



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Procedimiento administrativo y satisfacción del
administrado transportista interurbano en la subgerencia
de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de
Tacna – 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Gino Alexis Condori Quispe

ASESOR:

Dr. Nicolas Calderon Urriola

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACION

Dirección

PERÚ – 2018

PAGINA DEL JURADO

Dr. Luis Asuncion López Puycan
Presidente

Dr. Edgar Hernán Tejada Vasquez
Secretario

Dr. Nicolas Fidel Calderón Urriola
Vocal

Dedicatoria

A todos aquellos que son fieles a sus principios.

Agradecimiento

A mi familia, que siempre está presente.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Gino Alexis Condori Quispe, con DNI 43890467, declaro que la investigación académica “Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la Subgerencia de Transporte y Transito de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2018”, es de mi autoría, investigación que cumple con las ordenes vigentes del reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada Cesar Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación transcrita es verídica y legítima.

Así mismo, declaro que todos los datos e información que se presenta son legítimos y verídicos.

Acepto toda la responsabilidad, de encontrarse falsedad, ocultamiento u omisión en la investigación, sometiéndome a la legislación nacional.

Trujillo, setiembre del 2018



Gino Alexis Condori Quispe

DNI N° 43890467

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Que, en cumplimiento con el reglamento de grados y títulos de la prestigiosa Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, presento antes ustedes la tesis denominada “Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la Subgerencia de Transporte y Transito de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2018”, la cual ha sido desarrollado con mucho esfuerzo y amor, la misma que someto a vuestra contemplación y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para el título profesional de Maestro en Gestión Pública.

El autor.

INDICE

PAGINA DEL JURADO	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
PRESENTACION	v
INDICE	vi
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION	12
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.2.1. Antecedentes internacionales	14
1.2.2. Antecedentes nacionales	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	30
1.4.1. Problema general	30
1.4.2. Problemas específicos	30
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis.....	31
1.6.1. Hipótesis general.....	31
1.6.2. Hipótesis específicas.....	31
1.7. Objetivos	32
1.7.1. Objetivo general	32
1.7.2. Objetivos específicos.....	32
II. METODO.....	34
2.1. Diseño de investigación.....	35
2.2. Variables, operacionalización	35

2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5. Métodos de análisis de datos	41
2.6. Aspectos éticos	42
III. RESULTADOS	43
3.1 Análisis descriptivo de la variable Procedimiento Administrativo	44
3.2 Análisis descriptivo de la variable satisfacción del administrado transportista interurbano	48
3.3. Prueba de hipótesis.....	52
IV. DISCUSION	57
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES.....	64
VII. REFERENCIAS	66
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de consistencia.	
Anexo 2. Instrumentos de medición de variables.	
Anexo 3. Certificado de validación de instrumentos.	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable procedimiento administrativo ..	36
Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del administrado transportista interurbano	37
Tabla 3 Consolidado del juicio de expertos sobre la validez del instrumento “procedimiento administrativo”	39
Tabla 4 consolidado del juicio de expertos sobre la validez del instrumento “satisfacción del administrado transportista interurbano”	40
Tabla 5 Niveles de confiabilidad.....	40
Tabla 6: Distribución de frecuencia y porcentajes del procedimiento administrativo.	44
Tabla 7: Distribución de frecuencia y porcentajes de requisitos.....	45
Tabla 8: Distribución de frecuencia y porcentajes de plazos.....	46
Tabla 9: Distribución de frecuencia y porcentajes de acto administrativo.	47
Tabla 10: Distribución de frecuencia y porcentajes de satisfacción.	48
Tabla 11: Distribución de frecuencia y porcentajes de infraestructura.	49
Tabla 12: Distribución de frecuencia y porcentajes de calidad de atención.	50
Tabla 13: Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores.	51
Tabla 14: Prueba de correlación y nivel de significación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.....	52
Tabla 15: Prueba de correlación y nivel de significación entre requisitos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	53
Tabla 16: Prueba de correlación y nivel de significación entre plazos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	54
Tabla 17: Prueba de correlación y nivel de significación entre acto administrativo y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.	56

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Distribución porcentual del procedimiento administrativo.....	44
Figura 2: Distribución porcentual de requisitos.....	45
Figura 3: Distribución porcentual de plazos	46
Figura 4: Distribución porcentual de acto administrativo	47
Figura 5: Distribución porcentual de satisfacción	48
Figura 6: Distribución porcentual de infraestructura	49
Figura 7: Distribución porcentual de calidad de atención	50
Figura 8: Distribución porcentual de trabajadores	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación científica titulado “Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la Subgerencia de Transporte y Transito de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2018”, la cual tiene como objetivo general determinar la relación entre la variable “procedimiento administrativo” y “satisfacción del administrado transportista interurbano” y la relación de las dimensiones de la primera variable con la segunda variable.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, con una población de 100 personas, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario por cada variable usando la escala Likert cada uno con 18 ítems, la misma que se realizó al total de la población, los instrumentos fueron validados por expertos en el tema, también se realizó un test de confiabilidad, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,862 en la primera variable, 0,869 en la segunda variable.

Los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente de forma descriptiva e inferencial, en cuanto a la contrastación de hipótesis, se advierte que el grado de correlación entre las variables determinada por Rho de Spearman = 0,364 significa que existe una baja relación positiva entre las variables y un valor de $p = 0,000$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en ese sentido se concluye que existe relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2018.

Palabra clave: Procedimiento administrativo, satisfacción del administrado transportista interurbano.

ABSTRACT

The present work of scientific research entitled "Administrative procedure and satisfaction of the interurban transported manager in the Transportation and Transit Sub-Department of the Provincial Municipality of Tacna - 2018", which has as general objective to determine the relationship between the variable "administrative procedure" and "Satisfaction of the administered interurban carrier" and the relation of the dimensions of the first variable with the second variable.

The research has a quantitative, correlational, non-experimental design and cross-sectional approach, with a population of 100 people, for the data collection the survey technique was used and as a tool a questionnaire for each variable using the Likert scale each one with 18 items, the same one that was performed on the total population, the instruments were validated by experts in the subject, a reliability test was also performed, obtaining an Alpha of Cronbach of 0.862 in the first variable, 0.869 in the second variable.

The data obtained were analyzed statistically in a descriptive and inferential manner, in terms of the hypothesis testing, it is noted that the degree of correlation between the variables determined by Spearman's $Rho = 0.364$ means that there is a low positive relationship between the variables and a value of $p = 0.000$, reason why the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted; in this sense, it is concluded that there is a relationship between the administrative procedure and the satisfaction of the interurban transported manager in the transportation and transit sub-department of the Provincial Municipality of Tacna - 2018.

Keyword: Administrative procedure, satisfaction of the administered interurban carrier.

I. INTRODUCCION

Los procedimientos administrativos, están regulados por la Ley general de procedimientos administrativos y en algunos casos por normas especiales, el Texto único de procedimiento administrativo (TUPA) nos señala las características de cada procedimiento, será este el marco normativo donde la actuación de la autoridad administrativa y los administrados se desarrollará.

La burocracia en el Perú es calificada como un mal inherente en todas las entidades públicas del estado, generando en algunos ciudadanos un rechazo a iniciar algún procedimiento administrativo, ya que consideran un desperdicio de tiempo, esfuerzo y dinero, pero nuestra legislación y el constante desarrollo económico - social, obliga a los ciudadanos acudir a las entidades del estado a fin de conseguir un derecho y/o autorización, el ciudadano se convertirá en administrado, teniendo que cumplir requisitos y formalidades con el fin de conseguir su objetivo, algunas veces lo conseguirá de forma fácil y rápida, pero en otros casos tendrá toda una odisea en búsqueda de una respuesta favorable por parte de la administración.

En el desarrollo de mi profesión como abogado litigante, he observado que el ámbito de la administración del transporte público no es ajeno, existiendo insatisfacción en muchos administrados transportistas interurbano, quienes no ven satisfechas sus solicitudes ya sea por: demasiados requisitos exigidos, los plazos que no se cumplen, elevados costos administrativos o simple inobservancia de alguna ley por parte de la autoridad administrativa.

En este contexto, el presente trabajo de investigación medirá el grado de relación de satisfacción del administrado transportista interurbano y el procedimiento administrativo llevado en la subgerencia de transporte y tránsito de la municipalidad provincial de Tacna.

1.1. Realidad problemática

En nuestra ciudad de Tacna la encargada de atender las solicitudes de los transportistas interurbanos es la Subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna, quienes deberán observar obligatoriamente nuestra legislación vigente y de forma especial el Texto Único Ordenado de la Ley 27444.

Que, la poca satisfacción de los administrados genera problemas en la actividad económica de nuestro transporte interurbano, ya que eleva los costos por el servicio brindado, genera protestas, incentiva la corrupción y desalienta la inversión privada.

Gomez, Desaluriers & Alzate (2010) nos otorgan una noción de problemática:

La problemática consiste esencialmente en la selección y puesta en orden por el investigador, según sus propias perspectivas, de los elementos que compondrán el territorio o espacio de cuestionamiento al cual se dirigirá la investigación (p. 44).

1.2. Trabajos previos

Al realizar el presente trabajo de investigación, se ha revisado diversos trabajos académicos como: tesis de maestría, libros, revistas, que de forma individual o en conjunta tengan relación con el tema de estudio y sus variables, observando que, si existe diversos trabajos previos de cada variable, pero son pocos los trabajos previos como la presente investigación lo planeta.

Supo (2015), nos dice que los antecedentes investigativos son: *“son estudios desarrollados dentro de nuestra línea de investigación, ubicados en el mismo nivel investigativo o por debajo de él”* (p. 29).

1.2.1. Antecedentes internacionales

Maldonado, Morales & Villanueva (2013), realizaron una tesis para obtener el grado académico de magister en administración en salud titulada “condiciones asistenciales

y administrativas que potencialmente influirían en la satisfacción del cliente interno y externo de un servicio de salud: implicaciones para la gestión operacional”, es una investigación de diseño descriptivo, tiene como población a los usuarios del hospital San Antonio del Guamo Tolima y a los profesionales de la salud que ahí trabajan, se utilizó como instrumento el cuestionario, tiene como principales conclusiones: a) que la satisfacción no solo se compone de la asistencia recibida y el resultado de la atención, sino también aspectos como la planeación y el diseño de la atención. b) la solución de quejas, la atención oportuna, la dotación de materiales y equipos necesarios para una atención integral, constituyen la mayor apreciación por parte de los usuarios. c) existe una percepción diferente de satisfacción entre los usuarios y los trabajadores del hospital.

Rojas (2015), realizo una tesis para optar el grado de magister en gestión y políticas públicas, la cual se titula “un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado”, utiliza como base un alcance descriptivo para posteriormente utilizar el modelo “structural equation models”, técnica multivariantes que examinan relaciones de dependencia entre variables y análisis factorial, tiene como instrumento la encuesta, la cual tubo 340 encuestas realizadas válidamente, obteniendo resultados en la sección “IX” donde nos menciona que la satisfacción del usuario que acude a los servicios municipales aumentara si la variable factor organizativo aumenta, los usuarios estudiados les interesan aspectos como agilidad en los proceso de atención, los tiempos reducidos de espera y la percepción de coordinación entre funcionarios, siendo estos los principales aspecto que determinan la satisfacción del usuario.

Boza & Solano (2017), realizaron una tesis para optar el grado de Master, la cual es titulada “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”, es un estudio exploratorio, investigación de tipo cuantitativo – descriptiva, la población serán los representantes

legales de los niños que son atendidos en el hospital, teniendo una población de 214 pacientes, tomando una muestra de 176 usuarios, siendo sus principales conclusiones: a) la insatisfacción son en su mayoría modificables y sin acarrear un costo económico, como cambios de conducta del personal y mayor identificación con las necesidades del paciente. b) la principal debilidad es la falta de calidez en el trato.

Barajas & Gonzales (2013), realizaron el trabajo de investigación titulado “Funcionamiento y satisfacción de los procesos administrativos en un modelo educativo por competencias en las ingenierías de las UT”, es una investigación de enfoque cualitativo, diseño comprensivo-interpretativo y exploratorio, teniendo como población directivos de distintas universidades, instrumento de recolección las entrevistas a los directivos de las universidades, llegando a la conclusión que los procesos administrativos dentro de las universidades estudiadas, existen y son parte fundamental de estas, sin embargo no todos los participantes y usuarios logran identificar y mucho menos valoran en su justa dimensión e importancia, los estudiantes reconocen algunos procesos pero no en su totalidad.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Asca & Rodas (2017), realizaron una tesis para optar el grado de magister en gestión pública, la cual es titulada “Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013”, es una investigación de diseño correlacional-causal, que utilizo como instrumento el cuestionario mediante el uso de la escala de Likert, teniendo una muestra de 100 administrados que tramitaron los procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad de San Isidro, teniendo un valor de $Rho = 0,449$ y valor $p = 0.000$, siendo sus principales conclusiones: a) 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. b) Existe una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la atención en plataforma al administrado. c) Existe una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados en la calidad de servicio al administrado.

d) Existe una influencia moderada fuerte positiva de los procedimientos administrativos simplificados y comodidades al administrado.

Rodriguez (2017), realizo una tesis para optar el grado de magister en gestión pública, la cual es titulada “Procedimientos administrativos y la calidad de servicio brindado a los usuarios del Hospital Rebagliati - EsSalud 2017”, investigación de tipo básica, diseño no experimental transversal, descriptiva – correlacional, método hipotético deductivo, población de 110 usuarios, muestra del 100% de la población, instrumento cuestionario, siendo sus principales conclusiones: a) la variable procedimientos administrativos está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, con una correlación de Spearman de 0.537 con un valor de $p = 0.001$. b) La dimensión planificación está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, con una correlación de Spearman de 0.513 y un valor de $p = 0.001$. c) La dimensión organización está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, con una correlación de Spearman de 0.487 y un valor de $p = 0.001$. d) La dimensión dirección está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, con una correlación de Spearman de 0.418 y un valor de $p = 0.001$. e) La dimensión control está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, con una correlación de Spearman de 0.519 y un valor de $p = 0.001$.

Pardo (2018), realizo una tesis para optar el grado de magister en gestión pública, la cual es titulada “Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017”, investigación de tipo descriptiva correlacional, de nivel ordinal, diseño transversal, técnica encuesta, instrumento cuestionario, muestra 45, arrojo el valor $Rho = 0.664$ y $p = 0,000$, entre gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, llegando a la conclusión de la existencia de una relación positiva entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, esto indica que la gestión municipal con enfoque Territorial que se realiza en la Municipalidad Provincial de Cajatambo en un nivel medio, se relaciona con la satisfacción ciudadana en cuanto a tiempo de atención, trato en el servicio e infraestructura de la municipalidad de Cajatambo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Administración Pública

Para desarrollar el tema de investigación, es necesario presentar un marco teórico que nos otorgue un mínimo de teoría necesaria para comprender que es la administración pública, ya que será el ámbito donde se desarrolla la relación entre autoridad administrativa y administrado.

En este contexto Benavente & Calderon (2013), nos otorga la siguiente definición:

La administración pública es como un sistema social en movimiento, que genera relaciones entre la autoridad administrativa y los administrados, debido a esta importancia se justifica la creación de un marco normativo que dirija correctamente esta relación, respetando la legalidad que es característica de un estado constitucional de derecho (p. 79).

La administración pública debería ser un sistema fácil de comprender para los administrados y de fácil aplicación por la autoridad administrativa, donde existan trámites libres de toda complejidad y burocracia innecesaria, pero esto no es así, ya que observamos que en muchas entidades del estado se presenta gran insatisfacción por parte de los administrados, Chenet (2015) nos dice: Las entidades públicas en el Perú presentan severas deficiencias de calidad y atención al administrado. Es muy difícil encontrar un administrado que no haya tenido una experiencia negativa, al solicitar la actuación estatal (p. 141).

1.3.1.1 Ley general del procedimiento administrativo – Ley 27444.

En la actualidad nuestra actividad administrativa tiene una norma general, la cual se encargará de regular nuestro derecho administrativo, la cual servirá de base para creación de nuevas normas especiales, las cuales podrán desarrollar aspectos no previstos y propios de cada entidad estatal, pero no podrán desnaturalizar la esencia y sentido de las normas generales.

1.3.1.2. La Autoridad administrativa

El procedimiento administrativo tiene un instructor, una persona natural que represente la voluntad de la entidad, que se encargue de encausar correctamente el procedimiento administrativo, velando por el respeto de la legalidad y el debido procedimiento, esta función le corresponderá a los servidores y funcionarios de cada entidad, Guzman (2013) nos dice:

En el procedimiento administrativo, la autoridad administrativa será el agente que ejerce potestades públicas y conducen el inicio, instrucción, sustanciación, resolución, ejecución o en un sentido más amplio serán los gestores del procedimiento administrativo (p. 386).

La autoridad administrativa será representada por los servidores y/o los funcionarios públicos, siendo estos últimos los servidores con mayor responsabilidad de la administración pública, Navas (2014) nos da una definición de funcionario público:

Sera la persona natural que actuara en nombre del Estado en las relaciones externas que establezca con los administrados, expresando su voluntad, desempeñado sus funciones, premunido de poder de diversa naturaleza jurídica. Mientras que el servidor público será aquel que preste sus servicios en la administración pública, no actúa con mayor representación, desarrollando actividades comúnmente en las relaciones internas, sin ocupar cargos que importen la toma de decisiones (p. 500).

La autoridad administrativa ya sea desarrollada por un servidor o funcionario, tendrá que velar por el cumplimiento de un debido procedimiento administrativo, con el fin que prime el interés general.

1.3.1.3. Administrado

El administrado será la persona natural o jurídica quien se encuentre en una relación directa de subordinación con el ente administrativo, ya que se acogerá al marco normativo y a la decisión de la entidad, será afectado directamente con la emisión del acto administrativo, quien podrá interponer todos los recursos impugnatorios que

considere adecuados e incluso podrá acudir al poder judicial, si considera que la actuación o decisión de la entidad no se ajusta a derecho, Guzman (2013) nos otorga una breve definición de administrado:

Una persona natural o jurídica puede constituirse como administrado, quien independientemente de su situación, podrá participar activamente en el procedimiento administrativo. Un requisito primordial para ser considerado administrado, será que debe estar bajo subordinación respecto de la administración y bajo su tutela en una situación jurídica determinada (p. 386).

En este contexto Gordillo (2016) nos dice: *“Todos los sujetos de derecho con capacidad civil pueden ser partes en el procedimiento administrativo, sean personas físicas o jurídicas: Sociedades comerciales, asociaciones, cooperativas, federaciones, fundaciones, corporaciones, etc”* (p. 60), todos son capaces de convertirse en administrados, así sea otro ente administrativo, siempre y cuando exista subordinación, que podríamos decir es el requisito por excelencia.

1.3.1.4. Procedimiento Administrativo

La administración pública tiene como fin la protección del interés público, además que brinda servicios básicos para la satisfacción de necesidades de los administrados, estos servicios los realiza de oficio o a solicitud del administrado, es en este último caso donde comúnmente inicia el procedimiento administrativo.

El Artículo 29 del TUO de la ley 27444 la define como: *“Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados”*.

Guzman (2013) nos dice que procedimiento administrativo será el conjunto de actuaciones administrativas realizadas por la autoridad administrativa a fin de emitir un acto administrativo (p. 371).

El procedimiento administrativo en la actualidad es regulado por la Ley 27444, la cual configura un gran salto legislativo, ya es el primero cuerpo normativo que reunió nuestra diversa legislación administrativa, pero como toda norma jurídica no escapa al cambio del tiempo, en el año 2016 se emitió el decreto legislativo 1272 la cual actualiza y simplifica el procedimiento administrativo, creando un ambiente más adecuado para los administrados, Santy (2017) nos dice que:

Al emitirse el Decreto Legislativo N° 1272 se incorporaron nuevos principios en el procedimiento administrativo: i) ejercicio legítimo del poder; ii) responsabilidad; y iii) acceso permanente. además, se observa la vigencia indeterminada de los títulos habilitantes, nuevos principios que rigen la potestad sancionadora, también la inclusión de nuevas infracciones y el recurso de revisión perdió su rol protagónico, siendo el recurso de reconsideración y apelación, como los recursos más importantes (p. 20).

En este contexto Mendoza (2017) menciona lo siguiente: las normas de simplificación administrativa otorgan nuevas herramientas a la autoridad administrativa a fin que puedan desarrollar mejor sus funciones y asuman responsabilidad de optimizar el servicio otorgado (p. 9). La modernización del procedimiento administrativo es un gran impulso a la simplificación de la relación entre la administración y los administrados.

Un gran acierto de la administración pública es la introducción de procedimiento que no necesitan una previa calificación, siendo los mismo aprobados desde la presentación por mesa de partes de la institución, siempre y cuando reúnan mínimamente los requisitos exigidos, Guzman (2013) menciona: los procedimientos administrativos de aprobación automática tienen como base la simplificación administrativa, como la presunción de veracidad, celeridad y privilegio de control posterior (p. 378).

Dentro del procedimiento administrativo, el administrado presenta una solicitud la cual contendrá los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos exigidos y de acuerdo al procedimiento estos también son considerados medios de prueba,

Gonzales (2014) *“Los medios probatorios tienen por finalidad acreditar los hechos que son controvertidos o materia de investigación dentro de un procedimiento administrativo, proceso judicial y/o constitucional”* (p. 14). Los medios de prueba en la administración pública, comúnmente son documentales, pero la misma admite también otros tipos de medios, como son las declaraciones, grabaciones magnéticas y demás medios que sirvan para probar los hechos alegados por los administrados.

Requisitos

Los requisitos son el conjunto de exigencias o condiciones que debe reunir el administrado, a fin de iniciar correctamente un procedimiento administrativo, los requisitos exigidos en la administración pública son acreditados documentalmente, ya sea mediante documentos que por sí mismo acreditan cualidades o por declaraciones juradas, que serán tomadas como verdaderas con el fin de impulsar el procedimiento administrativo, la documentación presentada podrá ser fiscalizada posteriormente a fin de corroborar la legalidad de los mismos.

Plazos

Los plazos son los periodos de tiempo establecido en el TUPA de cada entidad para el desarrollo de cada tipo de procedimiento, estos se señalarán en días, este periodo de tiempo será donde la administración se encargará de la calificación y la emisión del acto administrativo correspondiente.

La autoridad administrativa está obligada a respetar el cumplimiento de los plazos, de caso contrario incurriría en responsabilidad administrativa y de continuar con la omisión de sus funciones podría incurrir en responsabilidad penal.

Acto administrativo

El desarrollo del procedimiento administrativo será llevado a cabo por una autoridad administrativa dentro de un ente de la administración pública, la cual tendrá como fin la emisión de un acto administrativo, el cual tendrá que cumplir con sus requisitos de validez, Sullca (2017) nos dice: Los actos administrativos serán las declaraciones en

de las entidades que están destinadas a producir efectos jurídicos en los intereses, obligaciones o derechos de los administrados en una situación concreta (p. 63).

El administrado tendrá como objetivo al iniciar un procedimiento administrativo, la emisión de un acto administrativo que satisfaga su solicitud y ante el rechazo de su solicitud podrá interponer las impugnaciones que considere adecuadas, Moron (2011) nos dice que un: *“acto jurídico es válido cuando ha sido emitido en conformidad con las normas jurídicas previamente vigentes ordenadora de dicha actuación y consta de todos sus elementos esenciales...”* (p. 165).

Todo acto administrativo deberá ser emitido conforme a ley y en absoluto respeto de los derechos del administrado, Foy (2017) nos dice:

La dignidad humana puede ser considerada como un principio y como un derecho fundamental; principio porque actuara en el transcurso del proceso de aplicación y ejecución de las normas por parte de los operadores constitucionales; y derecho fundamental porque constituye un ámbito de tutela y protección autónoma (p. 63).

Será el respeto de la dignidad humana un aspecto fundamental que tendrá que observar la autoridad administrativa en el desarrollo del procedimiento administrativo y al momento de emitir el acto administrativo a fin de no cometer actos que violen los derechos fundamentales de los administrados, ya que podría incurrir en responsabilidad.

1.3.1.5. Control gubernamental

El personal que labora en las entidades públicas, se encuentran sometidas en la actualidad a diversos regímenes laborales, pero el estado buscando una uniformidad creo la denominada Ley Servir que busca un mejor sistema de manejo de los servidores y funcionarios, Martinez (2015) nos menciona: la finalidad establecida en ley del servicio civil es que las entidades públicas del estado sean más eficientes y

eficaces, otorgando servicios de calidad y promoviendo el desarrollo de las personas que los integran (p. 28).

La ley de servicio civil es un gran avance en nuestra administración pública, se dejará de lado una diversa variedad de regímenes laborales en solo uno, el cual acabará la desigualdad entre los propios servidores, además que genera un sistema de meritocracia en nuestros servidores públicos, Valderrama (2015) comenta lo siguiente:

Unas de las reformas laborales más importantes han arribado con la ley del servicio civil, que propone la creación de un nuevo diseño organizativo a fin de ofrecer un mejor servicio, teniendo como fines la consecución de metas tangibles y la utilización adecuada de los recursos disponibles para conseguir sus fines (p. 36).

En la actualidad la gran mayoría de servidores civiles se encuentran bajo el control disciplinario de la Ley Servir, quien se encargará de llevar a cabo los procesos disciplinarios, ante las faltas cometidas por los servidores civiles.

La definición de servidor varía desde el punto de vista que se aprecie, Leon, Benavente & Calderón (2015) nos dice:

El derecho penal y administrativo no tienen la misma concepción de funcionario o servidor público, en el ámbito administrativo se caracteriza por un ingreso a un régimen de derecho público, de manera permanente, voluntaria y profesional; mientras en el ámbito penal importara la efectiva participación en el ejercicio de sus funciones públicas, sin que se precise la incorporación del sujeto a la organización administrativa, independientemente de su forma de vinculación laboral (p. 23)

Todo servidor público tendrá como norma general de obligatorio cumplimiento en el desarrollo de sus actividades el código de ética, la cual es una norma general para todo servidor público, y dentro de cada entidad estatal se encuentran sus normas especiales, Mendoza (2017) nos dice: “*El Código de Ética de la Función Pública regula*

los deberes y las responsabilidades de los funcionarios y servidores públicos de todo nivel, incluso de las personas que prestan servicios a través de órdenes de servicio” (p. 36). El código de ética, es una norma de alcance global, tendrá los lineamientos básicos en la conducta de los servidores.

Los procedimientos administrativos y la correspondiente emisión del acto administrativo están sujetos a fiscalización, ya sea por una autoridad externa o por ellos mismos, quienes velarán por la legalidad del procedimiento administrativo y los actos administrativos, Moron (2014) *“La realización de una acción de control gubernamental (auditoría o examen especial) implica el desenvolvimiento de una de las funciones internas del Estado hacia su propia administración, en cuyo despliegue involucra a diversos funcionarios y servidores públicos”* (p. 117), el control gubernamental es una muestra del ius puniendi del estado, fiscalización que se realiza con el fin de verificar que la actuación administrativa haya sido respetando nuestro marco legal.

Proceso disciplinario

Todo servidor público en el cumplimiento de sus funciones, se encuentra pasible de ser sancionado, previo proceso administrativo disciplinario, donde se velará por el respeto de los derechos del investigado, Martinez (2014) nos dice: *“el derecho disciplinario está relacionado con el empleo público, este con una administración eficiente y eficaz, y para lograr su cometido tiene que motivar conductas en los empleados públicos”* (p. 189).

El proceso disciplinario no es un impedimento del inicio de un proceso penal, ya que ambos tienen sus propios bienes jurídicos que proteger, y con el incremento del tiempo se han creado nuevas figuras típicas que tratan de abordar de forma especializada cada aspecto de un ilícito, Calderon (2017) nos dice:

Las cifras estadísticas demuestran que en pleno siglo XXI, el derecho penal sigue incrementando nuevas figuras punitivas como el feminicidio, reglaje,

sicariato, etc., además del incremento de las penas y la ejecución de las mismas. (p. 71).

Responsabilidad

En el desarrollo del procedimiento administrativo o una vez terminado este, los servidores civiles pueden incurrir en actuaciones u omisiones que estén sancionados como infracciones o ilícitos, los servidores civiles previo procedimiento pueden ser encontrados responsables y ser merecedores de una sanción, Leonarte (2015) nos otorga una definición de responsabilidad:

Los servidores y funcionarios públicos pueden incurrir en responsabilidad civil, por la omisión o acción en el ejercicio de sus funciones, que hayan ocasionado un perjuicio económico al estado o a su entidad. Será necesario que el perjuicio sea provocado por el funcionario o servidor incumpliendo sus funciones ya sea por culpa o dolo, sea esta leve o inexcusable (p.127).

En ese contexto Guzman (2015) nos otorga una definición de sanción administrativa: *“La sanción administrativa se define como una decisión gravosa generada por la autoridad administrativa que tienen por finalidad desincentivar conductas que afectan bienes jurídicos”* (p. 696).

La responsabilidad de los servidores públicos no solo alcanza al ámbito administrativo, de acuerdo al nivel incluso puede llevarse al ámbito penal y civil, Lizarraga (2015) nos dice:

La existencia de un proceso penal y disciplinario por un mismo hecho y contra un mismo sujeto, es posible, incluso con el mismo fundamento jurídico. Ambos son independientes entre sí, pudiendo lograr la absolución en un una y el otro proceso recae en sanción (p. 49).

La ley 27444, desarrolla el procedimiento sancionador, norma que fue modificada por el decreto legislativo N° 1272, la cual incorpora el principio de culpabilidad donde Macassi (2017) nos dice: *“El principio de culpabilidad se aplica tanto en el Derecho*

Penal como en el Derecho Administrativo sancionador no porque se extrapolen los principios del Derecho Penal, sino porque son principios generales del ius puniendi" (p. 22).

1.3.2. Satisfacción del administrado transportista interurbano

La satisfacción del administrado transportista interurbano es el sentimiento de placer o bienestar, en la presente investigación será respecto al procedimiento administrativo, desde sus inicios hasta la emisión del acto administrativo respectivo, llevado a cabo en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna, por lo que deberemos llevar a cabo una breve descripción de las mismas, además de desarrollar los indicadores infraestructura, calidad de atención y trabajadores.

Municipalidad Provincial de Tacna

La Municipalidad Provincial de Tacna, es el ente administrativo donde se desarrolló el trabajo de investigación, la cual es una persona jurídica de derecho público, representa al gobierno local y se rige bajo la ley 27972, ley orgánica de municipalidades, Mallap (2015) nos ofrece un breve reseña histórica de las municipalidades del Perú:

En el Perú, con la conquista española dio origen a las municipalidades, siendo uno de sus primeros actos instaurar una estructura política, creando los ayuntamientos con poderes políticos, administrativos y judiciales. Siendo los municipios parte esencial y primigenia de nuestra organización, esta característica hace referencia que las municipalidades son instituciones básicas, que constituyen el cimiento sobre el cual recae nuestra organización territorial, desempeñara un rol esencial de su existencia y funcionamiento (p.40).

Gerencia de transporte, seguridad ciudadana y comercialización

La Municipalidad esta organizada de forma gerencial, siendo una de ellas, la gerencia de transporte, seguridad ciudadana y comercialicen, la cual tiene como máximo representante al Gerente, quien tendrá a su cargo la emisión de los principales actos administrativos en primera instancia además tendrá bajo su responsabilidad el correcto

funcionamiento de la gerencia y subgerencias que se desprenden de ella, como son las subgerencia de transporte y tránsito, seguridad ciudadana y por último la subgerencia de comercialización.

Subgerencia de transporte y transito

Esta subgerencia es el área administrativa de la Municipalidad Provincial de Tacna que tiene a su cargo la administración del transporte y tránsito de nuestra ciudad, tiene como representante al Subgerente, además constituye nuestro lugar específico de investigación, en ella se desarrollan todos los trámites administrativos materia de investigación, teniendo una gran variedad de usuarios, como son los transportistas que realizan servicio especial, en sus diferentes modalidades, servicio regular dentro de esta se subdividen en servicio urbano e interurbano.

Infraestructura

La municipalidad provincial de Tacna cuenta con infraestructura propia, la cual está distribuida en toda la ciudad de Tacna, teniendo su sede principal en el cercado de Tacna, en la Av. Inclán 404, la misma que está debidamente saneada para desarrollar sus actividades de forma adecuada, contando con la propiedad de sus sedes, Jimenez (2015) nos dice:

El desarrollo del país es coadyuvado con el saneamiento de la propiedad estatal, especialmente con la de la propiedad predial.

Consecuentemente mientras los bienes sean correctamente identificados, inscritos en el registro correspondiente y valorizados, podrán ser materia de decisión rápida y confiable por las entidades públicas, ya sea para procesos ordinarios o cuando se trate de proceso de promoción de la inversión privada (p.32).

La subgerencia de transporte y transito se ubica en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa, en la intersección entre la avenida Bohemia Tacneña con Mariano Necochea, ubicación muy distante del centro de la ciudad de Tacna.

La subgerencia cuenta con una edificación de un piso de material noble, teniendo la totalidad de sus oficinas en dicho inmueble, contando con su propia oficina de mesa de partes.

Calidad de atención

La calidad de atención es el conjunto de actos, omisiones y actitudes que demuestren los trabajadores de la subgerencia de transporte y tránsito, en el cumplimiento de sus funciones y en especial cuando estén frente al administrado.

Trabajadores

El personal es el conjunto humano de servidores que laboran en la subgerencia de transporte y tránsito, serán los encargados de encausar las solicitudes de los administrados, de ellos dependerá la satisfacción de los administrados, Campos (2008) nos menciona: *“El éxito de una empresa u organización depende más de las capacidades del personal que lo conforma que de lo que materialmente tenga, por ello, es necesario gestionar el recurso humano para desarrollar colaboradores con alto desempeño, lo cual repercutirá en mejores resultados para la empresa”* (p.11).

Para efectos de este estudio, personal será definido como lo establece la ley de servicio civil, Retamozo (2015)

 Será servidor civil quien realice funciones que contribuya al cumplimiento de las funciones sustantivas y de administración interna de una entidad, estas funciones serán de complemento, soporte, operativas o manuales respecto de las funciones sustantivas y de administración interna que realiza cada entidad (p. 107).

El personal que labora en la subgerencia pertenece a distintos a distintos regímenes, como son la de confianza, formativas, cas, 728 y 276.

Procedimientos

El procedimiento administrativo inicia con la presentación de una solicitud en mesa de partes de la misma subgerencia o en la sede central de la Municipalidad Provincial de Tacna, en dicha solicitud se tendrá que anexar los requisitos exigidos por el TUPA, caso contrario tendrá que subsanarse posteriormente, una vez la solicitud cuente con los documentos requeridos y el tasa respectivo, será calificado por la autoridad administrativa quien emitirá su opinión a fin que el Subgerente emita el acto administrativo correspondiente.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna - 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación de los requisitos exigidos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación de los plazos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación de los costos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna?

1.5. Justificación del estudio

Dominguez (2015) nos dice que: “La justificación del estudio comprenden la razones del ¿para qué? y/o ¿Por qué? Del estudio” (p. 43), en el presente estudio se tomó dos aspectos de justificación.

1.5.1. Justificación teórica

La investigación desarrollada describe las variables de estudio, precisando de forma clara su concepto, naturaleza y desarrollo práctico, además proporciona nuevos conocimientos que pueden servir de base para una próxima investigación científica.

1.5.2. Justificación social

La investigación desarrollada tiene trascendencia social, ya que beneficiara a los administrados transportistas interurbanos y trabajadores de la administración pública en general, ya que desarrolla como es la relación entre administrado y la administración pública, pudiendo ser utilizada para poder crear un manual de atención al usuario, economizando la actividad administrativa.

1.6. Hipótesis

Briones (2002), define hipótesis como: “*suposición o conjetura sobre características con las cuales se da en la realidad el fenómeno social en estudio; o bien como una conjetura de las relaciones que se dan entre características o variables de ese fenómeno*” (p. 34)

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa del Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

Existe relación significativa de los requisitos exigidos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa de los plazos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Hipótesis específica 3.

Existe relación moderada de los costos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna

1.7. Objetivos**1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2018

1.7.2. Objetivos específicos**Objetivos específicos 1.**

Determinar la relación de los requisitos exigidos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna

Objetivos específicos 2.

Determinar la relación de los plazos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Objetivos específicos 3.

Determinar la relación de los costos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación científica tendrá un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal.

Hernandez, Fernández & Baptista, (2014) nos menciona la finalidad de los estudios correlacionales: *“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”* (p. 93).

Hernandez et al., (2014) nos menciona que los estudios correlacionales pueden tener un alcance de relación de causa – efecto, en el análisis de las variables, donde el investigador podrá determinar un fenómeno causal. (p. 157).

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1 Definición conceptual

Procedimiento administrativo, es el conjunto de actos debidamente regulados, que realiza la autoridad administrativa a fin de expedir un acto administrativo.

El Artículo 29 del TUO de la ley 27444 la define como: *“Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados”*.

Satisfacción del administrado transportista interurbano, Es la complacencia que siente el administrado que desarrolla la actividad del transporte en el ámbito interurbano, quien presenta una solicitud e inicia un procedimiento administrativo en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna, donde estará incluido factores como la infraestructura, calidad de atención y el personal que ahí trabaja y es responsable de la satisfacción de los administrados.

2.2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable procedimiento administrativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel / Rango
	Claridad	1-2		
Requisitos	Idoneidad	3-4		
	Costos	5-6		
	Tiempo	7-8	Ordinal tipo Likert	
			- Muy desacuerdo (1)	
			- desacuerdo (2)	Escala
Plazos	Cumplimiento	9-10	- No estoy Seguro (3)	
			- De acuerdo (4)	
			- Muy de acuerdo (5)	
	Queja	11-12		
	Redacción	13-14		
Acto administrativo	validez	15-16		
	Notificación	17-18		

Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del administrado transportista interurbano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel / Rango
	Ubicación	1-2		
Infraestructura	Inmueble	3-4		
	Muebles	5-6		
Calidad de atención	Horario	7-8	Ordinal tipo Likert - Muy desacuerdo (1) - desacuerdo (2) - No estoy seguro (3) - De acuerdo (4) - Muy de acuerdo (5)	Escala
	Amabilidad	9-10		
	Comunicación	11-12		
	Cantidad	13-14		
Trabajadores	Lenguaje	15-16		
	Vestimenta	17-18		

2.3. Población y muestra

La población estará integrada por los administrados transportistas interurbanos que acuden a la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna, que inician un procedimiento administrativo a fin de obtener un acto administrativo que satisfaga su necesidad jurídica, que son un número aproximado a 100 personas.

Solo se tomó como población a los transportistas que reúnan esas características, dejando de lado otros tipos de transportistas, como pueden ser transportistas urbanos o que realicen algún tipo de servicio especial, ya que no forman parte de la presente investigación científica.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica utilizada es la encuesta, que es un método utilizada comúnmente en investigaciones no experimentales transversales o correlacionales – causales, la misma recoge la opinión del participante. (Fernández et al., 2014, p. 159).

Instrumento

El instrumento utilizado es el cuestionario, el cual utilizo el escalamiento de Likert, método desarrollado por Rensis Likert donde se presenta un conjunto de ítems en forma de afirmaciones o juicios, donde el participante tendrá que marcar una opción que represente su reacción. (Fernández et al., 2014, p. 238).

Se realizó un cuestionario para la variable “procedimiento administrativo”, la cual consta de 18 ítems, distribuido en 3 dimensiones, cada dimensión cuenta con 3 indicadores, cada indicador cuenta con 2 ítems, cada ítem está diseñado con cinco alternativas que son: (1) muy desacuerdo, (2) desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) muy de acuerdo, la calificación inicia desde la más negativa hacia la más positiva, el diseño es de elaboración propia, el tiempo estimado

de duración es de 10 a 15 minutos, la cual tiene objetivo medir la percepción de los encuestados respecto del procedimiento administrativo en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna.

También se realizó un cuestionario para la variable “satisfacción del administrado transportista interurbano”, la cual consta de 18 ítems, distribuido en 3 dimensiones, cada dimensión cuenta con 3 indicadores, cada indicador cuenta con 2 ítems, cada ítem está diseñado con cinco alternativas que son: (1) muy desacuerdo, (2) desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) muy de acuerdo, la calificación inicia desde la más negativa hacia la más positiva, el diseño es de elaboración propia, el tiempo estimado de duración es de 10 a 15 minutos, la cual tiene objetivo medir la percepción de los encuestados respecto al nivel de satisfacción al realizar un procedimiento administrativo en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Validez

Validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernandez et al., 2014, p. 200). Por la importancia del instrumento, esta para su elaboración fue previamente diseñada observando las teorías, casos, experiencias y demás aspectos que dieran sustento a otorgarle un alto grado de validez.

La validación de ambos instrumentos fue finalmente realizada mediante el valioso juicio de tres expertos, quienes validaron el instrumento teniendo en cuenta tres criterios que son: claridad, relevancia y pertinencia, dichos aportes tuvieron un aporte sustancial.

Tabla 3 Consolidado del juicio de expertos sobre la validez del instrumento “procedimiento administrativo”.

Numero de Experto	Resultado
-------------------	-----------

Experto 1	Aplicable
Experto 2	Aplicable
Experto 3	Aplicable

Tabla 4 consolidado del juicio de expertos sobre la validez del instrumento “satisfacción del administrado transportista interurbano”

Numero de Experto	Resultado
Experto 1	Aplicable
Experto 2	Aplicable
Experto 3	Aplicable

Confiabilidad

Es la consistencia en las respuestas, frente a una misma prueba, también se define como: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados similares” (Hernandez et al., 2014, p. 200).

Una vez realizada el recojo de datos mediante la aplicación de los instrumentos, se utilizó el criterio de confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach, la cual sirve para determinar el grado de precisión y consistencia, se tomó siguiente escala de confiabilidad:

Tabla 5 Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad

De 0,9 a 1	Alta confiabilidad
------------	--------------------

Los resultados de confiabilidad son:

De la variable procedimiento administrativo, Alfa de Cronbach = 0,862 variable, número de elementos = 18, encontrándose dentro de un rango de fuerte confiabilidad.

De la variable satisfacción del administrado transportista interurbano, Alfa de Cronbach = 0,869, número de elementos = 18, encontrándose dentro de un rango de fuerte confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Después de la recolección de datos mediante el uso de cuestionarios, se usó el programa Microsoft Excel 2016 para introducir los datos y realizar las primeras operaciones matemáticas, después estos datos fueron trasladados al programa IBM SPSS 22, donde se llevó a cabo en análisis estadístico en los siguientes niveles.

Estadística descriptiva.

Se obtuvo el Alfa de Cronbach de cada variable.

Se agrupó los datos obtenidos a fin de obtener las variables e indicadores, para posteriormente asignarles nuevos valores que determinarían el grado de eficiencia y satisfacción, las cuales se representaron mediante tablas y gráficos descriptivos donde se representa la frecuencias y porcentajes.

Estadística inferencial.

Para la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman a fin de determinar la relación entre las variables, la misma que se representó mediante el uso de tablas.

La contrastación de hipótesis se realizó teniendo la formulación hipótesis nulas e hipótesis alternas, teniendo en cuenta el valor p.

2.6. Aspectos éticos

Esta investigación científica reúne los requisitos establecidos por la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, donde se ha respetado los formatos, información verdadera, citas debidamente referenciadas y muchos otros aspectos exigidos, los contenidos no citados corresponden a los aportes intelectuales de mi persona, gracias a los años de estudio constante y la experiencia obtenida en el desarrollo profesional.

La presentación de los datos, responden a los mismos datos obtenidos, recogidos mediante el uso de las encuestas, sin manipulación o cualquier cosa que se le parezca, siendo los resultados obtenidos veraces, auténticos e imparciales.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de la variable Procedimiento Administrativo

Tabla 6: Distribución de frecuencia y porcentajes del procedimiento administrativo.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	68	68,0
Regular	26	26,0
Eficiente	6	6,0
Total	100	100,0

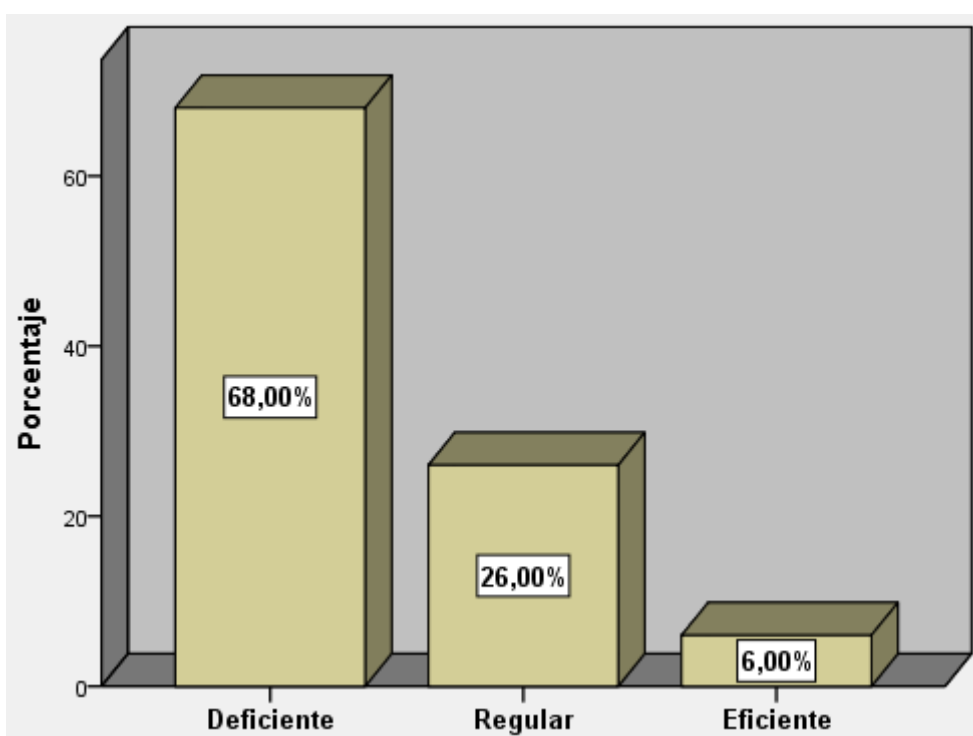


Figura 1: Distribución porcentual del procedimiento administrativo.

Según la tabla 6 y figura 1, observamos que el 68% de los usuarios encuestados perciben que el procedimiento administrativo es deficiente, mientras que el 26% manifiesta que es regular y el 6% manifiesta que es eficiente.

3.1.1 Análisis descriptivo de la dimensión requisitos.

Tabla 7: Distribución de frecuencia y porcentajes de requisitos.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	61	61,0
regular	33	33,0
Eficiente	6	6,0
Total	100	100,0

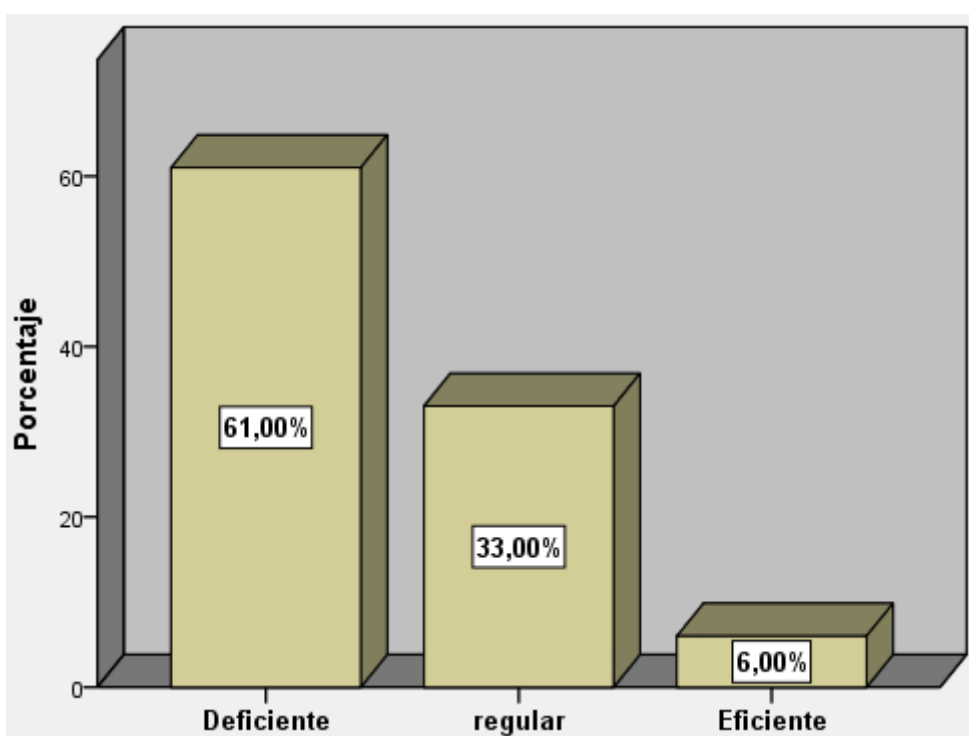


Figura 2: Distribución porcentual de requisitos

Según la tabla 7 y figura 2, observamos que el 61% de los usuarios encuestados perciben que los requisitos exigidos son deficientes, mientras que el 33% manifiesta que es regular y el 6% manifiesta que es eficiente.

3.1.2 Análisis descriptivo de la dimensión plazos.

Tabla 8: Distribución de frecuencia y porcentajes de plazos.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	1	1,0
Deficiente	54	54,0
regular	40	40,0
Eficiente	5	5,0
Total	100	100,0

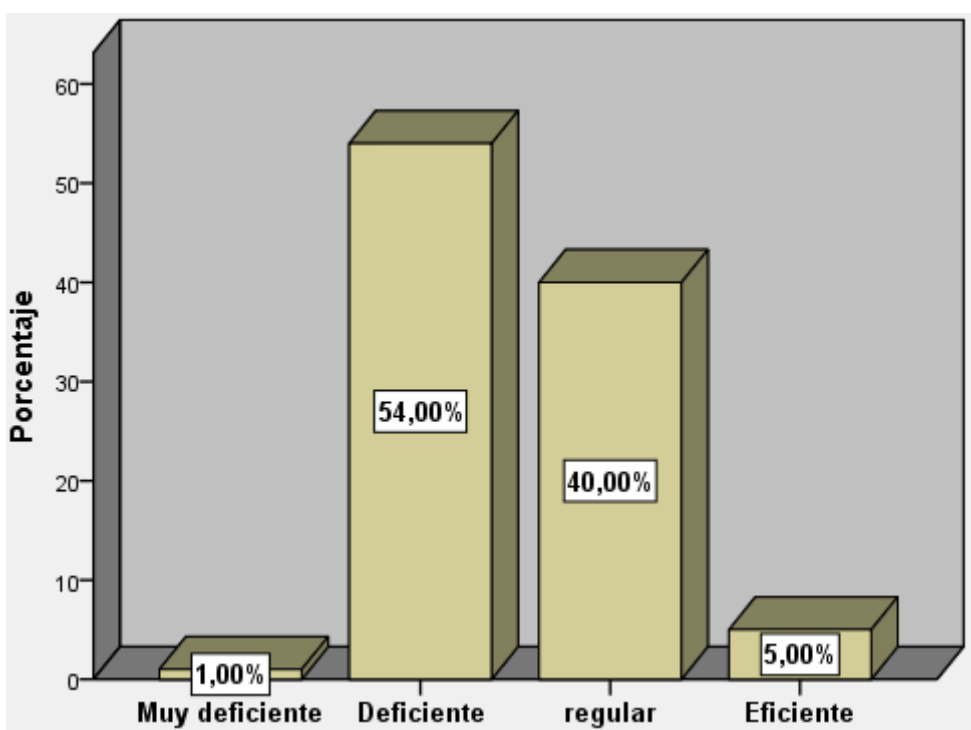


Figura 3: Distribución porcentual de plazos

Según la tabla 8 y figura 3, observamos que el 1% de los usuarios encuestados perciben que los plazos son muy deficientes, mientras el 54% que es deficiente, mientras que el 40% manifiesta que es regular y el 5% manifiesta que es eficiente.

3.1.3 Análisis descriptivo de la dimensión acto administrativo.

Tabla 9: Distribución de frecuencia y porcentajes de acto administrativo.

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	54	54,0
regular	40	40,0
Eficiente	6	6,0
Total	100	100,0

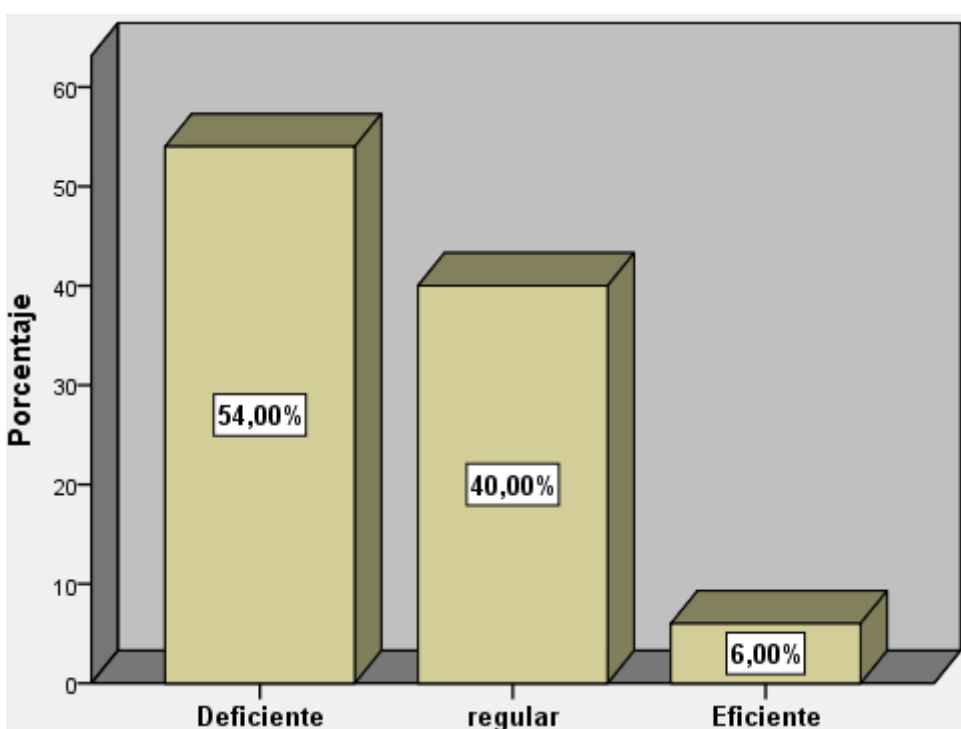


Figura 4: Distribución porcentual de acto administrativo

Según la tabla 9 y figura 4, observamos que el 54% de los usuarios encuestados perciben que el procedimiento administrativo es deficiente, mientras que el 40% manifiesta que es regular y el 6% manifiesta que es eficiente.

3.2 Análisis descriptivo de la variable satisfacción del administrado transportista interurbano

Tabla 10: Distribución de frecuencia y porcentajes de satisfacción.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	47	47,0
Normal	45	45,0
Satisfecho	8	8,0
Total	100	100,0

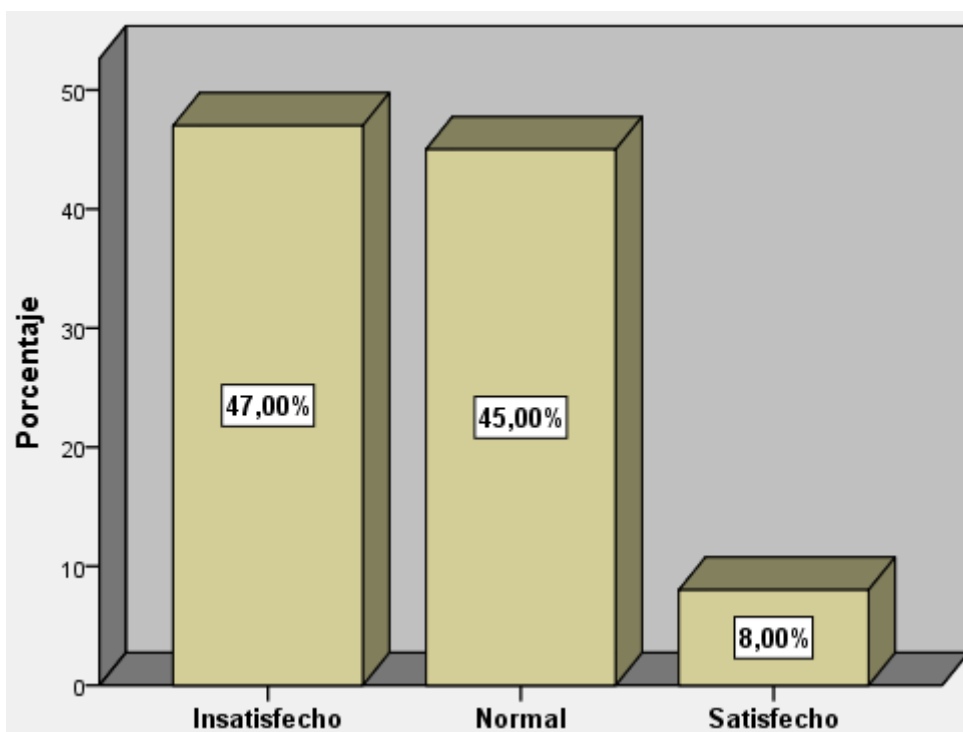


Figura 5: Distribución porcentual de satisfacción

Según la tabla 10 y figura 5, observamos que el 47% de los usuarios encuestados se sienten insatisfechos con el procedimiento administrativo, mientras que el 45% se siente normal y el 8% se siente satisfecho.

3.2.1 Análisis descriptivo de la dimensión infraestructura.

Tabla 11: Distribución de frecuencia y porcentajes de infraestructura.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	70	70,0
Normal	25	25,0
Satisfecho	5	5,0
Total	100	100,0

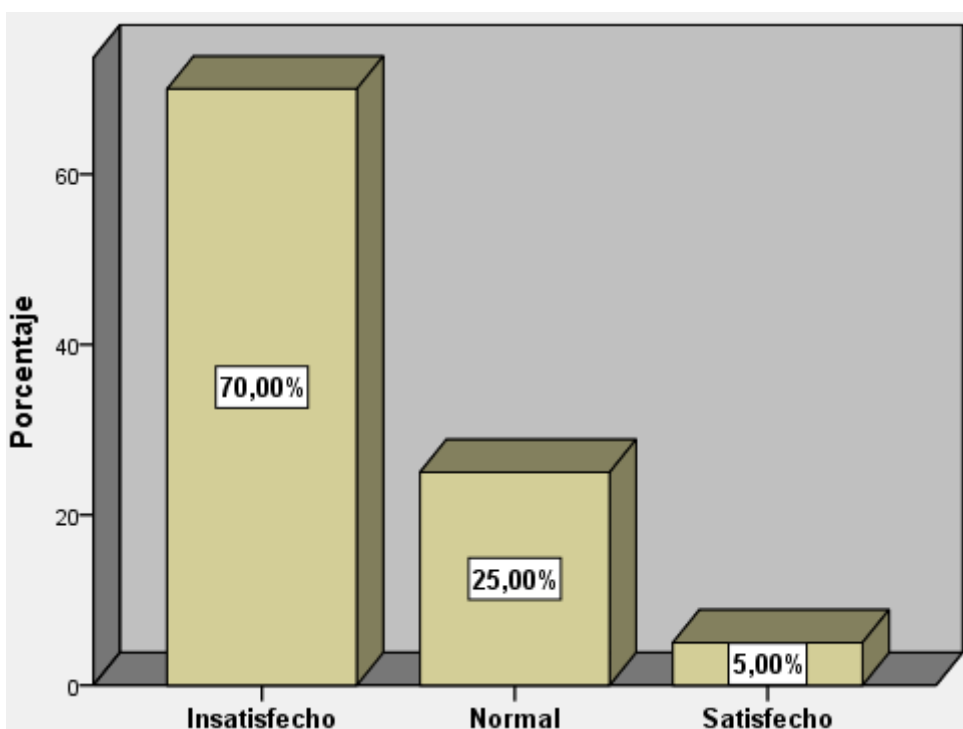


Figura 6: Distribución porcentual de infraestructura

Según la tabla 11 y figura 6, observamos que el 70% de los usuarios encuestados se sienten insatisfechos con el acto administrativo, mientras que el 25% se siente normal y el 5% se siente satisfecho.

3.2.2. Análisis descriptivo de la dimensión calidad de atención.

Tabla 12: Distribución de frecuencia y porcentajes de calidad de atención.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	66	66,0
Normal	29	29,0
Satisfecho	5	5,0
Total	100	100,0

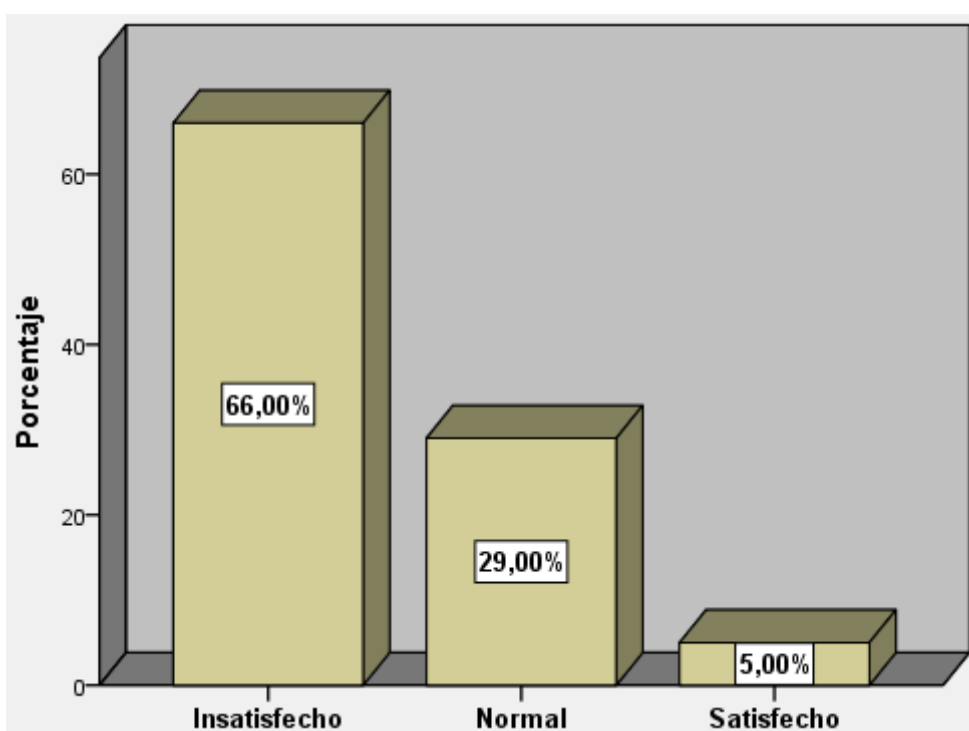


Figura 7: Distribución porcentual de calidad de atención

Según la tabla 12 y figura 7, observamos que el 66% de los usuarios encuestados se sienten insatisfechos con el procedimiento administrativo, mientras que el 29% se siente normal y el 5% se siente satisfecho

3.2.3. Análisis descriptivo de la dimensión trabajadores.

Tabla 13: Distribución de frecuencia y porcentajes de trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	13	13,0
Normal	79	79,0
Satisfecho	7	7,0
Muy satisfecho	1	1,0
Total	100	100,0

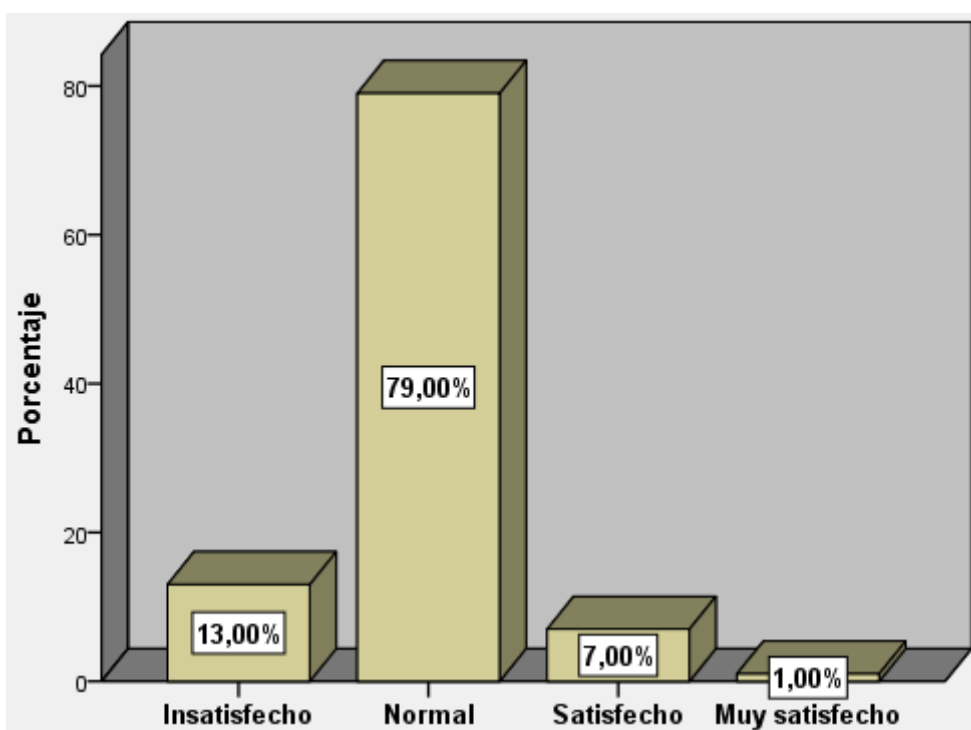


Figura 8: Distribución porcentual de trabajadores

Según la tabla 13 y figura 8, observamos que el 13% de los usuarios encuestados se sienten insatisfechos con los trabajadores, mientras el 79% se siente normal, mientras que el 7% se siente satisfecho y el 1% se siente muy satisfecho.

3.3. Prueba de hipótesis

El análisis estadístico ha sido realizado mediante el uso del coeficiente de correlación de Spearman, debido a que ambas variables son de naturaleza ordinal y tenemos como objetivo determinar la relación entre las variables y su valor de asociación.

3.3.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe una relación directa y significativa entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

H1: Existe una relación directa y significativa entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Tabla 14: Prueba de correlación y nivel de significación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Correlaciones

			Satisfaccion Administrado	Procedimiento Administrativo
Rho Spearman	de Satisfaccion Administrado	Coeficiente de correlación	1,000	,364**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Procedimiento Administrativo	Coeficiente de correlación	,364**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En la tabla 14 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general. Se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0,364$, significa que existe una relación positiva baja entre las variables, con un valor de $p = 0,000$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, existe una relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

3.3.1 Prueba de hipótesis específica.

a) Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No existe una relación directa y significativa entre requisitos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

H1: Existe una relación directa y significativa entre requisitos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Tabla 15: Prueba de correlación y nivel de significación entre requisitos exigidos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Correlaciones

		Satisfaccion	
		Administrado	Requisitos
Rho	de Satisfaccion	1,000	,201*
Spearman	Administrado		
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,045
	N	100	100

Requisitos	Coeficiente de correlación	,201*	1,000
	Sig. (bilateral)	,045	.
	N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla 15 se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica.

Se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0,201$, significa que existe una relación positiva baja entre la variable y el indicador, con un valor de $p = 0,045$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, existe una relación entre los requisitos exigidos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018

b) Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: No existe una relación directa y significativa entre plazos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

H1: Existe una relación directa y significativa entre plazos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Tabla 16: Prueba de correlación y nivel de significación entre plazos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Correlaciones

		Satisfaccion	
		Administrado	Plazos
Rho Spearman	de Satisfaccion Administrado	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,441**
		N	,000
	Plazos	Coeficiente de correlación	100
		Sig. (bilateral)	,441**
		N	,000
			100

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

En la tabla 16 se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica.

Se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0,441$, significa que existe una relación positiva baja entre la variable y el indicador, con un valor de $P = 0,000$ por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, existe una relación entre los plazos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018

c) Prueba de la tercera hipótesis específica

Ho: No existe una relación directa y significativa entre acto administrativo y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

H1: Existe una relación directa y significativa entre acto administrativo y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Tabla 17: Prueba de correlación y nivel de significación entre acto administrativo y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

Correlaciones

		Satisfaccion Acto Administrado administrativo	
Rho Spearman	de Satisfaccion Administrado	Coeficiente de correlación	1,000 ,172
		Sig. (bilateral)	. ,088
		N	100 100
	Acto administrativo	Coeficiente de correlación	,172 1,000
		Sig. (bilateral)	,088 .
		N	100 100

En la tabla 17 se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica.

Se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0,172$, significa que existe una relación positiva muy baja entre la variable y el indicador, con un valor de $P = 0,088$ por lo que rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula, no existe una relación directa y significativa entre actos administrativos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

IV. DISCUSSION

Respecto a la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0,364$, significa que existe una relación positiva baja entre las variables, con un valor de $P = 0,000$, lo que demuestra que existe relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

En el aspecto descriptivo de la variable satisfacción del administrado transportista interurbano observamos que el 47% de los usuarios encuestados se sienten insatisfechos con el procedimiento administrativo, mientras que el 45% se siente normal y el 8% se siente satisfecho.

Así mismo el resultado obtenido concuerda con Asca & Rodas (2017), realizaron una tesis para optar el grado de magister en gestión pública, la cual es titulada “Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013”, teniendo como población los administrados que tramitan los procedimientos administrativos simplificados en la Municipalidad de San Isidro, obteniendo un valor de $Rho = 0,449$ y valor $p = 0.000$.

Así mismo el resultado obtenido concuerda con Rodriguez (2017), realizo una tesis para optar el grado de magister en gestión pública, la cual es titulada “Procedimientos administrativos y la calidad de servicio brindado a los usuarios del Hospital Rebagliati - EsSalud 2017”, la variable procedimientos administrativos está relacionada directa y positivamente con la variable calidad de servicio, con una correlación de Spearman de 0.537 con un valor de $p = 0.001$.

Así mismo el resultado obtenido concuerda con Pardo (2018), realizo una tesis para optar el grado de magister en gestión pública, la cual es titulada “Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017”, investigación de tipo descriptiva correlacional, de nivel ordinal, diseño transversal, técnica encuesta, instrumento cuestionario, muestra 45, la misma que arrojó el valor $Rho = 0.664$ y $p = 0,000$.

Que, se puede apreciar que los resultados del valor Rho y p, son similares a los estudios previos, teniendo en promedio una relación moderada o baja entre las variables bajo estudio, en mi experiencia profesional he observado que esta correlación de variables es más significativa, debido a que los administrados se sienten directamente identificados con los tramites que inician, sintiendo diferentes niveles de satisfacción a consecuencia directa del resultado obtenido en su procedimiento administrativo, son pocos los casos en que los administrados no se sientan identificados con sus procedimientos administrativos.

Respecto a la primera hipótesis específica, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0,201$, significa que existe una relación positiva baja entre las variables, con un valor de $P = 0,045$, lo que demuestra que existe relación entre **los requisitos y la satisfacción** del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

En el aspecto descriptivo de la dimensión requisitos observamos que el 61% de los usuarios encuestados perciben que los requisitos exigidos son deficientes, mientras que el 33% manifiesta que es regular y el 6% manifiesta que es eficiente.

Boza & Solano (2017), realizaron una tesis para optar el grado de Master, la cual es titulada “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” concluye que: a) la insatisfacción es en su mayoría modificables y sin acarrear un costo económico, como cambios de conducta del personal y mayor identificación con las necesidades del paciente. b) la principal debilidad es la falta de calidez en el trato.

Que, se observa que los administrados encuestados consideran en su mayoría que los requisitos exigidos, son innecesarios y no están relacionados con el trámite administrativo que realizan, lo que provoca un considerable nivel de insatisfacción, situación similar se produjo en el estudio de Boza & Solano (2017), donde se considera

que mejorar el nivel de satisfacción no necesariamente significa aumentar un costo económico a la institución. La disminución de requisitos innecesarios, el cambio de exigencia de documentos originales por copias simples o fedateada, generaría un efecto positivo en la percepción de los administrados.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0,441$, significa que existe una relación positiva moderada entre las variables, con un valor de $P = 0,000$ lo que demuestra que existe relación entre **los plazos y la satisfacción** del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

En el aspecto descriptivo de la dimensión plazos observamos que el 1% de los usuarios encuestados perciben que los plazos son muy deficientes, mientras el 54% que es deficiente, mientras que el 40% manifiesta que es regular y el 5% manifiesta que es eficiente

Rojas (2015), realizó una tesis para optar el grado de magister en gestión y políticas públicas, la cual se titula “un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado” nos menciona que la satisfacción del usuario que acude a los servicios municipales aumentara si la variable factor organizativo aumenta, los usuarios estudiados les interesan aspectos como agilidad en los proceso de atención, los tiempos reducidos de espera y la percepción de coordinación entre funcionarios.

Que, los administrados en su mayoría consideran que los plazos señalados son deficientes, el incumpliendo de los plazos por parte de la autoridad administrativa es recurrente, pero son pocos los administrados que se han quejado formalmente, pensando que es una pérdida de tiempo. Mismo resultado señalado por Rojas (2015), quien nos dice que la satisfacción del administrado aumentara si existe un proceso de atención más ágil con reducción de tiempo de espera.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0,172$, significa que existe una relación positiva muy baja entre las variables, con un valor de $P = 0,088$ lo que demuestra que no existe una relación directa y significativa entre **actos administrativos y la satisfacción** del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Tacna 2018.

En el aspecto descriptivo de la dimensión acto administrativo observamos que el 1% de los usuarios encuestados perciben que los plazos son muy deficientes, mientras el 54% que es deficiente, mientras que el 40% manifiesta que es regular y el 5% manifiesta que es eficiente

Así mismo Maldonado, Morales & Villanueva (2013), realizaron la tesis de grado para obtener el título de magister en administración en salud titulada “condiciones asistenciales y administrativas que potencialmente influirían en la satisfacción del cliente interno y externo de un servicio de salud: implicaciones para la gestión operacional” los autores llegan a las siguientes conclusiones: a) que la satisfacción no solo se compone de la asistencia recibida y el resultado de la atención, sino también aspectos como la planeación y el diseño de la atención. b) la solución de quejas, la atención oportuna y la dotación de materiales y equipos necesarios para una atención integral, constituyen la mayor apreciación por parte de los usuarios. c) existe una percepción diferente de satisfacción entre los usuarios y los trabajadores del hospital.

Que, respecto al ámbito de los actos administrativos, los administrados encuestados consideran que existen deficiencias en su emisión y otro gran sector considera que los actos son eficientes y cumplen con sus expectativas, Maldonado, Morales & Villanueva (2013), nos menciona que la relación no solo depende de la asistencia y el resultado obtenido, lo cual concuerda con los resultados obtenidos.

V. CONCLUSIONES

Primera: La satisfacción del administrado transportista interurbano, tiene una relación directa con el procedimiento administrativo, pero no es un factor determinante, ya que el administrado no solo le importa el resultado final, también toma importancia en factores como la calidad de atención y la predisposición de la autoridad administrativa a cumplir con sus funciones.

Segunda: Los administrados transportistas interurbanos, se encuentran insatisfechos con los requisitos exigidos, debido a la poca difusión de la totalidad de los requisitos por cada trámite, además que algunos requisitos son desproporcionales e incluso ilegales, ya que no se está aplicando de forma correcta la ley de simplificación administrativa y la política de eliminación de barreras burocráticas ilegales.

Tercera: Los administrados transportistas interurbanos, se encuentran insatisfechos con los plazos establecidos, fundamentalmente por el incumplimiento de los plazos legales por parte de la autoridad administrativa, provocando que los administrados tengan que ir reiteradamente a conocer el estado de su procedimiento, provocando un gasto de tiempo, esfuerzo y dinero.

Cuarta: Los administrados transportistas interurbanos, se encuentran relativamente satisfechos con los actos administrativos emitidos; las resoluciones, cartas, autorizaciones, credenciales y demás documentos son aceptados por los administrados, quienes independientemente del nivel de dificultad del procedimiento administrativo toman a bien el documento final emitido.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna, la implementación de programas de capacitación profesional y atención al público, además de generar audiencias públicas donde los administrados y los trabajadores puedan interactuar libremente, donde se proponga soluciones firmes, respetando el debido procedimiento administrativo e interés público.

Segunda: Se recomienda a la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna, instalar una gigantografía dentro de sus instalaciones donde se encuentren detallados todos los trámites administrativos señalados en el TUPA de la subgerencia, además de modificar algunos requisitos aplicando la normativa referente a simplificación administrativa.

Tercera: Se recomienda a la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna, la implementación de reuniones internas donde se informe semanalmente sobre el cumplimiento de los plazos legales y se tome medidas firmes a fin de solucionar el incumplimiento de los plazos, inculcando a los trabajadores una cultura de eficiencia y eficacia.

Cuarta: Se recomienda a la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna, la implementación de un programa de capacitación legal, además un programa de fundamentación y redacción jurídica, a fin que los actos administrativos sean emitidos respetando los requisitos mínimos de validez jurídica.

VII. REFERENCIAS

- Asca Rodriguez, L. F., & Rodas Cueva, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. Tesis de Maestria. Universidad Cesar Vallejo: Peru.
- Barajas Ruiz, M. L., & Gonzales Garcia, L. M. (2013). Funcionamiento y satisfacción de los procesos administrativos en un modelo educativo por ompetencias en las ingenierías de las UT. *Nova Scientia*, 101-122.
- Benavente Chorres, H., & Calderon Valverde, L. (2013). *Delitos de corrupción de funcionarios*. Lima: Gaceta Juridica.
- Briones, G. (2002). *Metodologia de la investigacion cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogota: ARFO editores e impresores Ltda.
- Calderon Sumarriva, A. (2017). El endurecimiento punitivo de los delitos contra la ministración pública: ¿tendrá efectos preventivos? *Administración pública & Control*, 70-74.
- Campos Torres, S. (2008). *Manual de gestión de recursos humanos*. Lima: Gaceta Juridica.
- Chenet Zuta, M. (2015). *Manual de gestión de personal en el sector público*. Lima: Gaceta Juridica.
- Dominguez Granda, J. B. (2015). *Manual de metodologia de la investigacion científica*. Peru: Grafica real SAC.
- Foy Valencia, P. (2017). Lineamientos ambientales básicos de las políticas públicas. *Administración Pública & Control*, 62-67.
- Gomez Mendoza, M. A., Deslauriers, J.-P., & Alzate Piedrahita, M. V. (2010). *Como hacer una tesis de maestria y doctorado*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gonzales Ramirez, L. A. (2014). *Primacía de la realidad y medios probatorios*. Lima: Gaceta Juridica.
- Gordillo, A. (2016). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas*. Buenos Aires: Fundacion de derecho administrativo.
- Guzman Napuri, C. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general*. Lima: Instituto Pacifico.
- Guzman Napuri, C. (2015). *Manual de la ley de contrataciones del Estado*. Lima: Gaceta Juridica.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (204). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Jimenez Murillo, R. (2015). *Comentarios a la ley y al reglamento del sistema nacional de*. Lima: Gaceta Juridica.
- Leon Vidal, V., Benavente Chorres, H., & Calderon Valverde, L. (2015). *El funcionario publico*. Lima: Gaceta Juridica.
- Leonarte Vargas, J. C. (2015). *Control Gubernamental*. Lima: Gaceta Juridica.
- Lizarraga Guerra, V. (2015). *El régimen disciplinario en la función pública*. Lima: Gaceta Juridica.
- Macassi Zavala, J. P. (2017). Incorporación del principio de culpabilidad al procedimiento administrativo sancionador. *Administración Pública & Control*, 21-26.
- Maldonado Clavijo, M., Morales Quevedo, J., & Villanueva Vera, M. (2013). *Condiciones asistenciales y administrativas que potencialmente influirían en la satisfaccion del cliente potencialmente influirían en la satisfaccion del cliente para la gestion operacional*. Tesis de Maestria, Universidad del Rosario: Colombia.
- Mallap Rivera, J. (2015). *Comentarios al regimen normativo municipal*. Lima: Gaceta Juridica.
- Martinez Trelles, A. (2014). *Manual del servicio civil y régimen laboral público*. Lima: Gaceta Juridica.
- Martinez Trelles, A. (2015). *Manual de los sistemas administrativos del sector público*. Lima: Gaceta Juridica.
- Mendoza Navarro, A. (2017). Reiterada norma sobre simplificación administrativa. *Administración Pública & Control*, 9-14.
- Mendoza Rubina, D. (2017). Modificación del registro nacional de sanciones de destitución y despido. *Administración Pública & Control*, 33-36.
- Moron Urbina, J. C. (2011). *Comentarios a la Ley del procedimiento administrativo general*. Lima: Gaceta Juridica.

- Moron Urbina, J. C. (2014). *Control gubernamental y responsabilidad de funcionarios publicos*. Lima: Gaceta Juridica.
- Navas Rondon, C. (2014). *Derecho Administrativo Sancionador En Las Contrataciones del Estado*. Lima: Gaceta Juridica.
- Retamozo Linares, A. (2015). *Procedimiento administrativo sancionador por responsabilidad administrativa disciplinaria y funcional*. Lima: Gaceta Juridica.
- Santy Cabrera, L. V. (2017). Mejoramiento de los actuales procedimientos administrativos: principales cambios a la Ley N° 27444. *Administración Pública & Control*, 14-20.
- Sullca Maquera, J. L. (2017). Revisión de oficio de los actos administrativos en vía administrativa. *Administración Pública & Control*, 61-66.
- Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis*. Peru: Bioestadistico EIRL.
- Valderrama Valderrama, L. (2015). *Régimen laboral de los trabajadores públicos*. Lima: Gaceta Juridica.

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO	Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna - 2018					
AUTOR	Bach. Gino Alexis Condori Quispe					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador	Metodología
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna - 2017?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación de los requisitos exigidos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna?</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar la relación entre Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2017</p> <p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>OE1. Determinar la relación de los requisitos exigidos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>Existe relación significativa del Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2017</p> <p><u>Hipótesis Específicos</u></p> <p>HE1. Existe relación significativa de los requisitos exigidos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna</p>	<p style="text-align: center;"><u>Variable N° 01:</u></p> <p>Procedimiento administrado</p>	<p>Requisitos</p> <p>Plazos</p> <p>Actos administrativos</p>	<p>Claridad</p> <p>Idoneidad</p> <p>Costos</p> <p>Tiempo</p> <p>Cumplimiento</p> <p>Queja</p> <p>Redacción</p> <p>Validez</p> <p>Notificación</p>	<p>1. Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>2. Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>3. Diseño: no experimental, transversal.</p> <p>4. Población: 100</p> <p>5. Técnica: encuesta</p> <p>6. Instrumento: Cuestionario</p>

<p>PE2. ¿Cuál es la relación de los plazos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna?</p>	<p>OE2. Determinar la relación de los plazos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>HE2. Existe relación significativa de los plazos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna.</p>	<p>Variable N° 02: Satisfacción del administrado transportista interurbano</p>	<p>Infraestructura</p>	<p>Ubicación</p>			
<p>PE3. ¿Cuál es la relación de los actos administrativos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna?</p>	<p>OE3. Determinar la relación de los actos administrativos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna</p>	<p>HE3. Existe relación moderada de los actos administrativos y la satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna</p>			<p>Calidad de atención</p>		<p>Inmueble</p>	
							<p>Muebles</p>	<p>Horario</p>
				<p>Amabilidad</p>			<p>Comunicación</p>	
				<p>Trabajadores</p>	<p>Cantidad</p>			
					<p>Lenguaje</p>			
			<p>Vestimenta</p>					

ANEXO N° 2

ENCUESTA

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Estimado Señor (a): La presente encuesta tiene como finalidad recoger información referente al **Procedimiento administrativo en la Subgerencia de Transporte y Transito de la Municipalidad Provincial de Tacna**. Por mi parte, le garantizo absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

Instrucciones: agradeceremos lea atentamente las siguientes afirmaciones y marcar con una "X" la opción que usted crea más adecuada, le pedimos sinceridad en su respuesta, deberá elegir **SOLO UNA** y según la siguiente escala de valor:

1	2	3	4	5
muy desacuerdo	Desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	REQUISITOS					
1	Los requisitos exigidos son de conocimiento público.					
2	Los requisitos exigidos son claros y fáciles de comprender.					
3	Existen requisitos exagerados que dificultan mi solicitud.					
4	Solo se exigen los requisitos establecidos en el TUPA.					
5	El pago para tramitar mi solicitud tiene un costo fijo.					
6	El pago para tramitar mi solicitud tiene un costo justo.					

		1	2	3	4	5
	PLAZOS					
7	El tiempo para resolver mi solicitud ha sido establecido de forma clara.					
8	El tiempo señalado en el TUPA para resolver mi solicitud es adecuado.					
9	Se cumple con el tiempo para resolver mi solicitud.					
10	El tiempo para resolver las solicitudes se aplica a todos por igual.					
11	Por la demora en resolver mi solicitud, presentaría una queja administrativa.					
12	La presentación de una queja administrativa produce efectos positivos.					
	ACTO ADMINISTRATIVO					
13	Las resoluciones de gerencia son fáciles de comprender.					
14	Las cartas de subgerencia son fáciles de comprender.					
15	Me han solicitado dinero "extra" para resolver mi solicitud.					
16	Existe favoritismo en la emisión de las resoluciones y cartas.					
17	Las resoluciones y cartas son notificadas de manera personal.					
18	Las resoluciones y cartas emitidas son notificadas con documentos originales.					

Muchas gracias.

ENCUESTA

SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO TRANSPORTISTA INTERURBANO

Estimado Señor (a): La presente encuesta tiene como finalidad recoger información referente a la **satisfacción del administrado transportista interurbano** en relación al procedimiento administrativo en la Subgerencia de Transporte y Transito de la Municipalidad Provincial de Tacna. Por mi parte, le garantizo **absoluta confidencialidad**, agradeciendo su valiosa colaboración.

Instrucciones: agradeceremos leer atentamente las siguientes afirmaciones y marcar con una "X" la opción que usted crea más adecuada, le pedimos sinceridad en su respuesta, deberá elegir **SOLO UNA** y según la siguiente escala de valor:

1	2	3	4	5
Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	INFRAESTRUCTURA					
1	La Subgerencia se encuentra ubicada en un lugar de fácil y rápido acceso.					
2	Las oficinas se encuentran distribuidas adecuadamente para atender al público.					
3	La Subgerencia cuenta con una adecuada señalización de sus áreas de atención.					
4	La Subgerencia cuenta con suficientes oficinas para atender al público.					
5	La Subgerencia cuenta con sillas y muebles adecuados para el sitio de espera.					

6	La Subgerencia tiene un repartidor de tickets para ser atendido en orden de llegada.					
		1	2	3	4	5
	CALIDAD DE ATENCION					
7	El horario de atención al público es adecuado.					
8	El horario de atención al público se cumple de forma satisfactoria.					
9	Al iniciar la atención personalizada el trabajador saluda.					
10	Al ser atendido recibe un trato cordial y amable.					
11	La comunicación es directa con el trabajador que resolverá mi solicitud.					
12	Es informado adecuadamente sobre el estado de su trámite.					
	TRABAJADORES					
13	La Subgerencia cuenta con un número suficiente de trabajadores.					
14	Los trabajadores se encuentran en sus lugares de trabajo					
15	Los trabajadores usan un lenguaje empático.					
16	Los trabajadores usan un lenguaje sencillo al absolver las consultas.					
17	Los trabajadores están debidamente identificados con su fotocheck.					
18	Los trabajadores se encuentran adecuadamente vestidos.					

Muchas gracias.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Variable: Procedimiento administrativo

N°	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
REQUISITOS								
1	Los requisitos exigidos son de conocimiento público.	/		/		/		
2	Los requisitos exigidos son claros y fáciles de comprender.	/		/		/		
3	Existen requisitos exagerados que dificultan mi solicitud.	/		/				
4	Solo se exigen los requisitos establecidos en el TUPA.	/		/		/		
5	El pago para tramitar mi solicitud tiene un costo fijo.	/		/		/		
6	El pago para tramitar mi solicitud tiene un costo justo.	/		/		/		
PLAZOS								
7	El tiempo para resolver mi solicitud ha sido establecido de forma clara.	/		/		/		
8	El tiempo señalado en el TUPA para resolver mi solicitud es adecuado.	/		/		/		
9	Se cumple con el tiempo para resolver mi solicitud.	/		/		/		
10	El tiempo para resolver las solicitudes se aplica a todos por igual.	/		/		/		
11	Por la demora en resolver mi solicitud, presentaría una queja administrativa.	/		/		/		
12	La presentación de una queja administrativa produce efectos positivos.	/		/		/		

ACTO ADMINISTRATIVO							
13	Las resoluciones de gerencia son fáciles de comprender.	/	/	/			
14	Las cartas de subgerencia son fáciles de comprender.	/	/	/			
15	Me han solicitado dinero "extra" para resolver mi solicitud.	/	/	/			
16	Existe favoritismo en la emisión de las resoluciones y cartas.	/	/	/			
17	Las resoluciones y cartas son notificadas de manera personal.	/	/	/			
18	Las resoluciones y cartas emitidas son notificadas con documentos originales.	/	/	/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg:

..... *Dr. Nicolas Fidel Calderon Urrutia*

DNI: *00440157*

Especialidad del validador *Administrador*

..... *30* de *08* del 2018



.....
 Firma del experto informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Variable: Satisfacción del administrado transportista interurbano

N°	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	INFRAESTRUCTURA							
1	La Subgerencia se encuentra ubicada en un lugar de fácil y rápido acceso.	/		/		/		
2	Las oficinas se encuentran distribuidas adecuadamente para atender al público.	/		/		/		
3	La Subgerencia cuenta con una adecuada señalización de sus áreas de atención.	/		/		/		
4	La Subgerencia cuenta con suficientes oficinas para atender al público.	/		/		/		
5	La Subgerencia cuenta con sillas y muebles adecuados para el sitio de espera.	/		/		/		
6	La Subgerencia tiene un repartidor de tickets para ser atendido en orden de llegada.	/		/		/		
	CALIDAD DE ATENCION							
7	El horario de atención al público es adecuado.	/		/		/		
8	El horario de atención al público se cumple de forma satisfactoria.	/		/		/		
9	Al iniciar la atención personalizada el trabajador saluda.	/		/		/		
10	Al ser atendido recibe un trato cordial y amable.	/		/		/		
11	La comunicación es directa con el trabajador que resolverá mi solicitud.	/		/		/		

12	Es informado adecuadamente sobre el estado de su trámite.	/		/	/		
TRABAJADORES							
13	La Subgerencia cuenta con un número suficiente de trabajadores.	/		/	/		
14	Los trabajadores se encuentran en sus lugares de trabajo	/		/	/		
15	Los trabajadores usan un lenguaje empático.	/		/	/		
16	Los trabajadores usan un lenguaje sencillo al absolver las consultas.	/		/	/		
17	Los trabajadores están debidamente identificados con su fotocheck.	/		/	/		
18	Los trabajadores se encuentran adecuadamente vestidos.	/		/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg:

..... *Dr. Nicolas Fidel Calderon Urrutia*

DNI: *00.44.01.57*

Especialidad del validador *Administrador*

..... *30* de *08* del 2018

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

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

.....
 Firma del experto informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Variable: Procedimiento administrativo

N°	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
REQUISITOS								
1	Los requisitos exigidos son de conocimiento público.	✓		✓		✓		
2	Los requisitos exigidos son claros y fáciles de comprender.	✓		✓		✓		
3	Existen requisitos exagerados que dificultan mi solicitud.	✓		✓		✓		
4	Solo se exigen los requisitos establecidos en el TUPA.	✓		✓		✓		
5	El pago para tramitar mi solicitud tiene un costo fijo.	✓		✓		✓		
6	El pago para tramitar mi solicitud tiene un costo justo.	✓		✓		✓		
PLAZOS								
7	El tiempo para resolver mi solicitud ha sido establecido de forma clara.	✓		✓		✓		
8	El tiempo señalado en el TUPA para resolver mi solicitud es adecuado.	✓		✓		✓		
9	Se cumple con el tiempo para resolver mi solicitud.	✓		✓		✓		
10	El tiempo para resolver las solicitudes se aplica a todos por igual.	✓		✓		✓		
11	Por la demora en resolver mi solicitud, presentaría una queja administrativa.	✓		✓		✓		
12	La presentación de una queja administrativa produce efectos positivos.	✓		✓		✓		

ACTO ADMINISTRATIVO							
13	Las resoluciones de gerencia son fáciles de comprender.	✓		✓		✓	
14	Las cartas de subgerencia son fáciles de comprender.	✓		✓		✓	
15	Me han solicitado dinero "extra" para resolver mi solicitud.	✓		✓		✓	
16	Existe favoritismo en la emisión de las resoluciones y cartas.	✓		✓		✓	
17	Las resoluciones y cartas son notificadas de manera personal.	✓		✓		✓	
18	Las resoluciones y cartas emitidas son notificadas con documentos originales.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay Suficiencias*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg:

Mg. Larico Santi, Henry

DNI: *74141826*

Especialidad del validador *Abogado*

30 de *08* del 2018



Firma del experto informante.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Variable: Satisfacción del administrado transportista interurbano

N°	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	INFRAESTRUCTURA							
1	La Subgerencia se encuentra ubicada en un lugar de fácil y rápido acceso.	✓		✓		✓		
2	Las oficinas se encuentran distribuidas adecuadamente para atender al público.	✓		✓		✓		
3	La Subgerencia cuenta con una adecuada señalización de sus áreas de atención.	✓		✓		✓		
4	La Subgerencia cuenta con suficientes oficinas para atender al público.	✓		✓		✓		
5	La Subgerencia cuenta con sillas y muebles adecuados para el sitio de espera.	✓		✓		✓		
6	La Subgerencia tiene un repartidor de tickets para ser atendido en orden de llegada.	✓		✓		✓		
	CALIDAD DE ATENCION							
7	El horario de atención al público es adecuado.	✓		✓		✓		
8	El horario de atención al público se cumple de forma satisfactoria.	✓		✓		✓		
9	Al iniciar la atención personalizada el trabajador saluda.	✓		✓		✓		
10	Al ser atendido recibe un trato cordial y amable.	✓		✓		✓		
11	La comunicación es directa con el trabajador que resolverá mi solicitud.	✓		✓		✓		

12	Es informado adecuadamente sobre el estado de su trámite.	✓		✓		✓	
TRABAJADORES							
13	La Subgerencia cuenta con un número suficiente de trabajadores.	✓		✓		✓	
14	Los trabajadores se encuentran en sus lugares de trabajo	✓		✓		✓	
15	Los trabajadores usan un lenguaje empático.	✓		✓		✓	
16	Los trabajadores usan un lenguaje sencillo al absolver las consultas.	✓		✓		✓	
17	Los trabajadores están debidamente identificados con su fotocheck.	✓		✓		✓	
18	Los trabajadores se encuentran adecuadamente vestidos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg:

Mg. Larico Santi, Henry

DNI: 44141826

Especialidad del validador Abogado

30 de 08 del 2018

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

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



 Firma del experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Variable: Procedimiento administrativo

N°	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	REQUISITOS							
1	Los requisitos exigidos son de conocimiento público.	X		X		X		
2	Los requisitos exigidos son claros y fáciles de comprender.	X		X		X		
3	Existen requisitos exagerados que dificultan mi solicitud.	X		X		X		
4	Solo se exigen los requisitos establecidos en el TUPA.	X		X		X		
5	El pago para tramitar mi solicitud tiene un costo fijo.	X		X		X		
6	El pago para tramitar mi solicitud tiene un costo justo.	X		X		X		
	PLAZOS							
7	El tiempo para resolver mi solicitud ha sido establecido de forma clara.	X		X		X		
8	El tiempo señalado en el TUPA para resolver mi solicitud es adecuado.	X		X		X		
9	Se cumple con el tiempo para resolver mi solicitud.	X		X		X		
10	El tiempo para resolver las solicitudes se aplica a todos por igual.	X		X		X		
11	Por la demora en resolver mi solicitud, presentaría una queja administrativa.	X		X		X		
12	La presentación de una queja administrativa produce efectos positivos.	X		X		X		

ACTO ADMINISTRATIVO							
13	Las resoluciones de gerencia son fáciles de comprender.	X		X		X	
14	Las cartas de subgerencia son fáciles de comprender.	X		X		X	
15	Me han solicitado dinero "extra" para resolver mi solicitud.	X		X		X	
16	Existe favoritismo en la emisión de las resoluciones y cartas.	X		X		X	
17	Las resoluciones y cartas son notificadas de manera personal.	X		X		X	
18	Las resoluciones y cartas emitidas son notificadas con documentos originales.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay Suficiencias*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg:


..... *Mg. Arce Ilachuro Luis Miguel*

DNI: *43849999*

Especialidad del validador

..... *30* de *09* del 2018

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

..... 
 Firma del experto informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Variable: Satisfacción del administrado transportista interurbano

N°	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	INFRAESTRUCTURA							
1	La Subgerencia se encuentra ubicada en un lugar de fácil y rápido acceso.	X		X		X		
2	Las oficinas se encuentran distribuidas adecuadamente para atender al público.	X		X		X		
3	La Subgerencia cuenta con una adecuada señalización de sus áreas de atención.	X		X		X		
4	La Subgerencia cuenta con suficientes oficinas para atender al público.	X		X		X		
5	La Subgerencia cuenta con sillas y muebles adecuados para el sitio de espera.	X		X		X		
6	La Subgerencia tiene un repartidor de tickets para ser atendido en orden de llegada.	X		X		X		
	CALIDAD DE ATENCION							
7	El horario de atención al público es adecuado.	X		X		X		
8	El horario de atención al público se cumple de forma satisfactoria.	X		X		X		
9	Al iniciar la atención personalizada el trabajador saluda.	X		X		X		
10	Al ser atendido recibe un trato cordial y amable.	X		X		X		
11	La comunicación es directa con el trabajador que resolverá mi solicitud.	X		X		X		

12	Es informado adecuadamente sobre el estado de su trámite.	X		X		X	
TRABAJADORES							
13	La Subgerencia cuenta con un número suficiente de trabajadores.	X		X		X	
14	Los trabajadores se encuentran en sus lugares de trabajo	X		X		X	
15	Los trabajadores usan un lenguaje empático.	X		X		X	
16	Los trabajadores usan un lenguaje sencillo al absolver las consultas.	X		X		X	
17	Los trabajadores están debidamente identificados con su fotocheck.	X		X		X	
18	Los trabajadores se encuentran adecuadamente vestidos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg:

..... *Mg. Anaya Ilachura Luis Miguel*

DNI: *43849989*

Especialidad del validador *Abogado*

..... *30* de *08* del 2018

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

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



 Firma del experto informante.