos de la aplicación del estadígrafo podemos verificar que existe una correlación alta respecto a las variables de estudio, al ser el coeficiente de correlación igual al 0,725.

Asimismo, se puede verificar que el nivel de significancia respecto al análisis de correlación entre la Simplificación Administrativa y la Calidad de Servicio es 0,000, y al ser el $p < 0,05$ representa que es altamente significativa.

En conclusión, al tener una correlación alta y un nivel de significancia alto, podemos rechazar la hipótesis nula y dar por aceptada la hipótesis alterna. Es decir, existe una relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

10. DISCUSIÓN:

De acuerdo a los resultados estadísticos analizados a fin de validar lo planteado en la hipótesis general del estudio, la cual consistía en determinar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio, se obtuvo mediante el estadígrafo Rho de Spearman un coeficiente de 0,725; es decir existe una correlación alta entre las variables de estudio. Un resultado similar obtuvieron Asca & Rodas (2017) en su investigación en la cual al aplicar el Rho de Spearman obtuvieron un coeficiente de 0,449, con lo cual determinan que existe una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la atención brindada a los administrados en la plataforma de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Asimismo, teniendo en cuenta el resultado obtenido los autores recomiendan incrementar la simplificación administrativa en la institución a fin de mejorar la satisfacción percibida por los administrados.

Asimismo, Mayorga (2014) en su investigación de carácter cuantitativo de tipo correlacional descriptivo transversal, logra determinar a través de sus análisis estadísticos que la documentación simplificada tiene correlación significativa con la calidad del servicio académico administrativo, y a su vez una correlación significativa con las dimensiones planteadas siendo ellas los elementos de la escala SERVQUAL, es decir su estudio tiene una alta correlación con los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía; tal y como se ha demostrado en la presente investigación con las variables de simplificación administrativa y calidad de servicio.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Asca, L. & Rodas, R. (2017) *Los Procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de San Isidro en el año 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Decreto Legislativo N° 1272 (2017). *Modificación de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N°29060 – Ley del Silencio Administrativo*. Gobierno del Perú.
- Guzmán, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Perú: Pacífico Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta Edición). México: McGraw-Hill.
- Mayorga, B. (2014). *Los documentos de gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la Oficina Central de registro y servicios académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La Molina, Perú.
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Perú: Editorial Talleres gráficos de LLamkay SAC
- Secretaría de Gestión Pública (2012). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. Presidencia del Consejo de Ministros del Perú.
- Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio: conceptos y herramientas*. (Tercera Edición). Colombia: Ecoe Ediciones.

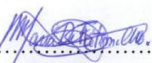
DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DE TESIS Y DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, María De Fátima Calagua Montoya (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 70388701, con el artículo titulado: “La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - Jesús María 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 07 de abril de 2018


.....
María De Fátima Calagua Montoya
DNI N°. 70388701



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 16-11-2017
Página : 1 de 1

Yo María De Fátima Calagua Montoya, identificada con DNI N° 70388701, egresada de la Maestría en Administración de Negocios de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

FIRMA

DNI: 70388701

FECHA: 07 de abril del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------