



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Sanciones por Infracción de Tránsito y su Relación con  
la Satisfacción de los Ciudadanos, Ventanilla, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Evangelista Moran Elsa Yajaira ([orcid.org/0000-0003-3481-2931](https://orcid.org/0000-0003-3481-2931))

**ASESOR:**

Dr. Davila Arenaza, Víctor Demetrio ([orcid.org/0000-0002-8917-1919](https://orcid.org/0000-0002-8917-1919))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mi papito Dios por la fortaleza y guía constante durante toda mi carrera universitaria, a mi papá Rolando Evangelista y mi mamá Elsa Moran por brindarme su apoyo y amor incondicional además de alentarme en todo momento, a mi hermano Jean Pierre Evangelista Moran por animarme a continuar y brindarme su cariño siempre. A mi abuelita Carmen que desde el cielo me cuida y ha sido un ejemplo de valentía y coraje para mi vida.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy gracias a Dios por darme la bendición de lograr una meta importante en mi vida. A mis papás, que desde el inicio de mi carrera universitaria me mostraron todo su apoyo y con su ejemplo aprendí a persistir en los objetivos que me propongo en la vida. A mis queridos docentes de la escuela de Administración quienes durante mi estancia en la Universidad Cesar Vallejo con sus conocimientos y sabiduría enriquecieron mi formación. A mi asesor Víctor Dávila por su paciencia y enseñanza durante el proceso de elaboración de mi investigación. A mi tía Luisa Briceño que confió en mí, me empujó y animó a empezar este camino de aprendizaje.

## Índice de contenidos

Carátula .....	ii
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y Operacionalización .....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5 Procedimiento .....	19
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS.....	43

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Variable X: Sanciones por infracción de tránsito.....	21
<b>Tabla 2:</b> Variable Y: Satisfacción de los ciudadanos.....	22
<b>Tabla 3:</b> Prueba de hipótesis general.....	23
<b>Tabla 4:</b> Prueba de hipótesis específica 1.....	24
<b>Tabla 5:</b> Prueba de hipótesis específica 2.....	26
<b>Tabla 6:</b> Prueba de hipótesis específica 3.....	27

## Resumen

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de las sanciones por infracción de tránsito con la satisfacción de los ciudadanos. La estrategia metodológica que se utilizó fue: tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, método de investigación hipotético deductivo. La población estuvo constituida por 355,830 habitantes del distrito de Ventanilla y la muestra de 384. Los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario de tipo Likert. De acuerdo al análisis descriptivo e inferencial las variables de investigación tienen relación significativa, por lo tanto se concluye que la variable sanciones por infracción de tránsito tiene relación con la variable satisfacción de los ciudadanos.

Palabras clave: Sanciones, infracción, satisfacción

## **Abstract**

The general objective of the investigation has been to determine the relationship of the sanctions for traffic violations with the satisfaction of the citizens. Regarding the methodological strategy that was produced, it was: applied type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level, hypothetical-deductive research method. The population consisted of 355,830 inhabitants of the Ventanilla district and the sample was 384. The data was obtained through the survey technique using the Likert-type questionnaire as an instrument. According to the descriptive and inferential analysis, the research variables have a significant relationship, therefore it is concluded that the variable penalties for traffic violations is related to the citizen satisfaction variable.

Keywords: Sanctions, infringement, satisfaction

## **I. INTRODUCCIÓN**

Según la información publicada por el INEI (2020), existe una cantidad de 782, 828 sanciones por infracciones de tránsito cometidas por conductores que no tienen una correcta educación vial es un gran problema a nivel mundial. Este problema repercute en accidentes de tránsito y en papeletas que en su mayoría los conductores consideran injustas, debido a que no reconocen su falta de conocimiento de las reglas de tránsito. Conductores de vehículos forman parte de un proceso de capacitación y evaluación antes de que se les otorgue su licencia de conducir, esta capacitación es realizada por diversas escuelas de conductores de nuestro país.

Actualmente cuentan con un sistema de cursos para darles una correcta formación a los conductores de tránsito, estas clases son registradas en el sistema del MTC para que al culminarlas el conductor tenga un documento que acredite su formación en educación vial. Asimismo, los conductores tienen que pasar por evaluaciones médicas para comprobar su buen estado físico y psicológico al momento de conducir. Las sanciones por infracción de tránsito son de carácter normativo, ya que son consecuencias de la pésima conducta de los conductores al volante quienes posteriormente de su infracción tienen la obligación de pagar por sus actos, esto genera en la mayoría de casos insatisfacción mientras que otros reconocen sus errores y realizan la regularización de pago a conciencia.

Considerando que los accidentes de tránsito están en desmedro de la vida y salud de los ciudadanos y teniendo en cuenta que las sanciones emitidas por las autoridades locales y policiales van a evitar accidentes y corregir la forma de conducir de los vehículos. Por lo que, se considera que la ciudadanía sería la beneficiada, por lo tanto, es necesario conocer si existe o no satisfacción.

A nivel mundial, los países como España, México y Ecuador cuentan con sistemas de alta tecnología para la detección de infracciones de tránsito. Estos sistemas tienen como objetivo la reducción de accidentes viales y la mejora del comportamiento de los ciudadanos debido a que estos sistemas ocasionan una evaluación del nivel de velocidad al que están dirigiéndose por las diversas avenidas y carreteras, de esta forma se previenen accidentes por excesos de velocidad, además de que también detectan las diversas infracciones por



estacionamiento del vehículo, por paradas en lugares de zonas rígidas, etc. Estos sistemas de detección de infracciones de tránsito han sido empleados también en nuestro país, aunque en las leyes de tránsito de nuestro país, no están determinadas como foto papeletas se utiliza este nombre para mencionar a las papeletas que no han sido impuestas de forma manual y presencial por un policía de tránsito, sino que son administradas por las municipalidades.

En el Perú, las municipalidades y la SUTRAN son los organismos encargados de fiscalizar, controlar y administrar las infracciones de tránsito mediante tecnología que les permite conocer al detalle las infracciones cometidas por los conductores. Asimismo, por los peatones.

Miro (2022). Nos menciona que se hace uso de factores tecnológicos para la verificación objetiva de las infracciones de tránsito. Estos dispositivos se utilizan con la finalidad de detectar infracciones que a simple vista un policía de tránsito no puede detectar. En nuestro país los ciudadanos también tienen la oportunidad de poder denunciar infracciones de tránsito siempre que exista una ausencia de la autoridad policial, está presente en el código de tránsito ciudadano en el artículo 327.4 , en donde se menciona de que todo ciudadano que sea debidamente identificable y que disponga de películas, fotografías u otros indicios similares, deberá poner inmediatamente en conocimiento de la policía judicial encargada del control del tráfico cualquier infracción. Este artículo ha tenido modificaciones en periodos tiempo corto y en algunos casos estas modificaciones no tuvieron una vigencia. Desde que se emitió el Decreto supremo, muchos expertos consideran que no ha tenido el éxito que se esperaba, consideran que hubo diversos factores como el hecho de que los ciudadanos no querían tener responsabilidad sobre las denuncias, no querían estar en calidad de testigos porque esto implica que tengan que asistir a algunas citaciones para poder dar una certificación de los hechos ocurridos. Los ciudadanos no solo podían acercarse, sino que se les daba la opción de enviar las infracciones y datos por medio de aplicativos que contaban cada municipalidad.

En el contexto de estudio, en el distrito de Ventanilla, se han identificado la problemática siguiente: 1. Existen constantemente accidentes de tránsito, 2. Falta de pago de las sanciones por infracción de tránsito por parte de los conductores, 3. Reincidencia de las infracciones de tránsito. 4. Falta de

conocimiento de las reglas de tránsito 5. Falta de señalización, 6. Insatisfacción de la ciudadanía por los constantes accidentes de tránsito.

Considerando todo lo anteriormente manifestado, es necesario realizar un estudio para conocer y lograr determinar la relación de las sanciones por infracciones de tránsito con la satisfacción de la población en relación al estudio.

Problemas general y específico: General ¿Cuál es la relación de las sanciones por infracción de tránsito con la satisfacción de los ciudadanos, Ventanilla, 2022? Específicos: 1 ¿Cuál es la relación de las sanciones por infracción de tránsito y la actitud de los ciudadanos, Ventanilla, 2022? 2 ¿Cuál es la relación de las sanciones por infracción de tránsito y la conducta de los ciudadanos, Ventanilla, 2022?.

La investigación ha tenido como justificación teórica, dado que se investigará minuciosamente las variables sanciones por Infracción de tránsito y satisfacción de los ciudadanos; asimismo, se buscará la relación entre ambas variables; también se propondrán hipótesis para los próximos estudios. Desde la óptica metodológica, permitirá identificar definiciones y conceptos de varios autores referente a las sanciones por infracción de tránsito y satisfacción de los ciudadanos; asimismo se formulará un instrumento que permita utilizar en futuras investigaciones. Desde un punto de vista práctico, esto es justificado, ya que los antecedentes y otras similitudes en la investigación propondrán soluciones prácticas.

Objetivo general y específicos. General: Determinar la relación de las sanciones por infracción de tránsito con la satisfacción de los ciudadanos, Ventanilla, 2022. Específicos: 1. Determinar la relación de las sanciones por infracción de tránsito con la actitud de los ciudadanos .2 Determinar la relación de las sanciones por infracción de tránsito con las estrategias para los ciudadanos. 3. Determinar la relación de las sanciones por infracción de tránsito con la calidad de vida de los ciudadanos.

Hipótesis general y específicos: General: Existe relación de las sanciones por infracciones de tránsito con la satisfacción de los ciudadanos, Ventanilla, 2022. Específicos: 1. Existe relación significativa de las sanciones por infracción de tránsito con la actitud de los ciudadanos, Ventanilla, 2022. 2. Existe relación significativa de las sanciones por infracción de tránsito con las estrategias para los ciudadanos, Ventanilla, 2022. 3. Existe relación significativa de las sanciones

por infracciones de tránsito con la calidad de vida de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de la variable sanciones por infracción de tránsito son los siguientes: Gómez (2020). Sostuvo una investigación en donde se determinó que las autoridades encargadas de administrar los recursos obtenidos por el cobro de sanciones tienen el deber de lograr el cumplimiento por lo que su poder punitivo es una herramienta que les permite lograrlo. Este artículo tiene como objetivo dar a conocer el poder que tienen las autoridades encargadas de la administración de lo recaudado de las sanciones por infracción de tránsito teniendo como conclusión que las autoridades tienen que hacer respetar la ley de tránsito y lograr el cumplimiento de la misma.

Montenegro (2021). Presentó una exploración y nos menciona que las sanciones impuestas por las autoridades no tuvieron ánimo de generar una serie de efectos en nuestra población, por el contrario, se utilizaron de forma de lograr una selección inteligente y tuvo una repercusión en la economía en general. Este artículo tiene como objetivo detallar las consecuencias económicas para nuestra sociedad por causa del cobro de sanciones por las infracciones que cometen los ciudadanos de Ventanilla que pertenece al Callao quien es encargada de administrar el cobro de papeletas. Teniendo, en conclusión, que el cobro de papeletas de tránsito permite realizar mejoras en la infraestructura de la sociedad.

Gómez (2021). Siguió un estudio en donde plantea que una administración que configure las sanciones, las conductas y los diversos procedimientos al momento de aplicar una sanción para que puedan establecer una conducta uniforme al momento de sancionar. Tiene como objetivo que el reglamento de tránsito logre un control en cuanto a las sanciones que se impongan, que estas estén bien definidas. Teniendo como conclusión de que se debe tener una correcta administración que pueda establecer correctamente la forma en que se categorizaran las infracciones y la forma en que se apliquen a los ciudadanos.

González et al (2020). Llevaron a cabo una búsqueda en donde determinaron que la desobediencia a las leyes de tránsito acarrea en diversas sanciones según sean los casos que correspondan, esto quiere decir que el poder disciplinado que proviene de la jerarquía se ejecuta según la normativa

que se encuentra anticipadamente establecida y quien se encarga de las autoridades competentes. Tiene como objetivo mencionar que aquellos conductores que no obedezcan las leyes de tránsito serán sancionados por los organismos competentes.

Agliati (2021). Por intermedio del desenvolvimiento de su investigación se dedujo que se admiten ciertas conductas por parte de las autoridades para condicionar y exigir la responsabilidad de sus actos a los infractores, entre estas responsabilidades encontramos que se amplían los plazos para las prescripciones. Teniendo como objetivo el cumplimiento de su deber ciudadano por parte de los infractores, como conclusión se tiene que las autoridades evalúan las conductas de los conductores de vehículos para verificar si es necesario brindarles oportunidad de que la prescripción de su sanción sea más corta.

Molina (2021). Nos hace mención de que toda acción que afecta al entorno de forma desfavorable tiene como pretensión el satisfacer al interés público, en cuanto a las sanciones administrativas, la ley decidió generar una configuración en donde se agrupa a las diversas prohibiciones, deberes y obligaciones, que no han sido verificados y se les llama infracciones, como consecuencia se asocia a las acciones desfavorables. Este artículo tiene como objetivo señalar las consecuencias que tienen las infracciones de tránsito, las cuales causan el orden de todas las acciones que deben realizar las autoridades. Teniendo como conclusión, las infracciones.

Cordero (2020). Llevo a cabo una investigación en donde planteó que con el pasar de los años desde que se impone una sanción, la responsabilidad administrativa disminuye trayendo como consecuencia la prescripción de la infracción. Esto es una acción en donde la administración tiene el deber de lograr la ejecución de la sanción en el momento que se impone. Tiene como objetivo lograr el cobro casi inmediato de la sanción para evitar que con el pasar de los años la acción prescriba, como conclusión tenemos que la administración debe emplear los recursos suficientes para la culminación de la obligación del infractor y evitar que pase el tiempo.

Gómez (2020). Realizo un estudio en donde dedujo que, las leyes peruanas han brindado a la autoridad administrativa diversas formas de revisión de la forma de sancionar y de revisar, de existir alguna observación puede

invalidarla o revocarla según sea el caso. Tiene como objetivo resaltar la autoridad que tienen las personas encargadas de administrar los recursos de las sanciones como conclusión se tiene que está estipulado en las leyes peruanas la responsabilidad que tienen las autoridades administrativas al sancionar.

Silva (2016). Quien se encuentra encargado de calificar si la infracción es de carácter grave ha sido evaluada constantemente por la jurisprudencia administrativa hacia la administración que se encuentre activa, quien cree que quien tiene la autoridad para calificar que tan grave sea el hecho es la administración. Este artículo tiene como objetivo que se tenga en claro quién es la autoridad encargada de establecer la gravedad de las sanciones, teniendo como conclusión la mención de la autoridad competente en cuanto a las tipificaciones de sanciones de tránsito.

Hernández (2016). Realizo un estudio en donde se puede corroborar las modalidades a las que se rigen las autoridades cuando existen casos en los que no se cumpla con el pago de sanción y se pueda realizar una indemnización o anulación de la deuda. Tenemos como objetivo mencionar que no todos los casos de sanciones se logran el cumplimiento de la obediencia de la ley sino que existen excepciones.

Victoria (2015). En su trabajo de investigación nos muestra que una infracción que tiene carácter normativo y positivo para la población en general, está establecido en la creación de riesgos jurídicos, que son castigados penalmente, donde también muestran que la realidad de las normas es manejada en el ámbito público. Teniendo como objetivo cerciorar a la población del buen manejo de estas normas de tránsito.

Segura et al. (2017). En su investigación referente a la sanción por infracciones de tránsito mencionan que los accidentes de tránsito realmente afectan a la población en general pero principalmente a los adultos mayores quienes según su investigación han incrementado su riesgo de fallecer en situaciones terribles en las vías públicas. Este artículo tiene como objetivo que se tome conciencia sobre el riesgo que sufren los adultos mayores por consecuencia del mal manejo de los conductores teniendo como conclusión el fallecimiento de muchos en el transcurso del año.

Redondo y Ibarra (2019). En su indagación nos mencionan que existen criterios claros para definir las características de las sanciones, como el tiempo,

el grado en el que afectan al ambiente o al entorno, la evaluación del riesgo que pueda producir, y la capacidad económica que tenga el infractor. Este artículo tiene como objetivo asegurarnos que las autoridades realizan un estudio previo a la elaboración de las leyes de tránsito. Teniendo como conclusión, que las leyes de tránsito se encuentran elaboradas de forma correcta.

Castro (2018). Se puede hacer un análisis espacial más detallado, así como considerar la ubicación de otros factores que interfieren o participan en la producción del fenómeno, como el área de la franja, volumen de tráfico, condiciones ambientales, etc., infirió indirectamente el comportamiento de un accidente de tránsito. Teniendo como objetivo que las infracciones capturadas por video en las zonas de tránsito son para controlar las infracciones y evitar accidentes. Por otro lado, se tiene que tener cierto criterio al momento de realizar la evaluación a la captura de video de las sanciones teniendo como conclusión que se debe realizar una previa evaluación al entorno en donde estará ubicado el equipo tecnológico.

Los artículos científicos que se consideran como antecedentes de la variable satisfacción de los ciudadanos son los siguientes: Moreno y Durán (2016) nos menciona en su investigación que es probable que la inestabilidad emocional y la sexualidad masculina sean causa de infracciones de tránsito y conducción riesgosa, mientras que las mujeres tienden a ser más estables, tensas y agradables emocionalmente que los hombres, estos tienden a ser violentos, agresivos y pasivos cuando conducen ilegalmente en la carretera, teniendo como objetivo que las mujeres son más cautelosas al volante a diferencia de los hombres que manejan de forma arriesgada. En conclusión, los varones tienen el índice de infracciones más elevado que el de las mujeres debido a su comportamiento al volante.

Yunda (2018). Mediante su exploración sobre el tema nos dice que cualquier acto u omisión distinta será sancionado conforme a la ley aplicable. Esto refleja que la norma tiene carácter retroactivo y respeta el principio de legalidad, hasta que este se aplique, todavía hay mucho debate. Tiene como objetivo que las sanciones que se impongan en la actualidad al conductor no sean defendidas o por lo contrario perjudiquen aún más al conductor, debido a que respetan la irretroactividad de la ley, teniendo como conclusión que la sanción que corresponde se mantiene a pesar de las variaciones en la ley a

futuro.

Fonseca (2021). En su estudio sobre la satisfacción del ciudadano nos menciona que el proceso de formación de un sujeto social desde la posición óptica instructiva se llevará a cabo durante un tiempo relativamente largo, porque el carácter de una persona puede cambiar, y si la gente cree, según las predicciones del marxismo, que la vida debe asumir que el entorno determina el carácter y por lo tanto la voluntad reaccionará a estos cambios. Teniendo como objetivo mencionar que el comportamiento de un ciudadano es indeterminado debido a que varía en el tiempo. Como conclusión tenemos que el autor nos menciona que según el marxismo el entorno es quien se encarga del comportamiento del conductor.

Sirlopú (2016). En su análisis nos dice que la investigación y desarrollo de medidas de satisfacción con la vida proporciona información para la prevención, detección e intervención temprana con diferentes poblaciones en riesgo. Mostrándonos como objetivo que es importante realizar un estudio previo referente a las características que tienen relación en la satisfacción del ciudadano con su entorno para una detección oportuna de algún comportamiento indebido del conductor al volante.

Treviño y Treviño (2021). Monitorear los resultados de satisfacción del cliente es importante para que la gerencia logre desarrollar estrategias para aumentar la disposición de los clientes a volver a comprar y la retención de clientes. Nos da como objetivo que es importante realizar seguimiento al grado de satisfacción que muestren los ciudadanos sea positiva o negativa en conclusión permite crear estrategias que permitan que estos cumplan con su obligación final que es pagar sus castigos por la ausencia del cumplimiento de las reglas de tránsito.

Monroy y Urcádiz (2019). En su averiguación nos dicen que la evolución de la mentalidad de marketing ha obligado a las empresas a pensar en un enfoque relacional y centrarse más en las opiniones de los clientes al formular su estrategia promocional; Es decir, lo más importante ahora es la percepción del cliente y las relaciones que se pueden establecer con él. Este artículo tiene como objetivo mostrarnos que lo que el ciudadano manifieste sea un comentario que permita mejorar o un comentario negativo acerca de su infracción de tránsito es necesario que la administración lo conozca para lograr brindarles facilidades



de pago u otros beneficios con tal de que realicen el pago de su papeleta de tránsito.

Pelayo y Ortiz (2019). En su artículo de investigación nos menciona que la calidad de la atención es la pieza que más incide en la satisfacción del cliente. Considerando como objetivo que un buen proceso desde que inicia la imposición de la papeleta hasta el pago de esta debe ser cordial para lograr que el ciudadano pueda corregir su desobediencia a las reglas de tránsito y acepte si se equivoca al manejar o no.

Gulassa (2021). En su proyecto de investigación nos menciona que el papel de la ciudadanía está asociado a una amplia gama de roles y una sana inclusión social, actitud hacia el desarrollo, pertenencia, empoderamiento, emancipación social, política y económica, conciencia de las cosas, de sí y de los demás, peculiaridades reconocidas y valoradas. Tenemos como objetivo de esta cita de que la ciudadanía es pieza clave dentro de este proceso de mejora de la satisfacción de los ciudadanos a pesar de que se les imponga una sanción por infringir la ley de tránsito. Tenemos como conclusión que la ciudadanía debe de promover entre si los buenos hábitos al volante.

Medina et al. (2021). El efecto de la confianza sobre la satisfacción del usuario está mediado por la efectividad del sistema de gobernanza en línea (calidad de la información, sistemas y servicios); Por lo tanto, las instancias gubernamentales deben velar por la calidad del manejo de la información y el desarrollo para que la ciudadanía cuente con un nuevo espacio de participación, favorecido por el uso de Internet. Tiene como objetivo, aclarar que la satisfacción del ciudadano en cuanto a las sanciones que recibe tiene relación con lo efectivo que sea el sistema administrativo de las autoridades, teniendo como conclusión que las autoridades deben de brindar un buen servicio a la ciudadanía por medio de las tecnologías aplicadas para el tránsito ciudadano.

Pinilla y Páramo (2020), en su proyecto de estudio nos hace referencia a que los comportamientos urbanos responsables son formas de actuación responsable que involucran la cooperación de las personas con resultados positivos en la calidad de vida urbana, que tienen un impacto significativo en las personas y, en general, en los grupos sociales. El presente artículo tiene como objetivo mostrar que, si la comunidad muestra un comportamiento responsable con el entorno, esto repercutirá hacia el comportamiento de los choferes de

vehículos, en conclusión, si la ciudadanía en general adoptase un buen comportamiento con su entorno, los conductores de vehículos tomarían mayor precaución al volante.

Carrera et al. (2019). El término gobierno electrónico aplica para todos los servicios públicos que brinda el estado a través de plataformas en línea (internet), y existen diferentes áreas de la administración pública a las que puede servir. Tiene como objetivo demostrar que las autoridades mediante una página web brindan información completa y necesaria a los infractores y ciudadanos en general. Teniendo como conclusión que los ciudadanos contarán con mayor información para tomar precauciones y realicen sus pagos a tiempo y conozcan los motivos de su sanción.

Salvador et al. (2018). Estas percepciones se transmiten en una cadena de información a otros ciudadanos en el entorno externo; Afectan indirectamente a los conceptos por los que se crean estos servicios. Tiene como objetivo mencionarnos que la población percibe las transformaciones que se llevan a cabo, pero sobre todo en el tránsito y las implementaciones de tecnologías. Dando como conclusión que los motivos por los que se crean los servicios mediante tecnologías para el control de tránsito se ven dañados por causa de en algunos casos la mala percepción de miembros de la comunidad.

Avendaño et al. (2010). El compromiso cívico público y privado representa comportamientos tempranos que pueden brindar una voz para el desarrollo de la comunidad y comportamientos más complejos que pueden conducir a acciones, decisiones y acciones propuestas. Definir y crear políticas e iniciativas legislativas que de seguro afectarán a cualquiera que pertenezca a la comunidad. Teniendo como objetivo hacer conocer que, gracias al compromiso de los ciudadanos con su comunidad desde temprana edad, conlleva a un buen comportamiento por parte de los conductores en un futuro, en conclusión, es importante dar una buena formación desde temprana edad a los ciudadanos referentes a la cultura de tránsito.

De Zuani, y Ruiz (2015). Cuanto menor sea la transparencia de las acciones gubernamentales, mayor será el nivel de corrupción y, por lo tanto, menor será Nivel de confianza de la gente en sus administraciones públicas. Este artículo tiene como objetivo, mostrar que debido a la falta de ética de los funcionarios o de las autoridades, los ciudadanos no tienen confianza en cuanto

a la imposición de papeletas, no hay confianza si es correcta o no, teniendo como conclusión que las autoridades públicas deben de corregir su nivel de corrupción para brindar confianza a la población y pueda obedecer y mejorar para evitar sanciones a futuro.

Las tesis internacionales que sustentaron la variable sanciones por infracción de tránsito son: García (2017). Ni la multa de cámara de belleza ni la multa de cámara de video indican que los actos anteriores, cuando se realizan por medios tecnológicos, se celebran electrónicamente. Murillo (2015). Cuanto más envejecemos, más respetamos las leyes de tránsito y transporte. Fabián (2021) Cuantas más intersecciones con semáforos, mejor será la calidad de la movilidad urbana en la ciudad, ya que este indicador representará la navegación por los carriles de circulación prevaletientes en la zona urbana.

Las tesis nacionales que sustentaron la variable sanciones por infracción de tránsito son: Rodríguez (2020). Prevalece el carácter punitivo de las actuaciones administrativas, ya que la infracción imputada tiene importancia para determinar la multa, el remedio es segundo. Arévalo et al. (2018). El desarrollo de la regla para sancionar las infracciones en el ámbito administrativo tiene una base ética, por lo tanto, el contenido normativo al elaborar un código de conducta, así como el castigo del comportamiento por desviaciones del comportamiento deseado, a menudo coinciden en la evaluación del comportamiento. Son los humanos, quienes toman la decisión de seguir las reglas o no.

Las tesis internacionales que sustentaron la variable satisfacción de los ciudadanos son: Geba (2019). La gestión y el desarrollo sostenible del entorno urbano son primordiales para la calidad del estilo de vida de la comunidad residencial. Estrada (2017). Con el objetivo de brindar servicios de alta calidad, eficientes y adecuados a las necesidades del público objetivo, ya que a través de estudios de satisfacción se capturan y analizan las necesidades de los usuarios. Métodos de brindar soluciones que satisfagan las necesidades de los usuarios. Barrera (2021). Brindar a los usuarios servicios que satisfagan plenamente sus necesidades, eleven constantemente sus niveles de satisfacción y se esfuercen por superar sus expectativas. Alinear estrategias, políticas, procesos y recursos para alcanzar los objetivos.

Las tesis nacionales que sustentaron la variable satisfacción de los ciudadanos son: Alayza (2020). En la sociedad peruana, encontramos que en las discusiones públicas hay argumentos de personas basados en declaraciones que expresan su descontento, porque se sienten amenazados por cambios en sus tierras ya sea por reformas a la ley o por la insatisfacción con los servicios públicos ineficaces, así como la necesidad de reconocer su propio estatus, entre otros. Zela y Ayauca (2014). El proceso de modernización de la administración política y estatal no avanza con rapidez, lo que obstaculiza el logro de una de las metas de lograr la mejora en cuanto a la calidad de los servicios básicos prestados a la sociedad.

La teoría científica que está relacionado con la investigación de las sanciones por infracción de tránsito es la teoría predictiva o probabilística pura de Bentham (1970) en donde nos menciona que la sanción es una condición suficiente y necesaria para motivar a los hombres a actuar conforme a la ley. En efecto la sanción permite que las personas mejoren su conducta y de esta forma evitar errores futuros.

La teoría de la jerarquía de las necesidades Maslow (1991) está relacionado con la variable satisfacción de los ciudadanos en donde nos dice que: Las necesidades son rasgos comunes como la benevolencia, la generosidad, el altruismo, la grandeza (en oposición a los medios), la igualdad, la serenidad, la felicidad, la complacencia, etc. La satisfacción no se presentará como un sentimiento o estado individual y singular, aunque ésta sea su naturaleza, sino como el único sentimiento o estado insustituible que se produce en cada sujeto, debido al desarrollo de un complejo proceso interno y entrelazado. No es sólo una valoración del individuo, sino también de la sociedad, y con los demás, de lo que perciben como sujetos de determinados grupos sociales de una forma u otra.

Los enfoques conceptuales de la variable sanciones por infracción de tránsito son: Rebollo (2021): Es decir, la ley debe fijar criterios mínimos de ilegalidad por los cuales cada actor local pueda tipificar los delitos, y la ley también debe establecer los tipos de sanciones. Reyes (2017). Tiene por objeto velar por la debida conducta de los funcionarios públicos, sancionar a los infractores y, en su caso, obtener bienes legítimos afectados por su actuación accidental. Rojas. (2020). Algunas infracciones de tránsito protegen los derechos

legítimos de un individuo, como la obligación de usar cinturones de seguridad o cascos para los motociclistas, y normas que ciertamente están destinadas a proteger el derecho a una vida lícita a través de sanciones administrativas.

Los enfoques conceptuales de la variable satisfacción de los ciudadanos son: Martínez y del Pino (2021): La satisfacción ciudadana es un componente esencial de cualquier estrategia para llegar a una mejoría para la calidad del tratamiento médico. Ulrich (2020). A la satisfacción del cliente como resultado de una comparación particular realizada entre las expectativas previas del cliente sobre productos, servicios, procesos e imágenes, con respecto al valor Sentido al final de la relación. Gran (2016). Las prácticas de satisfacción del cliente no se tratan solo de cómo los trata después de recibirlos; También debes concentrarte en conseguirlo. La calidad de los clientes que reciba afectará directamente su nivel de satisfacción. No obtendrás calidad si no buscas cantidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación fue aplicada de acuerdo al libro de métodos de investigación científica de Hernández, Fernández, y Baptista (2014) quienes definen que la investigación aplicada tiene como objetivo resolver problemas en el contexto de estudio. Esto debido a que lo que se desea es comprender la relación que tengan las sanciones por infracción de tránsito y la satisfacción de los ciudadanos.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

El diseño del estudio fue no experimental, como se describe en Métodos para la investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes concluyen que se trata de un estudio, sin el manipuleo de las variables y dónde están, observando los fenómenos naturales para su análisis.

En cuanto al corte fue transversal, tal como se describe en el libro El método científico de Hernández, et al. (2014) quienes definieron una sección transversal como un conjunto de datos en un punto particular.

##### **3.1.3 Enfoque**

El enfoque fue cuantitativo, según lo que nos comenta Hernández y Mendoza (2018), hay una verdad objetiva que necesitamos saber y está fuera del alcance del investigador, las observaciones y las medidas numéricas están bajo análisis por el sistema estadístico.

##### **3.1.4 Nivel**

El nivel fue descriptivo correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este nivel de investigación trata de aclarar ciertos rasgos y características importantes de cualquier fenómeno bajo análisis además de caracterizar las

tendencias del grupo o población. Además, examina la interacción entre 2 cambiantes.

### **3.1.5 Método de investigación**

El método fue Hipotético deductivo, según Bernal (2010), implica el proceso de partir de ciertas afirmaciones como hipótesis y buscar refutar o falsificar estas hipótesis y sacar conclusiones que confronten la realidad.

## **3.2. Variables y Operacionalización**

### **3.2.1 Variable X: sanciones por infracción de Tránsito:**

Rodríguez (2021) nos dice que: Decomiso forzoso de un objeto por la autoridad competente como resultado de una acción específica. Es a lo que llamamos sanción.

Dimensión 1: Infracciones Según Ferro (2020) nos conceptualiza a Las infracciones de tráfico, como las infracciones de seguridad vial, son en su mayoría graves y constituyen un peligro abstracto. Esto se debe a que el bien jurídico generalmente protegido es la seguridad vial, un concepto ideal que tiene como referencia física la seguridad de la vida y material, y la propiedad física que utiliza el riesgo de seguridad anterior como referencia única.

Indicadores: Infracción, frecuencia y pago de papeletas.

Dimensión 2: Sanciones: De Diego (2005), nos menciona que la sanción es el resultado de un acto que viola la ley. Según la forma de la infracción, puede estar sujeto a sanciones penales, civiles o administrativas.

Indicadores: Tipos de sanciones, reglamento y gravedad.

### 3.2.2 Variable Y: satisfacción de los ciudadanos:

Martínez y del Pino (2021) nos dicen que: La satisfacción ciudadana es un componente esencial de una estrategia para otorgar una mejora en la calidad de la atención.

**Indicadores:** Relación con la satisfacción de los ciudadanos

**Dimensiones:**

**Dimensión 1:** Actitud Hernández y Velásquez (2004) conceptualizan a la actitud como la disposición de la mente expresada de una forma u otra, o el estado del cuerpo de una persona, especialmente cuando está determinado por el movimiento de las emociones o la expresión de algo.

Indicadores: comportamiento de los policías, comportamiento de los infractores, pensamiento del infractor al volante.

**Dimensión 2:** Estrategia: Es una serie de acciones destinadas a lograr una ventaja competitiva sostenible a largo plazo y defenderse de la competencia, y adaptar los recursos, las capacidades y el entorno operativo de una empresa. (Munuera y Rodríguez, 2020)

Indicadores: Descuentos por puntualidad de pago, Incentivo económico a conductores, Facilidad de medios digitales para pago y consultas.

**Dimensión 3:** Calidad de vida: Según Uribe (2021), El concepto de calidad es el grado en que un producto o servicio satisface las necesidades o expectativas del cliente, o el grado en que un producto o servicio cumple con las especificaciones.

Indicadores: Servicio, evidencias de la infracción, impugnación de papeletas.

### 3.2.3 Matriz de Operacionalización de variables

La matriz está contenida en el Anexo N°1.

## 3.3. Población, muestra y muestreo

### 3.3.1 Población

La población estuvo constituida por 355,830 habitantes del distrito de Ventanilla.



Mayores de 18 años.

Criterios de inclusión: Ciudadanos mayores de 18 años que radican en el distrito de Ventanilla.

Criterios de exclusión: Ciudadanos menores de 18 años y mayores de 18 años que no radican en el distrito de Ventanilla.

### 3.3.2 Muestra

La muestra fue de 384 ciudadanos del distrito de Ventanilla.

### 3.3.4 Muestreo

Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, puesto que protege la posibilidad de que todos los individuos de la población en el estudio elegida pasen a formar parte de la muestra para su uso en la recopilación de información. (Otzen y Manterola, 2017).

### 3.3.5 Unidad de análisis

Ciudadanos mayores de 18 años del distrito de Ventanilla.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### 3.4.1 Técnicas:

Se utilizó la técnica de la encuesta lo que se sustenta con el libro de metodología de investigación de Bernal. (2010), quien especifica que las técnicas de encuesta incluyen que es un método que ha utilizado métodos técnicos de recopilación de datos, a pesar de el hecho de que están cada vez más desacreditados." (p.194).

### 3.4.2 Instrumentos

El instrumento que se empleó fue el cuestionario. Lo que indica el autor Hernández (2014), un cuestionario se convierte en una serie de preguntas o ítems para una o más variables de encuesta, las cuales deben ser congruentes con lo planteado en el problema e hipótesis. El cuestionario de la investigación está contenido en el anexo 2.

### 3.4.3 Validez del instrumento

El instrumento fue validado por métodos de juicio de expertos que estuvo conformado por tres educadores con títulos doctorales y maestros; Lo mismo se incluye en el Anexo 3.

### 3.4.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento, se logró a través de una encuesta piloto a una muestra limitada integrada por 10 sujetos de estudio, los resultados estuvieron procesados en el programa SPSS con el estadístico alfa de Cronbach lográndose como resultado el índice de confiabilidad de 0.894. Lo que de acuerdo a la tabla de coeficiente de alfa de Cronbach está considerada como bueno.

## 3.5 Procedimiento

### 3.5.1 Planeamiento y preparación de material para la obtención de datos:

Para la realización del cuestionario al público objetivo se siguieron los siguientes pasos:

- El lugar de la recolección de datos fue en la Av. Néstor Gambetta y otras calles importantes del distrito de Ventanilla.
- La recopilación de información fue mediante una encuesta en vivo (Formulario de Google) a automovilistas y peatones utilizando los métodos anteriores.
- La aplicación fue de forma directa.

## 3.6 Método de análisis de datos

### 3.6.1 Método descriptivo

El análisis descriptivo ha incluido un conjunto de tablas de frecuencias gráficas a través del software SPSS, las cuales serán interpretadas lógicamente. Esta afirmación se basa en Gonzales (2013), quien precisó que la estadística

descriptiva incluye referirse a eventos observables o describir características de un conjunto de datos.

### 3.6.2 Método inferencial

El análisis inferencial ha consistido en probar hipótesis generales y específicas contra estadísticas relevantes utilizando el software SPSS; Basado en Hernández (2014) quien definió el análisis inferencial como el desarrollo de estadísticas para probar hipótesis y estimar parámetros.

## 3.7 Aspectos éticos

Durante la investigación se consideró principios éticos como: integridad, confidencialidad y honradez. Asimismo, se respetarán los valores fijados por la Universidad Cesar Vallejo: Autonomía, justicia, libertad, bondad e inocuidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

#### 4.1.1 Tabla de frecuencia agrupadas de la variable sanciones por infracción de tránsito

**Tabla 1**

*Variable X: Sanciones por infracción de tránsito*

VAR1 SANCIONES POR INFRACCION DE TRANSITO (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	6,0	6,0	6,0
	De acuerdo	146	38,0	38,0	44,0
	Indiferente	165	43,0	43,0	87,0
	En desacuerdo	50	13,0	13,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a la información observada en la Tabla 1 de la encuesta efectuada a los ciudadanos del distrito de Ventanilla con referencia a que si se aplican sanciones por infracción de tránsito en el distrito de Ventanilla que asocia a las dimensiones: infracciones y sanciones el resultado es el siguiente: El 43% se mostraron indiferentes, el 38% se encuentran de acuerdo, el 13% en desacuerdo y el 6% totalmente de acuerdo.

#### 4.1.2 Tabla de frecuencia agrupada de la variable satisfacción del ciudadano.

**Tabla 2**

*Variable Y: Satisfacción del ciudadano.*

VAR2.2 SATISFACCION DE LOS CIUDADANOS2(AGRUPADA)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	207	53,9	53,9	53,9
	Indiferente	153	39,8	39,8	93,8
	Totalmente de acuerdo	24	6,3	6,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

#### **Interpretación:**

En conformidad a la información detallada en la encuesta realizada a los ciudadanos del distrito de Ventanilla que se observa en la Tabla 2, referente a que si en el distrito de Ventanilla existe satisfacción de los ciudadanos respecto a las infracciones de tránsito que incluye las dimensiones: actitud, estrategia y calidad, el desenlace es el siguiente: El 54% mencionaron que están en desacuerdo, el 40% se encuentran indiferente y el 6% totalmente de acuerdo.

#### 4.2 RESULTADOS INFERENCIALES

Para obtener los resultados inferenciales se requiere la información siguiente: Coeficiente de correlación, condiciones, regla de decisión y pruebas de hipótesis general y específica. Los mismo que están contenidos en el anexo N°5.

4.2.1 Prueba de hipótesis general: Existe relación de las sanciones por infracciones de tránsito con la satisfacción de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

**Ho:** No existe relación de las sanciones por infracciones de tránsito con la satisfacción de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

**Ha:** Existe relación de las sanciones por infracciones de tránsito con la

satisfacción de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

**Tabla 3**

*Prueba de hipótesis general*

			<b>Correlaciones</b>	
			Sanciones por infracción de tránsito (Agrup)	Satisfacción de los ciudadanos (Agrup)
Rho de Spearman	sanciones por infracción de tránsito (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,831**
		Significancia. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	satisfacción de los ciudadanos (agrupada)	Coefficiente de correlación	,831**	1,000
		Significancia. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaborado con el Programa IBM Estadística Pachege for the Social Sciences

25

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados de la Tabla 3 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.831; y la significancia bilateral es 0,000. Considerando el coeficiente de correlación que se muestra en el Anexo 5, esto se considera como correlación positiva considerable; de igual manera, en relación a la regla de decisión planteada Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Como resultado se tiene que, las variables sanciones por infracción de tránsito con satisfacción de los ciudadanos muestran relación positiva.

4.2.2 Prueba de hipótesis específica 1: Existe relación significativa de las sanciones por infracción de tránsito con la actitud de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación de las sanciones por infracciones de tránsito con la actitud de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación de las sanciones por infracciones de tránsito con la actitud de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

**Tabla 4***Prueba de hipótesis específica 1*

		<b>Correlaciones</b>		
		Sanciones por infracción de Actitud de los tránsito ciudadanos (Agrupada) (Agrupada)		
Rho de Spearman	Actitud1 (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
		Significancia (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Sanciones por infracción de tránsito (agrupada)	Coefficiente de correlación	,617**	1,000
		Significancia (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

*Fuente:* Elaborado con el Programa IBM Estadística Pachege for the Social Sciences 25.

**Interpretación:** En consecuencia a los resultados que se muestran en la Tabla 4 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.617; y la significancia bilateral es 0,000. Tomando en cuenta el coeficiente de correlación que se muestra en el Anexo 5, es considerada como correlación positiva media; De igual forma, en coherencia a la regla de decisión planteada Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Obteniendo como resultado que existe relación positiva de las variables sanciones por infracción de tránsito con actitud de los ciudadanos.

4.2.3 Prueba de hipótesis específica 2: Existe relación significativa de las sanciones por infracción de tránsito con las estrategias de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

**$H_0$ :** No existe relación de las sanciones por infracción de tránsito con las estrategias de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

**$H_a$ :** Existe relación de las sanciones por infracción de tránsito con las estrategias de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

**Tabla 5***Prueba de hipótesis específica 2*

		<b>Correlaciones</b>		
		Sanciones por infracción de tránsito1      Estrategia1 (Agrupada)      (Agrupada)		
Rho de	Sanciones por infracción	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
Spearman	de transito1 (Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Estrategia1 (agrupada)	Coeficiente de correlación	,537**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

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

*Fuente:* Elaborado con el Programa IBM Statistical Package for the Social Sciences 25.

**Interpretación:** En conformidad a los resultados que se muestran en la Tabla 5 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.537; y la significancia bilateral es 0,000. Considerando el coeficiente de correlación que se muestra en el Anexo 5, está considerada como que existe correlación positiva media entre las variables; asimismo, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En efecto, existe relación positiva entre las variables sanciones por infracción de tránsito con estrategias para los ciudadanos.

4.2.4 Prueba de hipótesis específica 3: Existe relación significativa de las sanciones por infracción de tránsito con la calidad de vida de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

**Ho:** No existe relación de las sanciones por infracción de tránsito con la calidad de vida de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.

**Ha:** Existe relación de las sanciones por infracción de tránsito con la calidad de vida de los ciudadanos, Ventanilla, 2022.



**Tabla 6***Prueba de hipótesis específica 3*

<b>Correlaciones</b>			Sanciones por infracción de tránsito      Calidad de vida 1 (Agrupada)      (Agrupada)	
Rho de Spearman	sanciones por infracción de tránsito (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 384	,773** ,000 384
	Calidad de vida 1 (agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,773** ,000 384	1,000 . 384

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

*Fuente:* Elaborado con el Programa IBM Statistical Package for the Social Sciences 25.

**Interpretación:** En conformidad a los resultados que se muestran en la Tabla 6 el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.773; y la significancia bilateral es 0,000. Considerando el coeficiente de correlación que se muestra en el Anexo 5, tomada en cuenta como correlación positiva considerable; de igual manera, de acuerdo a la regla de decisión planteada Sig.  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Se tiene como consecuencia, que existe relación positiva de las variables sanciones por infracción de tránsito con calidad de vida de los ciudadanos.

## V. DISCUSIÓN

5.1 El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de las sanciones por infracción de tránsito con la satisfacción de los ciudadanos; al respecto de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos el principal hallazgo es que existe relación de la variable sanción por infracción de tránsito con satisfacción de los ciudadanos.

Dicho hallazgo está comprendido en el ámbito de la teoría científica predictiva o probabilística pura de Bentham (1970), el mismo que consiste en las características asociadas a que la sanción es una condición suficiente y necesaria para motivar a los hombres a actuar conforme a la ley. También están inmersos en los enfoques conceptuales de Rebollo (2021) quien define que la ley debe fijar criterios mínimos de ilegalidad por los cuales cada actor local pueda tipificar los delitos, y la ley también debe establecer los tipos de sanciones. Martínez y Del Pino (2021) conceptualizan que, la satisfacción ciudadana es un componente esencial de cualquier estrategia para llegar a una mejoría en cuanto a la calidad de la atención sanitaria.

Asimismo, existen coincidencias con los resultados obtenidos en los artículos científicos de: Gómez (2020) quien realizó un estudio en donde dedujo que, las leyes peruanas han brindado a la autoridad administrativa diversas formas de revisión de la forma de sancionar y de revisar, de existir alguna observación puede invalidarla o revocarla según sea el caso. González, Valenzuela, Morales y Ramírez (2020) concluyen que la desobediencia a las leyes de tránsito acarrea en diversas sanciones según sean los casos que correspondan. Segura, Berbesí, Agudelo & Cardona (2017). En su investigación referente a la sanción por infracciones de tránsito mencionan que los accidentes de tránsito realmente afectan a la población en general pero principalmente a los adultos mayores quienes según su investigación han incrementado su riesgo de fallecer en situaciones terribles en las vías públicas.

Moreno y Durán (2016) nos menciona en su investigación que es probable que la inestabilidad emocional y la sexualidad masculina sean causa de infracciones de tránsito y conducción riesgosa, mientras que las mujeres tienden a ser más estables, tensas y agradables emocionalmente que los hombres, estos tienden a ser violentos, agresivos y pasivos cuando conducen ilegalmente en la

carretera. Fonseca (2021). En su estudio sobre la satisfacción del ciudadano nos menciona que el proceso de formación de un sujeto social desde la posición óptica instructiva se llevará a cabo durante un tiempo relativamente largo, porque el carácter de una persona puede cambiar, y si la gente cree, según las predicciones del marxismo, que la vida debe asumir que el entorno determina el carácter y por lo tanto la voluntad reaccionará a estos cambios. Gulassa (2021). En su proyecto de investigación nos menciona que el papel de la ciudadanía está asociado a una amplia gama de roles y una sana inclusión social, actitud hacia el desarrollo, pertenencia, empoderamiento, emancipación social, política y económica, conciencia de las cosas, de sí y de los demás, peculiaridades reconocidas y valoradas.

El rigor científico desarrollado para la investigación ha permitido lograr los objetivos y probar las hipótesis planteadas; asimismo, la investigación es de suma importancia porque permitirá proponer alternativas de solución para las problemáticas planteadas en el contexto de estudio.

5.2 El objetivo específico 1 ha sido determinar la relación las sanciones por infracción de tránsito con la actitud de los ciudadanos; al respecto de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales. El hallazgo obtenido es que existe relación de la variable sanción por infracción de tránsito con la actitud de los ciudadanos. Dicho hallazgo está comprendido en el ámbito de la teoría científica de la acción razonada de Fishbein y Ajzen (1980) el mismo que consiste en que tan pronto como se aprenden las asociaciones con otros objetos, se adquiere automáticamente una actitud hacia un objeto que ya tiene una actitud previa. Estas actitudes son evaluaciones de propiedades y dependen de creencias que relacionan nuevas propiedades con otras propiedades y evaluaciones de esas propiedades.

También están inmersos en los enfoques conceptuales de Gómez (2015) quien define que una de las características más notorias de la actitud es su poder para transmitir todo lo positivo de manera rápida y contundente. Asimismo, existen coincidencias con los resultados obtenidos en los artículos científicos de: Salazar, Muñiz y Saldierna (2021) quienes concluyen que la ciudadanía actual debe concebirse como una ciudadanía cultural, ante el supuesto de que, para convivir dentro de un ambiente cosmopolita y universal, como el de hoy en día, se requiere de una ciudadanía más inclusiva, que reconozca la identidad y

diferencias entre los individuos y asuma que todo miembro de una comunidad es un ciudadano. Núñez. (2006) concluye que la forma en que las actitudes se reflejan en la conducta y en la actividad, depende con frecuencia de la situación concreta. Molina (2021). Nos hace mención de que toda acción que afecta al entorno de forma desfavorable tiene como pretensión el satisfacer al interés público, en cuanto a las sanciones administrativas, la ley decidió generar una configuración en donde se agrupa a las diversas prohibiciones, deberes y obligaciones, que no han sido verificados y se les llama infracciones, como consecuencia se asocia a las acciones desfavorables. Cordero (2020). Llevo a cabo una investigación en donde planteó de que con el pasar de los años desde que se impone una sanción, la responsabilidad administrativa disminuye trayendo como consecuencia la prescripción de la infracción.

De igual manera, están inmersos en la tesis de Signoret (2017) quien define que La actitud es uno de los factores socio psicológicos que determinan el desarrollo del inter lenguaje de las segundas lenguas. El rigor científico desarrollado para la investigación ha permitido lograr los objetivos y probar las hipótesis planteadas; asimismo, la investigación es de suma importancia porque permitirá proponer alternativas de solución para las problemáticas planteadas en el contexto de estudio.

5.3 El objetivo específico 2 ha sido determinar la relación de las sanciones por infracción de tránsito con las estrategias para los ciudadanos; al respecto de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales. El hallazgo obtenido es que no existe relación de la variable sanción por infracción de tránsito con estrategia para los ciudadanos. Dicho hallazgo está comprendido en el ámbito de la teoría de la consciencia de Kaufmann (1967) quien propuso el primer concepto científico de estrategia como una decisión tomada de antemano para lograr un objetivo determinado, teniendo en cuenta todas las reacciones posibles de un oponente o sistema.

También están inmersos los enfoques conceptuales de Reyes (2017). Tiene por objeto velar por el buen funcionamiento de los funcionarios, sancionar a los delincuentes y, en su caso, adquirir bienes jurídicos afectados por su voluntad. Roldan. (2020). El término también se utiliza para referirse a un plan diseñado para manejar un problema y establecer un conjunto de reglas que aseguren que siempre se toman las mejores decisiones. Asimismo, existen

coincidencias con los resultados obtenidos en los artículos científicos de: Silva (2016). Quien se encuentra encargado de calificar si la infracción es de carácter grave ha sido evaluada constantemente por la jurisprudencia administrativa hacia la administración que se encuentre activa, quien cree que quien tiene la autoridad para calificar que tan grave sea el hecho es la administración.

Hernández (2016). Realizo un estudio en donde se puede corroborar las modalidades a las que se rigen las autoridades cuando existen casos en los que no se cumpla con el pago de sanción y se pueda realizar una indemnización o anulación de la deuda. Buenaño, Benavides y Maldonado. (2017). En el contexto de un proceso adaptativo, se define como un conjunto de reglas que siempre brindan el mejor resultado de decisión. Montoya y Montoya (2005) La estrategia es vista como un punto de vista que orienta y da coherencia a las acciones de una organización en el tiempo. Álvarez y Bolaños (2010) La estrategia como proceso conceptual interpreta la creación de estrategias como un proceso de diseño informal, refiriéndose esencialmente a su concepto.

5.4 El objetivo específico 3 ha sido determinar la relación de las sanciones por infracción de tránsito con la calidad de vida de los ciudadanos; al respecto de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales. El hallazgo obtenido es que existe relación de la variable sanción por infracción de tránsito con la calidad de vida de los ciudadanos.

Dicho hallazgo está comprendido en el ámbito de la teoría de Feigenbaum (1951) Considera la calidad total como un análisis de todas las etapas del proceso de fabricación en una industria, desde las especificaciones del cliente hasta la venta del producto, teniendo en cuenta la satisfacción del servicio.

También están inmersos los enfoques conceptuales de Sanches (2017). La calidad de un producto o servicio es la percepción que tiene el cliente de dicho producto, la fijación psicológica del consumidor sobre la consistencia del producto o servicio y su capacidad para satisfacer sus necesidades.

Asimismo, existen coincidencias con los resultados obtenidos en los artículos científicos de Victoria (2015). En su trabajo de investigación nos muestra que una infracción que tiene carácter normativo y positivo para la población en general, está establecido en la creación de riesgos jurídicos, que son castigados penalmente, donde también muestran que la realidad de las

normas es manejada en el ámbito público. Redondo y Ibarra (2019). En su indagación nos mencionan que existen criterios claros para definir las características de las sanciones, como el tiempo, el grado en el que afectan al ambiente o al entorno, la evaluación del riesgo que pueda producir, y la capacidad económica que tenga el infractor. Urzúa, A. y Caqueo, A. (2012), la calidad de vida corresponde a la suma de los puntos de una persona en condiciones de vida objetivamente medibles, tales como salud física, condiciones de vida, relaciones sociales, actividad funcional u ocupación. Herrera (2006). Una cualidad es una cualidad o propiedad de un objeto que se valora, es decir, se valora. Se dice que la calidad evaluada tiene características de calidad. Más concretamente, se ofrecen las siguientes definiciones del concepto de calidad. Rojas (2011). La calidad de vida es: "La percepción que tiene una persona de su lugar en la vida, en el contexto de la cultura y el sistema de valores en el que vive, y en relación con sus metas, sus expectativas, normas, preocupaciones.

5.5 La hipótesis general propuesta para la investigación fue el siguiente: Existe relación de las sanciones por infracción de tránsito en la satisfacción de los ciudadanos; acorde a los resultados inferenciales o pruebas de hipótesis se logró la hipótesis propuesta; los mismos que han sido demostrados en los siguientes resultados: coeficiente de correlación RHO Spearman 0.831; y la significancia bilateral es 0,000. De acuerdo a la regla de decisión planteada, si el valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ ; por consiguiente, se puede establecer que la variable sanciones por infracción de tránsito tiene relación con la variable satisfacción de los ciudadanos en un 83%.

5.6 La hipótesis específica 1 planteada para el estudio de investigación fue el siguiente: Existe relación de las sanciones por infracción de tránsito en la actitud de los ciudadanos; acorde a los resultados inferenciales o pruebas de hipótesis propuesta; los mismos que se muestran en los siguientes resultados: El coeficiente de correlación RHO Spearman 0.617; y la significancia bilateral es 0,000. De tal manera que, de acuerdo a la regla de decisión planteada, si el valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, la variable sanciones por infracción de tránsito tiene relación con la variable actitud de los ciudadanos en un 62%.

5.7 La hipótesis específica 2 propuesta para la investigación fue el siguiente: Existe relación de las sanciones por infracción de tránsito en la estrategia para los ciudadanos; de acuerdo a los resultados inferenciales o pruebas de hipótesis propuesta; los mismos que se demuestra en los siguientes resultados: El coeficiente de correlación RHO Spearman 0.537; y la significancia bilateral es 0,000. En tal sentido, semejante a la regla de decisión planteada, si el valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Por ende, la variable sanciones por infracción de tránsito tiene relación con la variable estrategias para los ciudadanos en 54%.

5.8 La hipótesis específica 3 propuesta para el estudio de investigación fue el siguiente: Existe relación de las sanciones por infracción de tránsito en la calidad de vida de los ciudadanos; acorde a los resultados inferenciales o pruebas de hipótesis propuesta; los mismos que han sido comprobados en los siguientes resultados: el coeficiente de correlación RHO Spearman 0.773; y la significancia bilateral es 0,000. De tal forma que, de acuerdo a la regla de decisión planteada, si el valor  $p < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . En consecuencia, la variable sanciones por infracción de tránsito tiene relación con la variable calidad de vida de los ciudadanos en 77%.

## **VI. CONCLUSIONES**

6.1 Se ha determinado que existe relación de las sanciones por infracción de tránsito con la satisfacción de los ciudadanos, el mismo que tiene como sustento en los hallazgos encontrados de acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales.

6.2 Se determinó que existe relación de las sanciones por infracción de tránsito con la actitud de los ciudadanos, el mismo que tiene como sustento los resultados descriptivos e inferenciales.

6.3 Se determinó que existe relación de las sanciones por infracción de tránsito con las estrategias para los ciudadanos, la misma que tiene como sustento los resultados descriptivos e inferenciales.

6.4 Se determinó que existe relación de las sanciones por infracción de tránsito con la calidad de vida de los ciudadanos, la misma que tiene como evidencia en los resultados descriptivos e inferenciales.



## **VII. RECOMENDACIONES**

7.1 Considerando que existe asociación significativa de la variable sanciones por infracción de tránsito con la variable satisfacción de los ciudadanos se propone que los operadores como son las municipalidades y la policía de tránsito respectivamente apliquen estrictamente las sanciones por infracción de tránsito con la finalidad de evitar accidentes y lograr la satisfacción de los ciudadanos en el uso de las vías de tránsito.

7.2 Considerando que existe asociación significativa de la variable sanciones por infracción de tránsito con la variable actitud de los ciudadanos se propone que las autoridades de las municipalidades y la policía de tránsito respectivamente sensibilicen a los ciudadanos conductores de vehículos y peatones en general mediante diversos medios de comunicación como son las redes sociales, televisión, folletos informativos y radio para que acepten las sanciones por haber cometido una infracción de tránsito y los peatones u observadores manifiesten su conformidad.

7.3 Considerando que existe asociación significativa de la variable sanciones por infracción de tránsito con la variable estrategias para los ciudadanos se recomienda que las autoridades de las municipalidades y la policía de tránsito independientemente formulen ciertas estrategias para concientizar en una cultura de tránsito a la ciudadanía en general, de esta manera se lograría minimizar los accidentes de tránsito.

7.4 Considerando que existe asociación significativa de la variable sanciones por infracción de tránsito con la variable calidad de vida de los ciudadanos se propone a las autoridades de las municipalidades y la policía de tránsito respectivamente implementar mecanismos que permitan detectar las infracciones de tránsito y sancionarlos oportunamente con el propósito de crear una cultura de respeto a las reglas de tránsito las mismas que contribuirán a lograr la calidad de vida de los ciudadanos.

## REFERENCIAS

- Agliati, G. (2021). Aporías en torno a la determinación del estatuto jurídico aplicable en materia de prescripción de las sanciones administrativas (Corte Suprema). *Revista de derecho (Valdivia)*, 34(2), 335-345. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071809502021000200335&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071809502021000200335&lang=es)
- Alayza, M. (2020). *La formación del espacio público y sus efectos en la democracia peruana* [Tesis para doctorado en ciencia política y gobierno, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la PUCP. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16884/ALAYZA\\_MUJICA\\_MAR%c3%8da\\_ROSA\\_FORMACION\\_ESPACIO\\_PUBLICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16884/ALAYZA_MUJICA_MAR%c3%8da_ROSA_FORMACION_ESPACIO_PUBLICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arévalo, M., Quispe, J. y Rozas, H. (2018). *Inconsistencia legal e ineficiencia del régimen administrativo sancionador por pesca de tallas menores en la actividad pesquero industrial* [Tesis para Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la UPC. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626066/Mirandaa\\_G.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626066/Mirandaa_G.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Avendaño, A., Morales, M., Banda, A., González, A. y Valenzuela, G. (2010). PARTICIPACIÓN CIUDADANA: PERSPECTIVA CUANTITATIVA DE ESTUDIO. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 15(2) ,377-392. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29215980009>
- Barrera, S. (2021). *Implementación de un plan de mejora del sistema de gestión de calidad en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá*. [Tesis de Magister en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio de la Universidad Nacional de Colombia.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson. Colombia.
- Carrera, Ó., Ovando, C., Villafuerte, L., y Parada, A. (2019). La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su comportamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal. *Innovar*, 29(74), 133-146. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512019000400133&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512019000400133&lang=es)

- Castro, F. (2018). La geo simulación, una herramienta para la prevención de los accidentes de tránsito. *Ingeniería. Investigación y Tecnología*, XIX (2) ,135-145. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40458281002>
- Cordero, E. (2020). EL PLAZO EN LA PRESCRIPCIÓN DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS ANTE EL PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD. *Revista chilena de derecho*, 47(2), 359-384. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-34372020000200359&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372020000200359&lang=es)
- DECRETO SUPREMO Nº 016-2009-MTC [Ministerio de Transportes y Comunicaciones]. Texto único ordenado del reglamento nacional de tránsito-código de tránsito. 20 de julio del 2009.
- De Zuani, E., y Ruiz, E. (2015). Confianza en la administración pública Argentina: Relación con indicadores internacionales. *Revista Escuela de Historia*, 14(1), 00. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1669-90412015000100005&lang=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1669-90412015000100005&lang=es)
- De Diego, (2005). *Guía de recursos y reclamaciones tributarias*. Grupo Wolters. Colombia.
- Estrada, V. (2017). *SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA UMF #33*. [Tesis de posgrado especialista en medicina familiar, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio de la UNAM. <http://132.248.9.195/ptd2017/julio/0761211/0761211.pdf>
- Fabián, E. (2021). *La gestión de la movilidad urbana en ciudades intermedias del ámbito de América Latina: perspectivas y desafíos para un gobierno local* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio institucional de la UNLP. [file:///C:/Users/Yajaira/Downloads/Tesis%20de%20Ernesto%20Fabi%C3%A1n%20Botana%20\(DCA-FCE-UNLP\)2b.pdf](file:///C:/Users/Yajaira/Downloads/Tesis%20de%20Ernesto%20Fabi%C3%A1n%20Botana%20(DCA-FCE-UNLP)2b.pdf)
- Ferro, J. (2020). *Guía para reclamar a la Administración Pública multas de tráfico*. Vasco. Cataluña.
- FIT (2017). *Cero muertes y lesiones de gravedad por accidentes de tránsito liderar un cambio: liderar un cambio de paradigma hacia un sistema seguro*.

Editions OCDE, Paris.  
<https://books.google.com.pe/books?id=FMs8DwAAQBAJ&pg=PA122&dq=conductores+de+transito&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwip5ZmSuqr3AhX6IbkGHQmMAOQQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=conductores%20de%20ransito&f=false>

Fonseca, O. (2021). La cultura cívica tributaria como proceso pedagógico en el nivel educativo Secundaria Básica. *Edu sol*, 21(77),90-100.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/eds/v21n77/1729-8091-eds-21-77-90.pdf>

García, F. (2017). *La correcta motivación de las boletas de infracción y sanción en materia de tránsito en la ciudad de México*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de México]. Repositorio de la Universidad Autónoma de México.  
<http://132.248.9.195/ptd2017/octubre/0767078/0767078.pdf>

Geba, N. (2019). *EL BALANCE SOCIAL PARA GESTIONAR ASPECTOS DE SUSTENTABILIDAD EMPRESARIA: APORTES DEL PROCESO CONTABLE PARA CONTRIBUIR CON LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN EN DIMENSIONES SOCIO-AMBIENTALES* [ Tesis de doctorado en ciencias de la Administración, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio Nacional de la UNLP. file:///C:/Users/Yajaira/Downloads/2019-25-4%20TESIS%20Geba%20N.%20COMPAGINADA.pdf-PDFA.pdf

Grant, T. (2016). *La regla de oro de los negocios*. Grupo editorial Mexico.Mexico.  
<https://books.google.com.pe/books?id=MxBRDAAAQBAJ&pg=PT159&dq=CONCEPTO+DE+satisfaccion+del+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjShOHWw9v3AhV8JbkGHbFPBeIQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=CONCEPTO%20DE%20satisfaccion%20del%20cliente&f=false>

Gulassa, D. (2021). SISTEMAS DE VICTIMIZACIÓN Y VINCULACIÓN CIUDADANA: UNA PROPUESTA SOCIONÓMICA. *Revista Brasileña de Psicodrama*, 29, (3). 225-236.

Gómez, R. (2020). Discrecionalidad y potestades sancionadoras de la Administración. *Ius et Praxis*, 26(2), 193-218.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122020000200193&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122020000200193&lang=es)

GÓMEZ, R. (2021). ASPECTOS CRÍTICOS DEL RÉGIMEN SANCIONATORIO DE LOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS. *Revista de derecho*

(Concepción), 89(249), 47-85.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-591X2021000100047&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-591X2021000100047&lang=es)

Gómez, R. (2020). Mecanismos generales y especiales de revisión administrativa de las sanciones. *Revista de derecho (Valdivia)*, 33(1), 231-251. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09502020000100231&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502020000100231&lang=es)

Gómez, F. (2015). *Actitud-E*. Intermedio editores. Colombia.

González, A., Valenzuela, G., Morales, M. y Ramírez, R. (2020). Fragmentación de los mecanismos de control en el combate a la corrupción. *Biolex*, 12(22), 123-148.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-55452020000100123&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-55452020000100123&lang=es)

Hernández, G. (2016). LAS CONSECUENCIAS DE LA INFRACCIÓN DE DEBERES MATRIMONIALES NO DAN LUGAR A INDEMNIZACIÓN. *Revista Chilena de Derecho Privado*, (27),95-139. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370849390003>

Hernández y Velásquez, R. (2004). *La evaluación en educación física: investigación y práctica en el ámbito escolar*. Grao. Barcelona.

Martínez, J. y del Pino, R. (2021). Manual práctico de enfermería comunitaria. Elsevier. Barcelona.

<https://books.google.com.pe/books?id=tZIEAAAQBAJ&pg=PA83&dq=CONCEPTO+DE+satisfaccion+DEL+CIUDADANO&hl=esg&sa=X&ved=2ahUKewjTlarmmdv3AhWUFRkGHb3xCeMQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=CONCEPTO%20DE%20satisfaccion%20DEL%20CIUDADANO&f=false>

Medina, J., Ábrego, D. y Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 12704.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782021000100004&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100004&lang=es)

Ministerio de transportes y Comunicaciones. (04 de noviembre del 2020). *Sepa cómo disminuir las infracciones de tránsito y reducir los puntos en contra en el brevete*. Gobierno del Perú.

<https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/312333-sepa-como-disminuir->

- las-infracciones-de-transito-y-reducir-los-puntos-en-contra-en-el-brevete
- Miro, M. (14 de enero del 2022). FOTOPAPELETAS EN PERÚ EN 2022. *AUTOFACT*. <https://www.autofact.pe/blog/mi-auto/papeletas/fotopapeletas>
- Montenegro, A. (2021). Sanciones impuestas por Estados Unidos a Venezuela: consecuencias regionales. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*, 16(2), 121-139. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1909-30632021000200121&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-30632021000200121&lang=es)
- Molina, D. (2021). Régimen de sanciones administrativas y otros actos administrativos desfavorables en derecho migratorio chileno: parte general. *Revista de derecho (Valdivia)*, 34(1), 255-273. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-09502021000100255&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-09502021000100255&lang=es)
- Monroy, M. y Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*, 48(123)
- Moreno, N. y Durán, N. (2016). Personalidad e infracciones frecuentes de normas de tránsito. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 12(1), 123-136. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67945904009>
- Munuera, J. y Rodriguez, A. (2020). *Estrategias de marketing. Un enfoque basado en el proceso de dirección*. ESIC. Madrid.
- Murillo, J. (2015). *CARACTERIZACIÓN DEL INFRACTOR VIAL DEL MUNICIPIO DE MANIZALES Y LA INCIDENCIA EN LA SEGURIDAD VIAL DE LA CIUDAD*. [Tesis de maestría, Universidad nacional de Colombia]. Repositorio de la Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/57210/75032738.2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Núñez, N. (2006). ¿Cómo se pueden medir las actitudes medioambientales? *Luz*, 5 (2) ,1-10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=589165904008>
- Pelayo, J. y Ortiz, N. (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Investigación administrativa*, 48(123). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448767820](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448767820)

19000100003&lng=es&tlng=es.

- Pinilla, R., y Páramo, P. (2020). Comportamientos urbanos egoístas y cooperativos: el dilema del ciudadano. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 52, 104-114. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-05342020000100104&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342020000100104&lang=es)
- Rebollo (2021). *Manual de derecho administrativo guía para el estudio de las leyes administrativas*. (5ed). Aranzadi. [https://books.google.com.pe/books?id=nkBCEAAQBAJ&pg=PT732&dq=sanciones+administrativas+de+municipios+a+ciudadanos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwil\\_qCeINv3AhXzANQKHVnuAOM4FBDoAXoECAoQAg#v=onepage&q=sanciones%20administrativas%20de%20municipios%20a%20ciudadanos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=nkBCEAAQBAJ&pg=PT732&dq=sanciones+administrativas+de+municipios+a+ciudadanos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwil_qCeINv3AhXzANQKHVnuAOM4FBDoAXoECAoQAg#v=onepage&q=sanciones%20administrativas%20de%20municipios%20a%20ciudadanos&f=false)
- Redondo, J.y Ibarra, D. (2019). Fundamentos conceptuales para la tasación de multas ambientales en Colombia. *Revista Finanzas y Política Económica*, 11(1), 183-194. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2248-60462019000100183&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2248-60462019000100183&lang=es)
- Reyes, R.(2017). *Guía sobre el procedimiento de responsabilidad en el sistema nacional anticorrupción, por falta administrativa grave y no grave, cometida por servidores públicos y por falta de particulares 2017*. Tax editores unidos. México. <https://books.google.com.pe/books?id=69z0DwAAQBAJ&pg=PT303&dq=CONCEPTO+DE+SANCION&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwinsrLbI9v3AhWLCrkGHRL3BuMQ6AF6BAgKEAl#v=onepage&q=CONCEPTO%20DE%20SANCION&f=false>
- Rojas, J. (2020). *Derecho administrativo sancionador*. Universidad externado de Colombia. Bogotá.
- Segura, A., Berbesí, D., Agudelo, A. , & Cardona, D. (2017). Mortalidad por accidente de tránsito en el adulto mayor en Colombia. *Revista de Saúde Pública*, 51( ) ,1-8. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67249591019>
- Rodriguez, K. (2020). *GARANTÍA DEL DERECHO A LA REPARACIÓN EN EL MARCO DE NORMAS CONTENIDAS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR* [Tesis para Magister en derecho de la

empresa, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Repositorio de la PUCP.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19069/Rodriguez\\_Castillo\\_Garant%  
c3%ada\\_derecho\\_reparaci%  
c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19069/Rodriguez_Castillo_Garant%c3%ada_derecho_reparaci%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salazar, A., Muñiz, C., y Saldierna, A. (2021). De la participación simbólica a la participación política de la niñez: aproximación cualitativa en estudiantes de educación primaria. *Desafíos*, 33(2), 178-208.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-40352021000200178&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-40352021000200178&lang=es)

Salvador, Y., Llanes, M., y Pérez, O. (2018). La participación ciudadana en la Salud Pública. *Correo Científico Médico*, 22(4), 719-726.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812018000400015&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812018000400015&lang=es)

Signoret, A. (2017). Las actitudes y cómo medirlas. *Estudios de Lingüística Aplicada*, 0(32), 75-102.

<https://doi.org/10.22201/enallt.01852647p.2000.32.818>

Silva, D. (2016). La destitución por infracción grave a la probidad administrativa en la jurisprudencia de la Contraloría General de la República. *Revista de Derecho (Valdivia)*, XXIX(2), 157-173.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173749299007>

Sirlopú et al. (2016). Satisfacción Global con la Vida y Satisfacción Escolar en Estudiantes Chilenos. *Psykhé*, 25(2), 1-14.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96749326002>

Treviño, R. & Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios Gerenciales*, 37(161), 556-565.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232021000400556&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232021000400556&lang=es)

Ulrich, J. (2020). *Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa*. Editorial Tutor formación. La rioja.

<https://books.google.com.pe/books?id=KZf5DwAAQBAJ&pg=PA83&dq=CONCEPTO+DE+satisfaccion+del+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjShOHw9v3AhV8JbkGHbFPBeIQ6AF6BAgLEAl#v=onepage&q=CONCEPTO%20DE%20satisfaccion%20del%20cliente&f=false>



- Victoria, D. (2015). La condición de incumbencia especial como criterio fundante de la autoría en los delitos de infracción de deber. *Revista VIA IURIS*, (19),11-31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273946366002>
- Yunda, R. (2018). Aplicación Temporal de la Ley Penal, Validez y Eficacia en Infracciones de Agresión al Estado. *Revista Facultad de Jurisprudencia*, (3),119-142.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=600263743007>
- Zela, B. y Ayaucan, M. (2014). *Sistema de gestión de información para el servicio de atención al ciudadano en organismos públicos de administración tributaria* [Tesis para Ingeniero de Sistemas, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/334431/ZelaBuenoIngSistemas2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

#### Operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable X Sanciones por infracción de tránsito	1) Rebollo (2021): "Es la ley la que debe fijar los criterios mínimos de antijuricidad con arreglo a los cuales cada entidad local puede <b>tipificar</b> las <b>infracciones</b> y que es la ley también la que tiene que establecer las <b>clases de sanciones</b> ." (p.38)	La variable Sanciones por infracción de tránsito se medirá identificando las dimensiones a su vez indicadores e instrumento de investigación	infracciones	Infracción	Escala de Likert  (5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) Desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo
				Frecuencia	
				Pago de papeletas	
			sanciones	Tipos de sanciones	
				Reglamento	
Variable Y satisfacción de los ciudadanos	Martínez y del Pino (2021): " <b>La actitud de los ciudadanos</b> es el elemento clave de cualquier <b>estrategia de mejora</b> en cuanto a la <b>calidad de vida</b> ." (p.83).	La variable satisfacción del ciudadano se medirá identificando las dimensiones a su vez indicadores e instrumento de investigación	Actitud de los ciudadanos	comportamiento de los policías	Ordinal Escala de Likert (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) Desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo
				comportamiento de los infractores	
				pensamiento del infractor al volante	
			Estrategias para los ciudadanos	Descuentos por puntualidad de pago	
				Incentivo económico a conductores	
				Facilidad de medios digitales para pago y consultas	
			Calidad de vida	Servicio	
				Evidencias de la infracción	
				Impugnación de papeletas	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A CIUDADANOS DEL DISTRITO DE VENTANILLA**

Estimado(a) ciudadano (a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada “Sanciones por infracción de tránsito y su relación con la satisfacción de los ciudadanos, Ventanilla, 2022”, por ello se le solicita responda con veracidad los siguientes enunciados. **INSTRUCCIONES: Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI ( ) No ( )** Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una **X** de acuerdo a su criterio o lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Totalment e de Acuerdo	4 De Acuerdo	3 Indiferente	2 En Desacuerdo	1 Totalmente En Desacuerdo
<b>VARIABLE x : SANCIONES POR INFRACCION DE TRANSITO DIMENSIÓN: INFRACCIONES</b>						
1.	Usted ha cometido infracciones de tránsito.					
2.	Ud. comete infracciones de tránsito frecuentemente.					
3.	Ud. paga las papeletas a su debido tiempo.					
<b>DIMENSIÓN: SANCIONES</b>						
4.	Conoce u el tipo de sanción y montos por infracción.					
5.	Tiene usted conocimiento que no respetar las reglas de tránsito son sujetos de sanción.					
6.	Tiene usted conocimiento que la gravedad de la infracción puede ocasionar el retiro definitivo de su licencia de conductor.					
<b>VARIABLE Y: SATISFACCION DE LOS CIUDADANOS DIMENSIÓN: ACTITUD</b>						
7.	Está de acuerdo con el trato recibido por el policía Al momento de recibir la papeleta.					
8.	Considera correcto su comportamiento al momento de recibir una papeleta					
9.	Esta usted capacitado Para conducir un vehículo de acuerdo al reglamento.					
<b>DIMENSIÓN: ESTRATEGIAS PARA LOS CIUDADANOS</b>						
10.	Está usted de acuerdo con que se otorguen puntos de bonificación sólo por pronto pago.					
11.	Está usted de acuerdo con los descuentos por pronto pago.					
12.	Está usted de acuerdo con la información de las infracciones y pagos de multas a través de internet					
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DE VIDA</b>						
13.	Ha tenido facilidades para hacer efectivo el pago de su papeleta de tránsito.					
14.	Esta Ud. de acuerdo con que las evidencias de la infracción puedan ser por fotografía					
15.	Está usted de acuerdo con la oportunidad de resolución de las impugnaciones a las infracciones de tránsito.					

### Anexo 3: Calculo del tamaño de la muestra

Fórmula de muestra para cálculo de población infinita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Z = 1,96 (Nivel de confianza con 95%)

p = 0,05 (Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado)


q = 0,5 (Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p)

e = 0,05 (Error de estimación máximo aceptado)

n = tamaño de la muestra

$$384,16 = \frac{1,96^2 * 0,05 * 0,5}{0,05^2}$$

## Anexo 4: Validación del instrumento



Título de la investigación: "Sanciones por infracción de tránsito y su relación con la satisfacción de los ciudadanos, Ventanilla, 2022"									
Apellidos y nombres de los investigadores: Evangelista Moran Elsa Yajaira									
Apellidos y nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra Abraham									
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
VARIABLE INDEPENDIENTE: SANCIONES POR INFRACCION DE TRANSITO	INFRACCIONES	Infracción	Está Ud. de acuerdo con la imposición de sanciones por infracción de tránsito	Likert ordinal: (5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) Desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	X				
		Frecuencia	Está Ud. de acuerdo con que se cometan infracciones de tránsito frecuentemente		X				
		Pago de papeletas	Está Ud. de acuerdo con que se realicen los pagos de papeletas a su debido tiempo		X				
	SANCIONES	Tipos de sanciones	Está de acuerdo con los tipos de sanciones por infracción de tránsito que existen actualmente.		X				
		Reglamento	Se encuentra de acuerdo con el hecho de que no respetar las leyes de tránsito implica que está sujeto a una sanción.		X				
		Gravedad	Está de acuerdo con que la gravedad de la infracción puede ocasionar el retiro definitivo de su licencia de conductor.		X				
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	ACTITUD	Comportamiento de los policías	Está de acuerdo con el trato recibido por la policía.	Likert ordinal: (5) Totalmente De acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) Desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	X				
		Comportamiento de los infractores	Está de acuerdo con su correcto comportamiento al momento de recibir una papeleta.		X				
		Pensamiento del infractor al volante	Está de acuerdo con la capacitación que tiene para poder conducir.						
	ESTRATEGIAS PARA LOS CIUDADANOS	Descuentos por puntualidad de pago	Está de acuerdo con que se otorguen descuentos por puntualidad de pago de papeletas		X				
		Incentivo económico a conductores	Está usted de acuerdo con que se otorguen puntos de bonificación solo por pronto pago						
		Facilidad de medios digitales para pago y consultas	Está usted de acuerdo con la información de las infracciones y pagos de multas a través de internet						
	CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS	Servicio	Está Ud. de acuerdo con las facilidades para hacer efectivo el pago de su papeleta de tránsito						
		Evidencias de la infracción	Está Ud. de acuerdo con que las evidencias de la infracción puedan ser por fotografía						
		Impugnación de papeletas	Está usted de acuerdo con la oportunidad de resolución de las impugnaciones a las infracciones de tránsito.						
Firma del experto: 			Fecha <u>27</u> / <u>06</u> / <u>2022</u>	Resultado: *Aplicable *No Aplicable					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

**Título de la investigación:** " Sanciones por infracción de tránsito y su relación con la satisfacción de los ciudadanos, Ventanilla, 2022",

**Apellidos y nombres del investigador:** Evangelista Moran, Elsa Yajaira

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Carranza Estela Teodoro

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>VARIABLE X: SANCIONES POR INFRACCION DE TRANSITO</b>	<b>INFRACCIONES</b>	Infracción	1. Está Ud. de acuerdo con la imposición de sanciones por infracción de tránsito		X		
		Frecuencia	2. Está ud de acuerdo con que se cometan infracciones de tránsito frecuentemente		X		
		Pago de papeletas	3. Está Ud. de acuerdo con que se realicen los pagos de papeletas a su debido tiempo		X		
	<b>SANCIÓN</b>	Tipos de sanciones	4. Está de acuerdo con los tipos de sanciones por infracción de tránsito que existen actualmente		X		
		Reglamento	5. Se encuentra de acuerdo con el hecho de que no respetar las leyes de tránsito implica que está sujeto a una sanción.		X		
		Gravedad	6. Está de acuerdo con que la gravedad de la infracción puede ocasionar el retiro definitivo de su licencia de conductor.		X		
<b>VARIABLE Y: SATISFACCION DE LOS CIUDADANOS</b>	<b>ACTITUD</b>	Comportamiento de los policías	7. Está de acuerdo con el trato recibido por la policía.		X		
		comportamiento de los infractores	8. Está de acuerdo con su correcto comportamiento al momento de recibir una papeleta.				
		pensamiento del infractor al volante	9. Está de acuerdo con la capacitación que tiene para poder conducir.		X		
	<b>ESTRATEGIAS</b>	Descuentos por puntualidad de pago	10. Está de acuerdo con que se otorguen descuentos por puntualidad de pago de papeletas		X		
		Incentivo económico a conductores	11. Está usted de acuerdo con que se otorguen puntos de bonificación solo por pronto pago.		X		
	<b>CALIDAD</b>	Facilidad de medios digitales para pago y consultas	12. Está usted de acuerdo con la información de las infracciones y pagos de multas a través de internet		X		
		Servicio	13. Está Ud. de acuerdo con las facilidades para hacer efectivo el pago de su papeleta de tránsito		X		
Evidencias de la infracción		14. Está Ud. de acuerdo con que las evidencias de la infracción puedan ser por fotografía		X			
Impugnación de papeletas		15. Está usted de acuerdo con la oportunidad de resolución de las impugnaciones a las infracciones de tránsito.		X			
Firma del experto:		  DR. ESTELA CARRANZA ESTELA DC. EN ADMINISTRACIÓN CIAD 98571		Resultado: *Aplicable      *No Aplicable			
		Fecha <u>21 / 06 / 2022</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

**Título de la investigación:** " Sanciones por infracción de tránsito y su relación con la satisfacción de los ciudadanos, Ventanilla, 2022"

**Apellidos y nombres de los investigadores:** Evangelista Moran Elsa Yajaira

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio

VARIABLES	ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SICUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: SANCIONES POR INFRACCION DE TRANSITO	infracciones	Infracción	Usted ha cometido infracciones de transito .		X		
		Frecuencia	Ud comete infracciones de transito frecuentemente.		X		
		Pago de papeletas	Ud paga las papeletas a su debido tiempo.		X		
	sanciones	Tipos de sanciones	Conoce ud el tipo de sancion y montos por infraccion.		X		
		Reglamento	Tiene usted conocimiento que no respetar las reglas de transito son sujetos de sanción.		X		
		Gravedad	Tiene usted conocimiento que la gravedad de la infraccion puede ocasionar el retiro definitivo de su licencia de conductor.		X		
VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCION DEL CIUDADANO	ACTITUD	Comportamiento de los policías	Esta de acuerdo con el trato recibido por el policia al momento de recibir la papeleta.		X		
		Comportamiento de los infractores	Considera correcto su comportamiento al momento de recibir una papeleta		X		
	ESTRATEGIAS	Pensamiento del infractor al volante	Esta usted capacitado para conducir un vehiculo de acuerdo al reglamento.		X		
		Descuentos por puntualidad de pago	Esta de acuerdo con que se otorguen descuentos por puntualidad de pago de papeletas				
		Incentivo economico a conductores	Esta usted de acuerdo con los descuentos por pronto pago.				
	CALIDAD	Facilidad de medios digitales para pago y consultas	Esta usted de acuerdo con la informacion de las infracciones y pagos de multas a traves de internet				
		Servicio	Ha tenido facilidades para hacer efectivo el pago de su papeleta de transito				
		Evidencias de la infracción	Esta ud de acuerdo con que las evidencias de la infracción pueda ser por fotografia				
		Impugnacion de papeletas	Esta usted de acuerdo con la oportunidad de resolucion de las impugnaciones a las infracciones de transito.				
Firma del experto:			Fecha 27 / 05/ 2022	Resultado: *Aplicable <input type="checkbox"/> *No Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

## Anexo 5. Validez del instrumento

<b>N°</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Grado</b>	<b>Resultado</b>
<b>1</b>	Víctor Dávila Arenaza	Doctor	Aplicable
<b>2</b>	Teodoro Carranza Estela	Doctor	Aplicable
<b>3</b>	Abraham Cárdenas Saavedra	Doctor	Aplicable

### **CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Coeficiente de Alfa de Cronbach General

#### **Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,894	15

Fuente: SPSS versión 25.



## **Anexo 6: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN**

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
  - 0.75 = Correlación negativa considerable.
  - 0.50 = Correlación negativa media.
  - 0.25 = Correlación negativa débil.
  - 0.10 = Correlación negativa muy débil.
  - 0.0 = No existe correlación alguna entre las variables.
- 

- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
  - +0.25 = Correlación positiva débil.
  - +0.50 = Correlación positiva media.
  - +0.75 = Correlación positiva considerable.
  - +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
  - +1.00 = Correlación positiva perfecta
- 

*Fuente: En base al libro de Hernández, Fernández y Baptista (2014).*

### **Condiciones:**

- Sig. T=5%
- Nivel de aceptación 95%,  $z=1.96$
- $H_0$ = Hipótesis nula
- $H_a$ = Hipótesis alterna

### **Regla de decisión**

- a) Si el valor "p" > 0.05, se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ .
- b) Si el valor "p" < 0.05, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sanciones por infracción de tránsito y su relación con la satisfacción de los ciudadanos, Ventanilla, 2022", cuyo autor es EVANGELISTA MORAN ELSA YAJAIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO <b>DNI:</b> 08467692 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8917-1919	Firmado electrónicamente por: VDAVILAA el 10-12- 2022 08:15:01

Código documento Trilce: TRI - 0481071