



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Uso de procedimiento administrativo del otorgamiento
de autorización para prestar servicio de transportes de
mercancía en general y la satisfacción de los
propietarios de las unidades de transportes terrestre,
Lima 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:
CARLOS HUMBERTO LAZON BUSTAMANTE**

**ASESOR:
Dr. JOSÉ MUÑOZ SALAZAR**

**SECCIÓN:
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Problemática de la Administración Pública Peruana**

PERÚ - 2014

Dedicatoria

A mis padres, que se encuentran fallecidos, en especial a mi madre por haberse sacrificado en mi educación hasta lograr me ser un hombre integro y profesional.

A mi esposa Norma, quien me da fuerza y se preocupa que se cumpla mis metas como profesional.

Agradecimientos

Agradecer especialmente a DIOS por darme la vida y la sabiduría necesaria para desarrollar este trabajo de investigación.

Un especial agradecimiento a mi amigo Juan Amenábar, quien siempre me alentó a que siguiera estudiando y emprendiéramos juntos esta maestría, dándome consejos y la fuerza necesaria para seguir adelante.

A mis amigos del Ministerio de Transporte y Comunicaciones como son: Irzio Dongo, Alfredo Pérez, Pedro Cepeda y Bruno García, a todos ellos le agradezco por su apoyo incondicional para el logro de este objetivo en cumplimiento de una de mis metas.

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de educación, escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima norte, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado “Uso de procedimiento administrativo del otorgamiento de autorización para prestar servicio de transporte de mercancía general y la satisfacción de los propietarios de las unidades de transporte, Lima 2014”.

La investigación presento como propósito, establecer la relación que se dan entre las dos variables en función al uso del procedimiento administrativo y centrar su estudio en las características de las TIC utilizada en dicha variable, porque en la actualidad las tecnologías de información en comunicaciones (TIC), es una herramienta que promueve el real desarrollo de los procedimientos administrativos en las instituciones públicas y determina la calidad de atención a los usuarios, por otro lado, la satisfacción de los ciudadanos es otra variable que lleva a determinar la capacidad de logro de la institución de ahí la importancia en el estudio.

El documento consta de cuatro capítulos los mismos que se presenta en detalle en la introducción del presente trabajo de investigación que en una u otra forma pretende contribuir con la gestión pública del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación, beneficiaran no solo al Ministerio de Transportes y Comunicaciones donde se llevó a cabo el estudio, sino a todas aquellas que deseen servirse de la experiencia, con lo cual el trabajo habrá logrado con creces su cometido.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACION	14
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del Problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación	17
1.3.1. Justificación Teórica	17
1.3.2. Justificación Práctica	17
1.3.3. Justificación Científica	18
1.3.4. Justificación Legal	18
1.4. Limitaciones	19
1.5. Antecedentes	19
1.5.1 Antecedentes Internacionales	19
1.5.2. Antecedentes Nacionales	22
1.6. Objetivos	24
1.6.1. Objetivo General	24
1.6.2. Objetivos Específicos.	25
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	26
2.1. Que son las tecnologías de la información y comunicación (TIC).	27
2.2. Bases teóricas del uso del procedimiento administrativo	31
2.2.1. Definición conceptual del uso del procedimiento administrativo	37
2.2.2. Dimensiones del uso del procedimiento administrativo	38

2.2.3. Canales de Atención al Procedimiento Administrativo (V1)	41
2.3. Bases teóricas de la satisfacción de los propietarios (V2)	42
2.3.1. Definición conceptual de la satisfacción de los propietarios	44
2.3.2. Dimensiones de la satisfacción de los propietarios	44
2.3.3. Difusión del procedimiento administrativo para la satisfacción de los propietarios	48
2.3.4. Difusión de los canales del procedimiento administrativo	49
2.3.5. Satisfacción de los usuarios	49
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO	52
3.1. Hipótesis	53
3.1.1. Hipótesis general	53
3.1.2. Hipótesis específicas	53
3.2. Variables.	53
3.2.1. Definición conceptual	53
3.2.2. Definición operacional	54
3.3. Metodología	62
3.3.1. Tipo de estudio	62
3.3.2. Diseño de investigación	62
3.4. Población y muestra	63
3.5. Método de Investigación	64
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	65
3.6.1. Técnica	65
3.6.2. Instrumentos	65
3.6.3. Validez	68
3.6.4. Confiabilidad de los instrumentos	69
3.7. Métodos de análisis de datos.	70
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	72
4.1. Descripción	73
4.1.1. Descripción entre procedimiento administrativo y la satisfacción de De los propietarios de las unidades de transportes	73
4.1.2. Descripción entre la satisfacción de los propietarios de las unidades De transportes y la difusión del procedimiento administrativo	74
4.1.3. Descripción entre la satisfacción de los propietarios de las unidades De transportes y el uso de las (TIC)	75

4.1.4. Descripción entre la satisfacción de los propietarios de las unidades De transportes y los canales de difusión	76
4.2. Prueba de hipótesis general de la investigación	78
4.2.1. Prueba de la hipótesis específica 1	79
4.2.2. Prueba de la hipótesis específica 2	80
4.2.3. Prueba de la hipótesis específica 3	81
4.3. Discusión	82
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	85
Conclusiones	86
Sugerencias	87
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	88
ANEXOS	90
Anexo 1: Encuesta para conocer el uso del procedimientos administrativo	92
Anexo 2. Encuesta para conocer la satisfacción de los propietarios	94
Anexo 3. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Uso del procedimiento administrativo	96
Anexo 4. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes.	108
Anexo 5. Matrix de consistencia.	120
Anexo 6. Base de datos de la variable (1)	121
Anexo 7. Base de datos de la variable (2)	123

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable uso del procedimiento administrativo	55
Tabla 2. Operacionalización de la Variable: satisfacción de los propietarios	58
Tabla 3. Niveles de variables satisfacción de los propietarios	67
Tabla 4. Niveles de procedimiento administrativo de autorización	68
Tabla 5. Juicio de expertos de la variable	69
Tabla 6. Confiabilidad de los instrumentos del procedimiento administrativo de autorización para prestar servicio de transporte y la satisfacción de los propietarios	70
Tabla 7. Distribución de frecuencias entre el procedimiento administrativo de Autorización para prestar servicio de transporte y la satisfacción de los propietarios	73
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes terrestre y la difusión del procedimiento administrativo	74
Tabla 9. Distribución de frecuencia de la satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes terrestre y el uso de las (TIC)	75
Tabla 10. Distribución de frecuencia de la satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes terrestre y los canales de difusión	77
Tabla 11. Grado de correlación y nivel de significación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción de los propietarios	78
Tabla 12. Grado de correlación y nivel de significación entre la satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes y la difusión de procedimiento administrativo	79
Tabla 13. Grado de correlación y nivel de significación entre la satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes y el uso de las (TIC)	80
Tabla 14. Grado de correlación y nivel de significación entre la satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes y la difusión de procedimiento administrativo	81

Lista de figura

	Página
Figura 1. Cuadro de clasificación del transporte terrestre de personas	36
Figura 2. Cuadro de clasificación del servicio de transporte de mercancías	37
Figura 3. Procedimiento Administrativo	38
Figura 4. Esquema tipo de diseño	63
Figura 5. Niveles entre el procedimiento administrativo de autorización para prestar servicio de transporte y la satisfacción de los propietarios	74
Figura 6. Niveles entre la satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes terrestre y la difusión del procedimiento administrativo	75
Figura 7. Niveles entre la satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes terrestre y el uso de las (TIC)	76
Figura 8. Niveles entre la satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes terrestre y los canales de difusión	77

Resumen

El objetivo de la Investigación fue determinar el grado de relación entre el uso de procedimiento administrativo del otorgamiento de autorización para prestar servicios de transporte de mercancía en general y la satisfacción de los propietarios de las unidades de transportes terrestre, Lima 2014, en ella se procedió a analizar las características de las dimensiones de la difusión de procedimiento, el uso de las TIC y los diferentes canales de atención al público como presencial, telefónico y virtual y su relación en la satisfacción de los propietarios de la unidades de transportes.

El tipo de diseño de investigación es no experimental transversal correlacional descriptivo. Se analizó a la población con una muestra de 70 encuestados para la primera variable y otros 70 encuestados para la segunda variable, aplicando el Método cuantitativo, porque se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables que pueden tomar valores numéricos en procedimientos de investigación estadísticos.

Para el proceso de la confiabilidad de los instrumentos; se ha procedido por la técnica de alfa de Cronbach a partir de los datos obtenidos, a continuación se detalla el grado de confiabilidad de los resultados obtenidos por la técnica de alfa de Cronbach es de 0.877 y 0.959 respectivamente, lo que significa que el instrumento presenta alto grado de confiabilidad, por lo que se sugiere la aplicación para la presentación de resultados.

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado el Rho de Sperman para medir el grado de relación entre las variables después de la obtención de los datos con el propósito de conocer los resultados generales de la investigación. Donde se concluye que la relación de la satisfacción de los propietarios y el procedimiento administrativo de autorización da como resultado que el 21% de los encuestados es malo, un 49% de los encuestados es regular y un 30% de los encuestados dice ser bueno.

Palabras claves: procedimientos administrativos, satisfacción de los propietarios

Abstract

The aim of the research is to determine the degree of relationship between the use of administrative procedure for granting authorization to provide transport general merchandise and satisfaction of the owners of the units of land transportation, Lima 2014, it proceeded to analyze the characteristics of the size of the diffusion process, the use of ICT and the different channels of customer service like face, phone and virtual and relationship satisfaction of the owners of the transport units.

This study use descriptive type of cross-correlational non-experimental research. We analyzed the population with a sample of 70 respondents to the first variable and another 70 respondents to the second variable, applying the quantitative method that collects and analyzes quantitative data on variables that can take numeric values in procedures of statistical research.

For the process of the reliability of the instruments; has been carried out by the technique of Cronbach's alpha from the data, which is then the degree of reliability of the results obtained by the technique of Cronbach's alpha is 0.877 and 0.959 respectively detailed, which means that the instrument has a high degree of reliability, so that the application for the presentation of results is suggested.

In the present investigation we have used the Spearman Rho to measure the degree of relationship between the variables after the data collection in order to meet the overall results of the investigation. Where it is concluded that the relationship satisfaction of the owners and the administrative authorization procedure results in 21% of the respondents is bad, 49% of respondents is regular and 30% of respondents say be good.

Keywords: administrative, ownership satisfaction

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre Uso del Procedimiento Administrativo del Otorgamiento de Autorización para prestar servicios de Mercancía en General y la Satisfacción de los Propietarios de las Unidades de Transportes, Lima 2014.

En esta investigación se analizara en forma objetiva el uso de las TIC como eje principal del procedimiento administrativo y como también las diversas aportaciones y posturas de investigadores y del propio estado que hacen propuestas teóricas para explicar la inserción y uso de las tecnologías de la información y comunicación como una herramienta estratégica hacia la prestación de servicios más eficaces, de mejor calidad, más transparentes y con mayor accesibilidad por parte de todos los ciudadanos; el uso del procedimiento electrónico a través de las TIC, se convierte en un objetivo estratégico o mejor en una prioridad, para que rijan las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos y aumentar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio. Así como el estudio de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios que toma el nombre de estándar que es un modelo o patrón que permite definir las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía.

Orientar nuestra investigación hacia los ciudadanos para ver la calidad de servicios que prestamos a través de una investigación científica correlacional descriptiva a través de instrumentos como son: los cuestionarios para saber sus opiniones y repuesta, la encuesta de satisfacción y sobre todo, atenderlos a los ciudadanos con respecto y cordialidad por ser temas que son sensibles para ellos. Los esfuerzos por acercarse a las necesidades de los ciudadanos han generado resultados auspiciosos para la investigación con respecto a temas referente a la utilización intensiva de las TIC en el procedimiento, por ser el factor clave en la mejora de resultados de la gestión de los servicios públicos.

Liikanen (2001), define a la administración electrónica como una nueva forma de gestión pública, basada en el uso interactivo de las TIC (Internet), con el doble objetivo de la prestación de mejores servicios para ciudadanos y empresas, así

como la mejora de los procesos internos de las organizaciones públicas. la administración electrónica implica el uso de Internet para el desarrollo de servicios públicos rápidos e interactivos.

La sociedad de la información, ampliamente impulsada por la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), ha afectado cada vez más al sector público. Las organizaciones públicas siguen el ejemplo del sector privado y aprovechan el enorme potencial de estas tecnologías para aumentar su eficacia mediante la creación de servicios característicos de la administración. Artículo publicado en la revista *El Profesional de la Información* (noviembre-diciembre de 2002, vol. 11, núm. 6).

En virtud de ello es que el objetivo del trabajo se centra en la investigación científica del procedimiento administrativo sobre la implementación de las TIC de la institución porque moderniza no sólo al área de gestión, sino brinda también servicios de calidad a los ciudadanos.

yEl marco gnoseológico del presente trabajo de investigación fundamenta las coordenadas generales del trabajo: antecedentes del problema; aportes de las teorías de la investigación, y la sinergia de las variables involucradas, de ahí que la investigación está estructurada en cuatro capítulos, tal como se presenta a continuación:

En el Capítulo I. El Problema, contiene el planteamiento del problema, donde se expone su formulación de la investigación, su justificación y delimitación.

El Capítulo II. Marco Teórico, presenta los antecedentes relacionados con la investigación, las bases teóricas de cada variable.

En el Capítulo III, Marco Metodológico; se describen los objetivos, hipótesis, las variables, el tipo y diseño de la investigación, el instrumento utilizado para la recolección de datos, además de la confiabilidad y validez del mismo.

El IV Capítulo Presenta los procedimientos de análisis de los datos en forma estadística descriptiva e inferencial presentando en tablas comparativas.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones para el contexto educativo y a futuras investigaciones.