



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado de la
Dirección de Normativa en Comunicaciones del Ministerio de
Transportes y Comunicaciones, Lima-2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Pizarro Santos, Johnny Jorge (orcid/org/0000-0001-9346-5605)

ASESORAS:

Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad (orcid/org/0000-0003-3516-1982)

Dra. Ramirez Lau, Sandra Cecilia (orcid/org/0000-0002-6970-2778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi esposa, por su amor y apoyo incondicional para llevar adelante mis objetivos académicos.

A mis hermanos, que durante toda mi vida se ha enorgullecido de mis logros educativos.

Agradecimiento

A mi esposa, por el apoyo en la búsqueda de información.

A mis amigos, por sus consejos para seguir adelante.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra y muestreo	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias y porcentajes del Procedimiento Administrativo.	28
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de la Satisfacción del Administrado.	29
Tabla 3. Correlación entre Procedimiento Administrativo y Satisfacción del Administrado.	30
Tabla 4. Correlación entre Procedimiento Administrativo y las dimensiones de la Satisfacción del Administrado.	31

RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo de investigación fue determinar la correlación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado que concurre diariamente de modo presencial o virtual; así como, determinar la correlación entre el procedimiento administrativo y las dimensiones de la satisfacción del administrado, con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño transversal no experimental, debido a que se no manipularon las variables. La recolección de información, se realizó con un cuestionario de 60 preguntas sobre procedimiento administrativo y satisfacción del administrado, con una valoración de la escala de Likert de 1 a 5, y una confiabilidad del instrumento mayor al 80%. Posteriormente se analizó de manera descriptiva e inferencial las variables, para la prueba de hipótesis que calculo el Rho de Spearman con un valor de significancia bilateral entre las variables de 0.001, el cual fue menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna que demuestra una correlación positiva moderada entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado.

Palabras clave: Procedimiento administrativo, administrado, acto administrativo.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the correlation between the public administrative service and the satisfaction of the citizens who attends daily in front-office services or online services; as well as, to determine the correlation between the administrative procedure and the dimensions of the satisfaction of the citizens, with a quantitative approach, correlational scope and non-experimental cross-sectional design, because the variables were not manipulated. The collection of information was carried out with a survey of 60 questions on public administrative service and satisfaction of the citizens, with a Likert scale assessment of 1 to 5, and a reliability of the instrument greater than 80%. Subsequently, it was analyzed descriptively and inferential variables, for hypothesis testing. Spearman's Rho showed a value of bilateral significance between the variables of 0.001, which was less than 0.05, rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis that demonstrates a moderate positive correlation between the public administrative service and satisfaction of the citizens.

Keywords: Administrative procedure, citizens, Administrative act.

I. INTRODUCCIÓN

Los procedimientos administrativos, creados y planificados al interior de las instituciones del Estado para atender las necesidades de los ciudadanos, garantizan tanto su derecho como su participación en la administración pública. Estos procedimientos administrativos utilizados en las entidades públicas para atender a los ciudadanos, se llevan a cabo desde los actos más simples, como la obtención de una licencia, hasta los más complejos, como son los procesos impugnatorios. Los resultados del acto administrativo algunas veces generan disconformidad en los administrados, lo que se evidencia no solo en nuestro país, sino en otro lugar del mundo.

A nivel internacional, como en el caso de los ciudadanos argentinos y uruguayos que presentan o formulan una petición a la administración pública y que no obtienen una respuesta o no logran obtenerlo en el plazo fijado sienten una gran insatisfacción por el procedimiento administrativo Goldfard (2020), por ello estas administraciones implementaron el silencio administrativo para mitigar la insatisfacción de los ciudadanos, esta implementación como solución a estos problemas debe estar siempre en evaluación para observar si se logra el objetivo buscado, como señala Borrero (2020), quien encontró que el 89% de los trámites administrativos realizados en las distintas dependencias educativas en Latino América y el Caribe son presenciales, demostrando que la población aun continua teniendo gran preferencia por los trámites presenciales. Otro caso a mencionar es el de Vietnam, en la que el estudio realizado por Chien y Thanh (2022) evidenciaron que los factores procesales, éticos y resultados tienen un efecto positivo en la satisfacción del usuario. Finalmente, el estudio realizado en Francia por Hédon (2022), reveló que todos los años más del 80% de los reclamos que recibe el Defensor de los derechos, se relacionan con procedimientos administrativos poco eficientes y demasiado largos.

En nuestro país, el 68.7% de la ciudadanía que vive las provincias de Lima y que dan inicio a un procedimiento administrativo en las ventanillas de atención a la ciudadanía de la Dirección Regional de Educación (DRE), sienten insatisfacción por los trámites engorrosos según describe Quiñones (2022), evidenciando una relación entre la satisfacción de la ciudadanía y los procedimientos administrativos. De otro lado, otros elementos deben ser considerados para evaluar la satisfacción

del ciudadano como señala Delgado et al. (2021), es por ello que para mejorar la satisfacción del administrado debemos evaluar la calidad del servicio. Turpo (2021). Otro análisis realizado por Condori (2018), encontró que el 68% de los participantes de su estudio considera ineficiente el procedimiento administrativo realizado por la administración de transporte público en Tacna, debido a la exigencia de muchos requisitos, incumplimiento de los plazos de atención y los altos costos administrativos, esto demuestra la existencia de una gran insatisfacción en los conductores dedicados al transporte interurbano. Por último, Salas (2018) encontró que en las oficinas del municipio de Huaró, donde se cobran pagos por el suministro de agua potable, el 47% de los encuestados nunca utilizó este servicio, lo que demuestra que los procedimientos utilizados por la municipalidad son deficientes y que el grado de insatisfacción es muy alta (62%).

En el ámbito local el grado de satisfacción puede ser estimado analizando la calidad de servicio otorgado por las entidades públicas como lo indica Paucar (2019), en su estudio sobre la calidad de servicio recibida por los maestros que realizaban algún trámite en la UGEL Lima, mostrando que más del 50% de los entrevistados manifestaban que el servicio brindado era bueno, por lo que su satisfacción era mayor al 50%. Por esto, en el presente contexto, analizaremos los procedimientos administrativos que se realizan en la Dirección de Normativa en Comunicaciones, unidad orgánica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) donde se realizan los procedimientos administrativos relacionados a la certificación de equipos que utilizan el espectro radioeléctrico o se conectan a la red pública; así como, la fiscalización de los diversos servicios relacionados a las comunicaciones; donde a pesar de las mejoras señaladas en la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley 27444), de 1729 solicitudes que iniciaron el procedimiento administrativo, 27.36% fueron procedimientos improcedentes y un 18.45% de los procedimientos fueron oficiados al administrado para comunicarles que sus solicitudes no requerían el procedimiento solicitado, generando insatisfacción en la ciudadanía que habiendo realizado el pago para el inicio del proceso administrativo no encuentran cumplidas sus expectativas.

Como consecuencia del aumento de los procedimientos administrativos que no obtienen un resultado favorable o que su solicitud no ha sido procedente, se puede provocar en la ciudadanía desconfianza en aquellos trámites que se

encuentran automatizados, por esto, nuestro estudio plantea conocer los elementos necesarios para elaborar recomendaciones que puedan ser implementadas como mejoras continuas en bien de la ciudadanía relacionados a la atención del funcionario, información de la entidad, tiempo de atención, resultado del procedimiento y la confianza del procedimiento que genera una influencia sobre la satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del MTC.

De toda esta información se pudo inferir el siguiente problema general de la investigación ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del MTC?; la cual nos lleva a formular los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo y los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del MTC?.

La presente investigación está basada en las diversas fuentes de información encontradas, por lo que la justificación teórica de nuestro estudio pretende aportar un mayor conocimiento sobre la correlación de las variables en estudio, lo cual permitirá a la Dirección de Normativa proponer mejoras en el procedimiento administrativo generando un efecto positivo en la satisfacción del administrado. Para la Asociación Española para la Calidad (2003), la satisfacción se puede medir de forma directa del resultado o de la prestación del servicio que recibe el cliente. De otro lado Condori (2018), señala que el procedimiento administrativo es realizado por el personal administrativo que representa la voluntad institucional, encargado de derivar adecuadamente el procedimiento administrativo. Como justificación metodológica del estudio se propone elaborar mecanismos de consulta periódica a los administrados en base al instrumento utilizado en el presente estudio, permitiendo a la entidad escuchar a la ciudadanía y que ellos no sientan que los procedimientos administrativos son tediosos o que requieren de profesionales en cada materia para poder ser realizados. El resultado de nuestra investigación brinda resultados actuales y reales de los procedimientos administrativos que son ofrecidos por de la Dirección de Normativa en Comunicaciones a la ciudadanía, por lo que como justificación práctica del estudio se propone en base a los resultados encontrados generar propuestas que mejoren

los procedimientos administrativos actuales de la entidad, lo cual cambiará la percepción negativa del administrado cuando finaliza este procedimiento.

Como la Dirección de Normativa en Comunicaciones busca estandarizar sus procesos administrativos que deben estar de acorde a las necesidades de la ciudadanía, el objetivo general de nuestra investigación era Determinar la relación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del MTC; que nos permitieron plantear los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre el procedimiento administrativo y los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del MTC.

Como la estandarización de los procesos en la Dirección de Normativa regula sus procedimientos administrativos, por esto la hipótesis general de nuestra investigación planteó lo siguiente: Existe una relación significativa entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del MTC; seguidamente se plantearon las hipótesis específicas siguientes: Existe una relación significativa entre procedimiento administrativo y los elementos, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del MTC.

II. MARCO TEÓRICO

De los diversos artículos y tesis revisadas sobre procedimientos administrativos en las entidades públicas y su relación con la satisfacción del administrado, se puede mencionar con respecto a los antecedentes internacionales encontrados, que Tenesaca (2022) nos hace un análisis del problema que afrontan los discapacitados en el Ecuador para que su condición sea reconocida como tal por un simple acto de la administración, proponiendo como objetivo visualizar las presuntas arbitrariedades ejercidas por los funcionarios públicos en la sociedad ecuatoriana contra el registro de los discapacitados, que solo tiene registrado al 2.74% del total de discapacitados a nivel nacional. Para ello se propuso analizar el proceso de calificación de un discapacitado, el cual se inicia con un instrumento completamente médico que define su situación física y mental, luego de ello, toda esta información debe ser tramitada al Ministerio de Salud Pública quien elabora un expediente, la cual contiene toda la información que sea necesaria para el inicio del procedimiento administrativo. El tipo de investigación que utilizó fue totalmente cualitativo; sin embargo, durante el diagnóstico que tuvo un carácter de tipo transversal, se pudo evidenciar un análisis cuantitativo de los resultados, debido al diseño no experimental, con diagnóstico transversal. Utilizó el Método Analítico – Sintético debido a que su investigación era teórica, permitiéndole realizar un análisis con diversos instrumentos del proceso de calificación de la discapacidad en las encuestas. Los resultados obtenidos concluyeron que si bien el procedimiento médico era idóneo, el procedimiento administrativo no lo era, debido a que presenta deficiencias en los plazos, competencia, recursos, medios de impugnación y otros que forman parte del procedimiento administrativo.

El artículo de Brown-Mata et al. (2021) nos muestra un análisis sobre la satisfacción de los adolescentes en las clases virtuales que se desarrollaron en el país de Costa Rica, realizado en plena pandemia ocasionada por la COVID 19, que valora el aprendizaje desarrollado por los estudiantes al recibir sus clases vía internet con el material que tengan disponible, para el logro de su objetivo en la investigación, empleó un diseño transversal y cuantitativo utilizando una encuesta online desarrollada sobre la plataforma Google Forms, los criterios de inclusión fueron que residan en Costa Rica, tener una edad entre los 14 a 18 años y ser una estudiante de colegio que imparta clases virtuales, los criterios de exclusión fueron

no recibir el consentimiento informado y no aceptar el consentimiento informado. La muestra estaba conformada por 128 personas, de las cuales el 63.3% eran mujeres, 34.4% hombres y 2.3% no indicó su género. En el estudio los resultados mostraron que en la costa todas las personas encuestadas pueden conectarse a internet por algún medio como wifi, a través del celular de modo prepago y postpago.

Con respecto al estudio de Quesada (2021), se hace una aproximación de la calidad de servicio ofrecido por la administración de la universidad nacional de Costa Rica y su impacto en la satisfacción de los estudiantes universitarios, proponiendo como hipótesis estas dos variables en estudio se encuentran debidamente ligadas, por esto utiliza la metodología de tipo mixta para poder encontrar la relación causa-efecto, con una muestra en su estudio que estuvo conformada por los estudiantes de las carreras de Biología, Geología y Química que pertenecen a la facultad en ciencias de la universidad, los cuestionarios que utilizó en la investigación fueron desarrollados considerando como las dimensiones satisfacción, compromiso y calidad. Los resultados mostraron que existe una correlación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes universitarios con una Spearman que va de 0.99 a 0.480.

En Iran, Kazerooni et al. (2019) analizaron las expectativas de 156 ancianos en un asilo de Kahrizak, con respecto a los servicios médicos en salud y los servicios de atención recibidos, debido al crecimiento constante en los últimos años de su población mayor. Luego de analizar las variables demográficas recogidas mediante un cuestionario, utilizando el software SPSS versión 22, se obtuvo que aproximadamente 115 de ellos esperaban un buen servicio y que 101 de los ancianos lo calificaban como buena, por lo que las variables demográficas como son el estado civil, edad o sexo no tienen un efecto estadístico sobre el servicio esperado y la satisfacción, ya que los resultados muestran que el nivel de satisfacción encontrado en los servicios prestados es buena; sin embargo, hay una gran expectativa por el sistema de atención médica.

En relación con los antecedentes nacionales podemos citar a Quiñones (2022), quien realizó un análisis entre los procesos administrativos y el nivel de satisfacción de ciudadanos que acuden a la Dirección Regional Educativa en las Provincias de Lima (DRELP), determinando cómo se relacionaban los procesos

administrativos manejados en la DRELPE y el nivel de satisfacción de ciudadanos. La justificación de su investigación fue tratada científica y pedagógicamente debido a que tenía el propósito de encontrar una vinculación entre las variables. La delimitación espacial del estudio se realizó en el distrito de Santa María, ubicada al norte de la provincia Huaura en el departamento Lima, cuya población estaba conformada por trabajadores, servidores y los empleados públicos de la DRELPE. Como metodología de estudio se utilizó la forma descriptiva debido a sus peculiaridades, por lo que se consideró al estudio correlacional; asimismo, para el estudio se tomó una muestra probabilística de la población, la cual estuvo conformada por 59 colaboradores trabajadores del área administrativa, entre personal CAS y nombrados del área administrativa. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, y se procesó la información de forma descriptiva. Luego de interpretar los hallazgos con la aplicación de las herramientas estadísticas, se concluyó que existía una relación tanto entre los procedimientos administrativos y los niveles de bienestar de los clientes de la DRELPE; así como, entre el bienestar de los consumidores y la dirección, la organización, la planeación y control.

De su parte Condori (2018) realizó una investigación en la subgerencia que fiscaliza el tránsito y transporte en la Municipalidad de Tacna, sobre la satisfacción del transportista y el procedimiento administrativo, determinando cómo se relacionaba el procedimiento administrativo con el nivel de satisfacción de los transportistas interurbanos, su investigación fue enfocada cuantitativamente y con nivel correlacional, de corte transversal y diseño no experimental. Por ello, utilizó como técnica para recolectar los datos a la encuesta, con una población integrada por 100 transportistas interurbanos que iniciaron un proceso administrativo en el Municipio Provincial de Tacna. El cuestionario fue elaborado en base a la escala de Likert como instrumento por cada variable. Los datos obtenidos se analizaron con ayuda de la estadística inferencial y descriptiva. Luego de su evaluación, se pudo observar que del total de encuestados, el 68% considera deficiente el procedimiento administrativo, un 26% manifiesta que el procedimiento administrativo es algo regular y solo un 6% menciona en sus respuestas que el procedimiento administrativo es eficiente; asimismo, al analizar la satisfacción del administrado pudo comprobar que el 47% se encontraba insatisfecho, 45% normal y solo el 8%

se encontraba satisfecho. La conclusión de su estudio reveló la insatisfacción de los transportistas interurbanos debido al incumplimiento de los plazos establecidos y a los requisitos que se exigen para llevar a cabo este procedimiento administrativo.

Al desarrollar su tesis Salas (2018) busco determinar la relación entre los diversos procedimientos administrativos y la satisfacción de la ciudadanía que acuden a la oficina de recaudación para el pago por servicio de agua y alcantarillado en el Municipio distrital de Huaró. Para ello su tesis era tipo descriptivo correlacional, desarrollada con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, ya que no manipulo por ningún medio las dos variables en estudio y solo observó los fenómenos en su ambiente natural, su diseño fue transeccional o transversal debido a que realizó investigaciones de hechos y fenómenos de la en un periodo determinado, por ello utilizó el método descriptivo. Con relación a la población de su estudio, esta fue conformada por 40 hombres y 30 mujeres que laboran en la Municipalidad del distrito de Huaró y los usuarios que fueron un total de 2500 beneficiarios, la muestra estuvo conformada por el personal de la oficina de rentas compuesta por el jefe, 05 trabajadores administrativos, 02 trabajadores de campo quienes hacen las notificaciones a los usuarios. Para la recolección de información realizó una revisión de datos o temas publicados por la Municipalidad; así como, el desarrollo de un cuestionario estructurado para obtener información primaria. Finalmente, revisó el contenido y las características de los libros de ingresos en la oficina de Rentas, para el tratamiento estadístico de datos utilizó la estadística descriptiva donde realizó la contabilidad de las proporciones por cada ítem de cada test comparándola con la información promedio de cada uno de los ítems; asimismo, utilizó estadística referencial para lo cual se propuso el uso de la técnica inferencial que plantea la prueba del CHI_CUADRADO con las variables no paramétricas, con una confiabilidad del instrumento del 83%, lo cual es un grado de alta aplicabilidad, utilizó el estadístico alfa de Cronbach. Evaluando los resultados se encontraron que los procesos administrativos estaban en pésimas condiciones, había una mala planificación y nivel organizacional, la percepción de control es mala y el nivel de satisfacción de los ciudadanos que se apersonan a la oficina de cobranzas era muy malo. Esta información le permitió concluir primero que existe una relación significativa entre procesos administrativos y el grado de

satisfacción de los ciudadanos que se apersonan a la oficina de recaudación por el servicio de agua y alcantarillado en el Municipio de Huaro.

Por su parte a Mosqueira y Ruíz (2021), realizaron una investigación sobre los efectos que origina la simplificación administrativa en los grados de satisfacción de los ciudadanos de la UGE, cuyo objetivo fue determinar el nexo entre las medidas adoptadas para la simplificación administrativa y los grados de satisfacción durante el periodo 2018. La investigación fue tipo cuantitativa, con nivel básico no experimental, con un diseño descriptivo-correlacional, cuya población estuvo formada por 6 gerentes públicos y 140 usuarios que diariamente se acercan en promedio a esta entidad pública a realizar algún trámite. La muestra en cambio estuvo conformada por 6 gerentes públicos y 102 usuarios, la cual se obtuvo por fórmula estadística y un muestreo aleatorio simple. Los resultados mostraron una correlación demasiado alta entre ambas variables, evidenciando una fuerte relación entre simplificación administrativa y el grado de satisfacción de los ciudadanos.

Asimismo, Guerrero (2022), realizó un estudio de cómo la simplificación de procedimientos administrativos se relaciona con la satisfacción del usuario, para ello su enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transaccional, tipo aplicada y nivel correlacional. Su población para el estudio fue conformada de 700 usuarios de la cual extrajo para su estudio una muestra compuesta por 90 ciudadanos del Municipio de San Ignacio. Aplicado los cálculos de estudio, se evidenciaron resultados estadísticamente significativos con una Sig. < al 0,05 y con un coeficiente Spearman de 0,639, lo cual demuestra que la simplificación administrativa guarda una relación positiva con la satisfacción del usuario.

Como se detalló en los casos internacionales y nacionales, todos los ciudadanos en algún momento realizamos un procedimiento administrativo, el cual puede ser iniciado de manera presencial o de forma virtual utilizando internet, cuyas expectativas mínimas a lo esperado genera un grado de satisfacción, lo cual tiene una contraposición o alto grado de insatisfacción cuando el resultado es contrario a lo esperado.

En este contexto definimos al procedimiento administrativo como un conjunto de actuaciones y trámites que realizan personas naturales o jurídicas en las entidades públicas, los cuales conducen a un acto administrativo el cual produce un efecto jurídico sobre los intereses de las obligaciones o derechos que

tienen los administrados. (Ley 27444, 2019, p. 8). Asimismo, el procedimiento administrativo al ser un mecanismo con efecto jurídico, se encuentra regulada por la norma peruana y su reglamento, donde se garantiza el derecho de los administrados, limita la potestad de la entidad y los plazos de atención que debe indicarse en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de cada entidad pública.

En base a esta Ley 27444, Newman y Summer (1962) definieron a los procedimientos administrativos como labores necesarias y trascendentales realizado por las autoridades gubernamentales; quienes lo realizan eficazmente cumpliendo las normas, con el objetivo de lograr buenos resultados de forma eficaz con grandes utilidades a un costo mínimo. Esto permitió a Dubrin (2000) afirmar que el procedimiento administrativo es muy útil para medir las labores administrativas, cumpliendo con las etapas que conducen al éxito, logrando un óptimo trabajo o la entrega de un bien o servicio, consiguiendo una gran rentabilidad social. En el contexto jurídico, el procedimiento administrativo es visto como un mecanismo de la Administración Pública para desarrollar acciones que generen un efecto jurídico, garantizando una adecuada actuación adecuada y defensa de los intereses del ciudadano (UNIR, 2023), por esto Pacori (2020) señaló que todo proceso iniciado por las personas naturales o jurídicas en la administración pública que conduzca a la emisión de un acto administrativo con efecto jurídico sobre su interés, obligación o derecho de los administrados es un procedimiento administrativo.

En el reglamento de la Ley 27444 (2019) se indican a detalle los procedimientos administrativos que deben seguir los servidores públicos y sus funcionarios, la cual debe seguir principios fundamentales definidas en las dimensiones legalidad, accesibilidad, derecho a ser escuchado, transparencia, derecho a apelar y responsabilidad que forman parte de la variable en estudio. Para respaldar el uso de estas dimensiones, se revisó el estudio realizado por Guerrero (2022) en su investigación; de otro lado, para el desarrollo del instrumento se utilizó el BPPS (2015) de la ONU.

La dimensión legalidad, se define como el respeto a la Ley, a la Constitución del Perú y al derecho ciudadano, ya que todo el contenido de sus decisiones tiene fundamento de ley (Ley 27444, Artículo 40). Esto incluye el trato igualitario de

todos los ciudadanos, aunque en ciertos lugares donde existe un amplio espectro de leyes, hacer cumplir estas leyes de manera consistente puede presentar dificultades. (Rhein, 2021).

La dimensión Accesibilidad, se define en la Ley como el acceso libre a la información de la administración pública que debe tener persona y un deber de las autoridades públicas para aceptar y tratar con los diferentes grupos de solicitudes y preguntas de los ciudadanos, la cual puede ser realizada en cualquier momento y obtener una copia del procedimiento (Ley 27444, Artículo 171). Este acceso práctico requiere adecuados horarios de apertura o medios de comunicación como por ejemplo, utilizar en todas las instituciones públicas un idioma que pueda ser entendido por el público en general (Cerrillo y Velasco, 2020).

La dimensión derecho a ser escuchado, se define como un derecho constitucional de los ciudadanos y de tratados internacionales, quienes reconocen el derecho a los ciudadanos a ser escuchados e informados por las autoridades públicas antes que tomen una decisión que pueda afectar los derechos e intereses de los ciudadanos (Congreso Constituyente Democrático, 1993, Artículo 139). Para el sustento adecuado de este derecho, la persona debe tener la oportunidad de presentar hechos, argumentos o pruebas antes de que se tome una decisión. (Pranvera, 2016).

La dimensión transparencia, garantiza que el trabajo de las autoridades públicas y los funcionarios, se lleve de forma abierta, para ello las oficinas de control interno son vigilantes del cumplimiento de las publicaciones en el portal web (Ley 27444, Artículo 60). Las autoridades tienen el deber de informar sobre su trabajo y garantizar el acceso a las leyes, actas y documentos administrativos previa solicitud, el derecho a la información sólo puede ser restringida por la protección de los intereses públicos legítimos o la privacidad. (Rubtcova et al., 2018).

La dimensión derecho a apelar, es el recurso con el que cuenta todo ciudadano para apelar una decisión administrativa dentro de los plazos establecidos, con el objeto que un órgano superior examine la resolución no favorable al administrado (Código Procesal Civil, Artículo 364). Este derecho se encuentra asociado a la atención personalizada y la capacidad de la organización

para comprender la necesidad del usuario, incluida la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario (Dacian, 2016).

La dimensión responsabilidad, es la obligatoriedad de las autoridades administrativas para reparar los daños que se ocasionan a los administrados debido a su mal funcionamiento, por lo que asumen su responsabilidad conforme al orden jurídico (Ley 27444, Artículo 58). La responsabilidad personal se basa en el hecho de que un proceso administrativo real no involucra sistemas, estructuras organizativas o sus vínculos, sino personas específicas (Gafurov y Malyi, 2020).

La satisfacción del administrado es un estado percibido por los usuarios de una administración pública, luego de la experiencia recibida sobre una actividad que realizaron en las ventanillas de atención o como el resultado con la cual puede sentirse complacido luego de la culminación de un procedimiento administrativo. Mosqueira (2021) señala que esta percepción está relacionada directamente con la calidad del servicio esperado por los usuarios al realizar su trámite administrativo. Para conocer el nivel de satisfacción del administrado, Mosqueira (2021) logró medir la calidad del servicio recibido utilizando el modelo denominado SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al. (1985), quienes propusieron que la calidad del servicio es una percepción que se basa en comparar las expectativas de los usuarios por los servicios esperados y los servicios recibidos. Si la discrepancia encontrada entre lo esperado y recibido satisface como mínimo las expectativas del usuario, se genera satisfacción; en cambio, si estas discrepancias no satisfacen las expectativas del usuario se genera insatisfacción.

La satisfacción del administrado depende del enfoque del usuario respecto al servicio recibido de la administración pública, lo cual se observa en las ventanillas de atención, por lo que esta se encuentra influenciada por la evaluación del cliente sobre el producto o servicio recibido, conteniendo múltiples niveles en la organización. Paucar (2019). De igual manera la satisfacción se convierte en un indicador de la calidad prestada por la entidad en la atención, por lo que este grado de satisfacción nos permite fortalecer nuestras debilidades y potenciar nuestras fortalezas. (Villanueva et al., 2022). Por esto se puede entender que la satisfacción es un conjunto de emociones de los usuarios luego de evaluar su experiencia el inicio de un procedimiento que sigue las directrices de la ISO 10001:2007 para los códigos de conducta dentro de las organizaciones, las expectativas que espera y

el rendimiento que experimenta luego de iniciado un procedimiento. Febres-Ramos (2020).

Para este trabajo de investigación utilice el modelo SERVQUAL utilizado por Mosqueira (2021) incluyendo la variación del SERVPERF creado por Cronin y Taylor (1992) quienes basaron al instrumento en una percepción de la performance, que tiene un mejor desempeño con la percepción que lo aproxima a la satisfacción del cliente. Este modelo divide esta variable en las 5 dimensiones como son: tangibles o elementos tangibles, fiabilidad o confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los elementos tangibles, es lo que se encuentran en una institución de forma material, las cuales se ofrecen al usuario como la edificación, personal de atención al público, equipos utilizados para la atención y medios de comunicación para informar al público Mosqueira (2021). Otra definición es la otorgada por de Jesus et al. (2019), quien lo define como todo objeto tangible que puede ser evaluado en el lugar donde se desarrolla el servicio, como por ejemplo el aspecto físico de las edificaciones, personal, equipos y los medios de comunicación.

La fiabilidad o confiabilidad, es la confianza del usuario en que labor realizada por el proveedor de servicios cumplirá con lo ofrecido, libre de errores y de forma adecuada. Mosqueira (2021). Así también lo confirman Medianeira et al. (2018), quienes lo definen como la capacidad para desarrollar de manera confiable y cuidadosa el servicio ofrecido, conforme a lo ofrecido luego del pago del servicio.

La capacidad de respuesta, son las acciones que toma la institución para dar soluciones rápidas a los servicios ofrecidos a la ciudadanía, cumpliendo como máximo con los tiempos estipulados. Mosqueira (2021). Asimismo, puede ser considerado como un conjunto de actos reflejados en la voluntad y disposición de asistencia a los usuarios para proporcionar un rápido servicio (Manunggal y Afriadi, 2023).

La dimensión seguridad, es el valor de confianza que tiene el usuario sobre el procedimiento realizado para solucionar sus problemas. Mosqueira (2021). En el mismo contexto, Ferraz et al. (2018) lo definen como el conocimiento y esmero que demuestra el personal y su capacidad personal para inspirar confianza y credibilidad. Incluye profesionalismo, respeto, honestidad y seguridad.

La dimensión empatía, es la atención personalizada, muy cortés, realizada por el funcionario público al usuario, por medio del contacto directo. Mosqueira (2021). Asimismo, esta se encuentra asociado a la atención personalizada y la capacidad de la organización para comprender la necesidad del usuario, incluida la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario. (Manunggal y Afriadi, 2023).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Para analizar las dos variables de estudio podemos indicar que fue orientada a una investigación básica, a esta conclusión inicial llegamos debido a que toda investigación que lleva al conocimiento puede ser básica o aplicada (Vara, 2015). De igual manera, Esteban (2018) nos señala que la investigación básica nos servirá para enriquecer el objetivo del estudio, motivado por la curiosidad de descubrir conocimiento nuevo, respaldado en los comentarios realizados por Solis (2008) y otros autores. Asimismo, nuestro trabajo de investigación empleó un enfoque cuantitativo, debido a que realizamos medición de las variables en estudio para validar nuestra hipótesis. Con relación al enfoque de nuestra investigación, esta se encuentra sustentada en el hecho de que para comprobar la hipótesis se requiere una recolecta de datos que nos permitan medirlos numéricamente y analizarlos estadísticamente, con el cual se podrán establecer formas de comportamiento y que permitan probar nuestra tesis.

Diseño de investigación

Las variables del presente estudio no se mantienen constantes y no pueden ser controladas por nuestra investigación, por lo que se propone un diseño transversal no experimental y para poder determinar cómo se encuentran asociadas estas 2 variables se propone un diseño correlacional. Se tomó en consideración esta propuesta debido a que nuestra investigación no manipuló de forma deliberada alguna de las variables, por lo que podremos observar el desarrollo de los eventos en su forma natural y luego los analizaremos (Hernández et al., 2014); asimismo, los estudios correlaciones buscan en las investigaciones el nivel de asociación entre variables, algún fenómeno o hecho que nos permita medir su relación. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual Procedimiento Administrativo

Es un conjunto de actuaciones y trámites que se realizan personas naturales o jurídicas en las entidades públicas, los cuales conducen a un acto administrativo el cual produce un efecto jurídico sobre los intereses de las obligaciones o derechos que tienen los administrados. (Ley 27444, 2019, p. 8).

Definición operacional

Los principios de la (Ley 27444, 2019) reglamentan los procedimientos administrativos que deben seguir los servidores públicos y sus funcionarios, de los cuales se ha podido determinar las dimensiones legalidad, accesibilidad, derecho a ser escuchado, transparencia, derecho a apelar y responsabilidad que forman parte de la variable en estudio. Esta medición se pudo realizar utilizando un cuestionario conformado por 28 ítems que se centraran en sus dimensiones.

Indicadores. Para el caso de la dimensión legalidad, se utilizaron los indicadores, (a) normativo, (b) procedimiento establecido. Para el caso de la dimensión accesibilidad, se utilizaron los indicadores, (a) cognitivo, (b) físico, (c) sensorial. Para el caso de la dimensión derecho a ser escuchado, se utilizaron los indicadores (a) subjetivo, (b) formal. Para el caso de la dimensión transparencia, se utilizaron los indicadores, (a) acceso a la información, buen gobierno. Finalmente, para el caso de la dimensión responsabilidad, se utilizaron los indicadores (a) civil, funcional y penal.

Escala de medición. Para realizar la medición se aplicó la escala ordinal desarrollada por Likert, con una valoración de 1 a 5 que permitió determinar el nivel de conformidad o disconformidad de los administrados.

Definición conceptual satisfacción del administrado

La satisfacción es un estado percibido por los usuarios de una administración pública, sobre una actividad que realizan en las ventanillas de atención o el resultado que recibe luego de su culminación, con la cual se puede sentir complacido (Mosqueira, 2021).

Definición operacional satisfacción del administrado

Considerando el instrumento desarrollado por Mosqueira (2021) y su variación SERVPERF, se elaboró un cuestionario de 32 ítems para su aplicación, agrupada en las dimensiones tangibles o elementos tangibles, fiabilidad o confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que permitió medir el desempeño de la variable satisfacción del administrado.

Indicadores. Para el desarrollo del cuestionario se adaptaron las dimensiones, donde para el caso de la dimensión elementos tangibles, se utilizaron los indicadores, (a) facilidades físicas, (b) equipamiento (c) personal, materiales de comunicación. Para el caso de la dimensión fiabilidad, se utilizaron los indicadores,

(a) predicciones, (b) similitud. Para la dimensión capacidad de respuesta, se utilizaron los indicadores, (a) precisión, (b) rapidez, para la dimensión seguridad, se utilizaron los indicadores, (a) integridad, (b) disponibilidad, (c) confidencialidad, por último para la dimensión empatía, se utilizaron los indicadores (a) emocional, (b) cognitiva.

Escala de medición. Para realizar la medición se aplicó la escala ordinal desarrollada por Likert, con una valoración de 1 a 5 que permitió determinar el nivel de satisfacción o insatisfacción de los administrados.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Es todo grupo total de individuos que va a ser investigado cómo las personas, empresas, objetos, etc., se convierten en una población de estudio para una investigación (Vara, 2015). En este contexto, la población de nuestra investigación estuvo constituida por los usuarios que realizan algún trámite administrativo en la Dirección de Normativa en Comunicaciones elegido de forma aleatoria durante un día específico, por lo que la población de estudio fue censal compuesta por 30 usuarios que en promedio realizan algún trámite administrativo diariamente, esta muestra no fue probabilística por su reducido tamaño, pero son atendidos de acuerdo a los procedimientos administrativos de la Dirección de Normativa en Comunicaciones.

Los criterios de inclusión tomados en cuenta para la presente investigación fueron los ciudadanos mayores de edad o su representante legal que realizan algún trámite administrativo, la cual genera un acto administrativo que debe ser atendido en un plazo determinado según Ley 27444.

Los criterios de exclusión tomados en cuenta para la presente investigación fueron los ciudadanos mayores de edad o su representante legal que realizan alguna consulta a la administración, la cual no genera un acto administrativo y no tiene plazo determinado para atención según Ley 27444.

Unidad de análisis. La unidad de análisis estuvo compuesta por el ciudadano que en promedio diariamente realizan algún procedimiento administrativo en la Dirección de Normativa en Comunicaciones, unidad orgánica del MTC.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Son herramientas de análisis e investigación que permiten recopilar información. De las diversas técnicas, se utilizó para el recojo de información a la encuesta como nuestra técnica, debido a que es ampliamente utilizada en la recolección de datos cuantitativos para obtener datos y luego procesarlos de manera rápida y segura. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Instrumentos

Nos permiten obtener la información deseada para nuestra investigación como herramienta de trabajo. El instrumento de medición utilizado para recoger la información de las variables estudiadas en la muestra en el presente proyecto de investigación fue un cuestionario de 28 preguntas formuladas para la variable procedimiento administrativo y 32 preguntas formuladas para la variable satisfacción del administrado utilizando la escala de Likert. Estas preguntas fueron desarrolladas considerando las variables en estudio, dimensiones y sus indicadores (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Las encuestas fueron enviadas a los correos electrónicos de los participantes, solicitando vía telefónica el llenado del mismo; si bien todos se comprometieron, 4 de ellos no cumplieron en enviar la encuesta a pesar de la insistencia, 2 de ellos no lo enviaron completo y 1 respondió parcialmente el cuestionario.

Validez. Es el valor de precisión que se otorga a nuestro instrumento para medir las variables en estudio de forma individual (Vara, 2015). En nuestro caso, la validez del contenido de nuestro estudio se determinó mediante un juicio de evaluación desarrollado por 03 expertos, los cuales estaban compuesto por especialistas en gestión pública y con grado de maestro, quienes evaluaron si los ítems de cada variable son los adecuados y si son los necesarios para la realización del cuestionario. En base a los criterios claridad, coherencia y relevancia se obtuvo la calificación necesaria para aplicar el instrumento para la variable 1 y para la variable 2.

Confiablez. Es el nivel de repeticiones continuas con la cual se aplica un instrumento a un mismo grupo de individuos produciendo un mismo resultado. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 302).

Se utilizó la técnica de consistencia interna sobre una muestra mínima de 10 ciudadanos que no formen parte de la muestra en estudio, el valor medido se obtuvo al determinar el índice de Alfa de Cronbach, este resultado obtenido posteriormente fue comparado con la tabla de confiabilidad utilizado por Condori (2018). Para el caso de los resultados obtenidos con la variable procedimiento administrativo el Alfa de Cronbach=0.841, la cual se encuentra en un rango de fuerte confiabilidad. Para la variable satisfacción del administrado, se obtuvo un Alfa de Cronbach=0.964, la cual se encuentra en un rango de alta confiabilidad

3.5 Procedimientos

Para desarrollar esta presente investigación, se analizó la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, lo cual permitió conocer la existencia del problema a nivel global, seguidamente se realizó la búsqueda de antecedentes de diversos autores que nos permitió conocer cómo realizaron su investigación. Esto permitió delimitar nuestra investigación sobre la Dirección de Normativa, el primer trámite se realizó enviando por mesa de partes virtual una solicitud de autorización para incluir el nombre de la institución en la presente tesis. Esta autorización nos permitió acceder a los datos de los usuarios para la aplicación del instrumento que posteriormente se validó por el juicio de 03 expertos, seguidamente se aplicó el cuestionario que contiene preguntas sobre el procedimiento administrativo y la variable satisfacción del administrado sobre 30 usuarios de la Dirección de Normativa, con una breve explicación sobre el llenado de la misma. Finalmente, se realizó el análisis cuantitativo de los datos utilizando Excel 2013 y el Software Estadístico para las Ciencias Sociales (IBM SPSS v25) que mostraron resultados estadísticos para evaluar las variables y sus dimensiones, lo que permitió elaborar las conclusiones y posteriormente las recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

Para organizar estadísticamente los datos recogidos de las variables y sus indicadores de una forma organizada, se elaboró una tabla de frecuencias de datos agrupados utilizando el software SPSS 25.

Estadística inferencial

Para demostrar las hipótesis planteadas se realizó primero pruebas de normalidad al instrumento con Shapiro-Wilk, demostrándose que no provienen de una distribución normal, por lo que se utilizó la prueba estadística no paramétrica de Spearman que permitió medir el nivel de asociación entre las dos variables y su dirección de relación.

3.7 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente tesis se han respetado los principios fundamentales de la investigación, para lo cual se solicitó formalmente autorización a los participantes del presente estudio y se les comunicó nuestro compromiso de recibir, tratar y usar la información personal tomada y recibida como confidencial y destinada únicamente al cumplimiento de los principios éticos del presente estudio, el cual estará disponible para todos los participantes. En cumplimiento de las normas del APA7 (Moreno y Carrillo, 2019), se respetó la autoría de todo tipo de información escrita o digital utilizado para nuestra investigación, en consideración del cumplimiento del código de ética en investigación de nuestra universidad César Vallejo (RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N.º 0101-2022/UCV).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados descriptivo

Variable de procedimientos administrativos

En la tabla 1 se puede observar que solo el 4% de los 23 encuestados calificaron al procedimiento administrativo con un nivel bajo, un 65% lo considera como un procedimiento de nivel medio y solo un 31% lo considera que tiene un nivel alto. Estos valores encontrados demuestran que la mayoría considera al procedimiento administrativo con un nivel medio a alto, por lo que los ciudadanos esperan mejoras en el procedimiento administrativo. De igual forma, podemos observar con relación a los valores encontrados en la dimensión Legalidad, el 4% lo calificó con un nivel bajo, un 48% lo califica con un nivel medio y un 48% lo considerado con un nivel alto. Con relación a los valores encontrados en la dimensión Accesibilidad el 4% lo calificó con un nivel bajo, un 48% lo califica con un nivel medio y un 48% lo considerado con un nivel alto. Con relación a los valores encontrados en la dimensión Derecho a ser escuchado el 9% lo calificó con un nivel bajo, un 43% lo califica con un nivel medio y un 48% lo considerado con un nivel alto. Con relación a los valores encontrados en la dimensión Transparencia el 4% lo calificó con un nivel bajo, un 44% lo califica con un nivel medio y un 52% lo considera con un nivel alto. Con relación a los valores encontrados en la dimensión Derecho a apelar el 4% lo calificó con un nivel bajo, un 52% lo califica con un nivel medio y un 54% lo considera con un nivel alto. Con relación a los valores encontrados en la dimensión Responsabilidad el 61% lo calificó con un nivel bajo, un 39% lo califica con un nivel medio y un 0% lo considera con un nivel alto.

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes del Procedimiento Administrativo

Niveles	Dimensión Legalidad		Dimensión Accesibilidad		Dimensión Derecho a ser escuchado		Dimensión Transparencia		Dimensión Derecho a apelar		Dimensión Responsabilidad		Procedimiento Administrativo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	11	48	11	48	11	48	12	52	10	44	0	0	7	31
Medio	11	48	11	48	10	43	10	44	12	52	9	39	15	65
Bajo	1	4	1	4	2	9	1	4	1	4	14	61	1	4
Total	23	100	23	100	23	100	23	100	23	100	23	100	23	100

Nota: Base de datos de la variable Procedimiento Administrativo

Variable Satisfacción del Administrado

En la tabla 2 se puede observar que solo el 4% de los 23 encuestados calificaron la Satisfacción del Administrado con un nivel bajo, un 52% lo califica con una satisfacción de nivel medio y solo un 44% lo considerado con un nivel alto de satisfacción. Estos valores encontrados demuestran que la mayoría considera a la Satisfacción del Administrado con un nivel medio a alto, por lo que los ciudadanos esperan mejoras en el procedimiento administrativo. De igual forma, podemos observar con relación a los valores encontrados en la dimensión Tangible que el 9% lo calificó con un nivel bajo, un 26% lo califica con un nivel medio y un 65% lo considera con un nivel alto. Con relación a los valores encontrados en la dimensión Fiabilidad el 9% lo calificó con un nivel bajo, un 65% lo califica con un nivel medio y un 26% lo considera con un nivel alto. Con relación a los valores encontrados en la dimensión Capacidad de respuesta el 4% lo calificó con un nivel bajo, un 57% lo califica con un nivel medio y un 39% lo considera con un nivel alto. Con relación a los valores encontrados en la dimensión Seguridad el 4% lo calificó con un nivel bajo, un 31% lo califica con un nivel medio y un 65% lo considera con un nivel alto. Con relación a los valores encontrados en la dimensión Empatía el 9% lo calificó con un nivel bajo, un 17% lo califica con un nivel medio y un 74% lo considera con un nivel alto.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de la Satisfacción del Administrado

Niveles	Dimensión Tangible		Dimensión Fiabilidad		Dimensión Capacidad de respuesta		Dimensión Seguridad		Dimensión Empatía		Satisfacción del administrado	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	15	65	6	26	9	39	15	65	17	74	10	44
Medio	6	26	15	65	13	57	7	31	4	17	12	52
Bajo	2	9	2	9	1	4	1	4	2	9	1	4
Total	23	100	23	100	23	100	23	100	23	100	23	100

Nota: Base de datos de la variable Satisfacción del Administrado

4.2 Análisis inferencial

Prueba de la hipótesis general

El cálculo de la relación entre las variables procedimiento administrativo y satisfacción del administrado se muestra en la tabla 3. En los resultados obtenidos del Spearman, se puede observar que el valor de significancia bilateral entre el

procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado es 0.001, el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrándose que existe una correlación entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado; asimismo, como el valor del coeficiente de correlación encontrado es 0.665 que indica que tiene una correlación positiva moderada (Schober, 2018).

Tabla 3

Correlación entre Procedimiento Administrativo y Satisfacción del Administrado

Rho de Spearman	Procedimiento administrativo	Coeficiente de correlación	Satisfacción del administrado
			,665**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	23

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

Prueba de la hipótesis específica

En la tabla 4 se puede observar que el valor de significancia bilateral entre el procedimiento administrativo y la dimensión tangible es 0.010, el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrándose que existe una correlación entre el procedimiento administrativo y la dimensión tangible; asimismo, como el valor del coeficiente de correlación encontrado es 0.527 indica que tiene una correlación positiva moderada. Seguidamente, se puede observar que el valor de significancia bilateral entre el procedimiento administrativo y la dimensión fiabilidad es 0.000, el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrándose que existe una correlación entre el procedimiento administrativo y la dimensión fiabilidad; asimismo, como el valor del coeficiente de correlación encontrado es 0.787 indica que tiene una correlación positiva fuerte. También se puede observar que el valor de significancia bilateral entre el procedimiento administrativo y la dimensión capacidad de respuesta es 0.001, el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrándose que existe una correlación entre el procedimiento administrativo y la dimensión capacidad de respuesta; asimismo, como el valor del coeficiente de correlación encontrado es 0.640 indica que tiene una correlación positiva

moderada. Igualmente se puede observar que el valor de significancia bilateral entre el procedimiento administrativo y la dimensión seguridad es 0.000, el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrándose que existe una correlación entre el procedimiento administrativo y la dimensión seguridad; asimismo, como el valor del coeficiente de correlación encontrado es 0.701 indica que tiene una correlación positiva fuerte (Schober, 2018). Finalmente se puede observar que el valor de significancia bilateral entre el procedimiento administrativo y la dimensión empatía es 0.086, el cual es mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula, demostrándose que no existe una correlación entre el procedimiento administrativo y la dimensión empatía.

Tabla 4

Correlación entre Procedimiento Administrativo y las dimensiones de la Satisfacción del Administrado

			Dimensión Tangible	Dimensión Fiabilidad	Dimensión Capacidad de respuesta	Dimensión Seguridad	Dimensión Empatía
Rho de Spearman	Procedimiento administrativo	Coefficiente de correlación	,527**	,787**	,640**	,701**	0.366
		Sig. (bilateral)	0.010	0.000	0.001	0.000	0.086
		N	23	23	23	23	23

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

V. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general, se estableció que más del 67% percibe una relación positiva entre el procedimiento administrativo y la satisfacción del administrado en la Dirección de Normativa del MTC, con lo cual se comprueba la hipótesis general de nuestra investigación. Esto se encuentra reflejada al mostrar que el 52% de los encuestados se encuentran satisfechos con el procedimiento administrativo, el 44% de los encuestados califica su satisfacción con un valor medio, y sólo un 4% calificó con un nivel bajo de satisfacción al procedimiento administrativo. Estos hallazgos guardan relación con los resultados encontrados por Quiñones (2022) donde se evidenció que si el procedimiento administrativo en la DRE Lima Provincias es ineficiente se creará mayor insatisfacción, lo cual equivale a decir que una menor aceptación del procedimiento administrativo, menor será la satisfacción del administrado. Esto concuerda por lo encontrado por Condori (2018) en su estudio que considera que si el procedimiento administrativo realizado por la administración de transporte público en Tacna es ineficiente, esto genera una gran insatisfacción de los conductores dedicados al transporte interurbano en la ciudad de Tacna. El alto porcentaje de satisfacción encontrado en la Dirección de Normativa se debe a que el Ministerio de Transportes en los últimos años ha venido mejorando sus procedimientos administrativos, los cuales vienen utilizando las plataformas virtuales para el inicio de los procedimientos administrativos, sin dejar de lado el trámite presencial la cual es asistido con personal que habla las lenguas minoritarias de nuestro país.

Con relación al primer objetivo específico, se encontró que el 63% percibe una relación positiva entre el procedimiento administrativo y los elementos tangibles que tiene la Dirección de Normativa del MTC, con lo cual se comprueba la primera hipótesis de nuestra investigación. Esto se encuentra reflejada al mostrar que el 65% de los encuestados califican con un nivel alto los elementos tangibles, el 25% de los encuestados califican a los elementos tangibles con un valor medio, y sólo un 9% lo calificó con un nivel bajo de satisfacción. Esto guarda relación con lo señalado por Quesada (2021) que encontró un valor de correlación del 56%. En el caso de Condori (2018) esta dimensión fue evaluada con el término infraestructura, encontrando que en la Municipalidad Provincial de Tacna requiere de muchas mejoras debido a un alto grado de insatisfacción encontrado que llega al 70%. En

cambio Mosqueira y Ruiz (2021) encontraron un alto grado de satisfacción que llegó al 86% de las personas encuestadas que consideraron que la UGEL 03 de Lima ha mejorado notablemente su infraestructura, el sistema de control de colas y un moderno sistema de trámite documentario. Finalmente, Guerrero (2022) concluye que la simplificación de procedimientos administrativos mantiene una correlación con la atención a la ciudadanía que son los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de San Ignacio y que han generado un mayor grado de satisfacción, por lo que mejorar la atención a la ciudadanía mejora el grado de satisfacción de la ciudadanía.

Con relación al segundo objetivo específico, se encontró que el 79% percibe una relación positiva entre el procedimiento administrativo y la fiabilidad que tiene la Dirección de Normativa del MTC, con lo cual se comprueba la segunda hipótesis de nuestra investigación. Esto se encuentra reflejada al mostrar que el 26% de los encuestados califican con un nivel alto a la fiabilidad, el 65% de los encuestados califican a la fiabilidad con un valor medio, y sólo un 9% lo calificó con un nivel bajo de satisfacción. Estos valores encontrados concuerdan con lo encontrado por Quesada (2021) que encontró un valor de correlación del 59%. Para Mosqueira y Ruiz (2021) el 62% de los encuestados calificaron de modo regular su satisfacción con la fiabilidad, contra un 32% que se encontraba satisfecho y un 6% insatisfecho, concluyendo que la mayoría de usuarios de la UGEL 03 Lima en el 2018 se encontraban satisfechos de modo regular.

Con relación al tercer objetivo específico, se encontró que el 64% percibe una relación positiva entre el procedimiento administrativo y la capacidad de respuesta que tiene la Dirección de Normativa del MTC, con lo cual se comprueba la tercera hipótesis de nuestra investigación. Esto se encuentra reflejada al mostrar que el 39% de los encuestados califican con un nivel alto a la capacidad de respuesta, el 57% de los encuestados califican a la capacidad de respuesta con un valor medio, y sólo un 4% lo calificó con un nivel bajo de satisfacción. Estos valores encontrados no guardan relación con lo encontrado por Quesada (2021), donde sus resultados no arrojaron una correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrado. En el caso de Condori (2018) encontró que en la Municipalidad Provincial de Tacna el 66% de los encuestados se encuentra insatisfecho con el procedimiento administrativo, el 29% normal y solo el 5%

satisfecho, por lo que concluye que al administrado no solo le importa el resultado final de su trámite sino que tiene gran importancia la atención que recibe público. En el caso de Mosqueira y Ruiz (2021) encontraron un grado de satisfacción del 57% que lo calificaron como regularmente satisfecho, contra un 8% que se encontraba satisfecho y un 35% insatisfecho, concluyendo que la mayoría de los encuestados considera que los trámites administrativos les genera una regular satisfacción debido a su modernización.

Con relación al cuarto objetivo específico, se encontró que el 70% percibe una relación positiva entre el procedimiento administrativo y los elementos de seguridad que tiene la Dirección de Normativa del MTC, con lo cual se comprueba la cuarta hipótesis de nuestra investigación. Esto se encuentra reflejada al mostrar que el 65% de los encuestados califican con un nivel alto a los elementos de seguridad, el 31% de los encuestados califican a los elementos de seguridad con un valor medio, y sólo un 4% lo calificó con un nivel bajo de satisfacción. Esto guarda relación con lo señalado por Quesada (2021) que encontró un valor de correlación del 49%. En el caso de Mosqueira y Ruiz (2021) encontraron que el 59% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas con la seguridad en la UGEL 03 de Lima, 34% regularmente satisfecho y un 7% insatisfecho, por lo que se concluye que los ciudadanos expresan su satisfacción a la seguridad que brinda el personal y las instalaciones para realizar un trámite sin contratiempos.

Con relación al quinto objetivo específico, se encontró que el 37% percibe una relación positiva entre el procedimiento administrativo y la empatía que tiene la Dirección de Normativa del MTC, lo cual es un nivel bajo que demuestra la no existencia de una relación entre el procedimiento administrativo y la dimensión empatía, por lo cual no se acepta la cuarta hipótesis de nuestra investigación. Esto se encuentra reflejada al mostrar que el 74% de los encuestados califican con un nivel alto a la empatía, el 17% de los encuestados califican a la empatía con un valor medio, y sólo un 9% lo calificó con un nivel bajo de satisfacción. Esto guarda relación con lo señalado por Quesada (2021) que encontró un valor de correlación del 43%. En el caso de Condori (2018) esta dimensión fue evaluada con el término trabajadores, encontrando que el 13% se siente insatisfecho con los trabajadores, el 79% se siente normal y un 1% muy satisfecho, recomendando que se realicen audiencias públicas para que administrados y trabajadores interactúen

mutuamente. Para Mosqueira y Ruiz (2021) el grado de satisfacción encontrado era del 64% que lo calificaron como regularmente satisfecho, contra un 26% que se encontraba satisfecho y un 10% insatisfecho, concluyendo que un 90% considera que los trabajadores muestran una gran empatía cuando absuelven sus requerimientos.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se halló una relación muy positiva entre las variables procedimiento administrativo y satisfacción del administrado en la Dirección de Normativa, los cuales arrojaron un valor correlacional muy favorable del 67%. Esto evidencia una buena aceptación por parte de la ciudadanía sobre los procedimientos administrativos implementados en la Dirección de Normativa, los cuales pueden ser mejorados para lograr un mejor grado de satisfacción.

Segunda. Se halló una relación muy positiva entre el procedimiento administrativo y los elementos tangibles de la Dirección de Normativa, los cuales arrojaron un valor correlacional muy favorable del 53%. Esto se debe a que la mitad de los ciudadanos estiman que esperan demasiado tiempo por su turno de atención debido a la falta de computadoras modernas, lo que los obliga a esperar en sillas y muebles no confortables.

Tercera. Se halló una relación muy positiva entre el procedimiento administrativo y la fiabilidad de la Dirección de Normativa, los cuales arrojaron un valor correlacional muy favorable del 79%. Esto se debe a que los ciudadanos obtienen mayormente la respuesta esperada, a pesar que el plazo de atención no es el adecuado, por la falta de asistencia para resolverlo.

Cuarta. Se halló una relación muy positiva entre el procedimiento administrativo y la capacidad de respuesta de la Dirección de Normativa, los cuales arrojaron un valor correlacional muy favorable del 64%. Este valor es causado por los sistemas informáticos de la institución que no permiten la culminación de los trámites de manera más dinámica.

Quinta. Se halló una relación muy positiva entre el procedimiento administrativo y la seguridad de la Dirección de Normativa, los cuales arrojaron un valor correlacional muy favorable del 70%. Esto pudo haber obtenido un mejor valor debido a la falta de contacto directo de la población con la oficina a cargo de su trámite, ya que la implementación del trámite online genera una insatisfacción en la ciudadanía por la falta de respuesta inmediata.

Sexta. Los resultados arrojaron un valor correlacional no muy favorable del 36%, lo que demuestra que no existe relación entre el procedimiento administrativo y la empatía de la Dirección de Normativa. Esto se debe a que los

ciudadanos estiman que se tienen pocos servidores públicos atendiendo su trámite administrativo que son la causa que estos sean atendido en los plazos largos establecidos, por lo que piensan que la institución no comprende sus necesidades para que estos sean realizados más rápidamente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Es necesario que la Dirección de Normativa realice mejoras continuas para elevar el grado de satisfacción de los administrados, mediante aplicaciones más amigables, o implementando un buzón de recomendaciones para escuchar la opinión de los administrados.

Segunda. La Dirección de Normativa debe elaborar procedimientos que permitan a los usuarios un uso más intensivo de las plataformas en internet, disponible las 24 horas del día, la cual debe ser complementada con videos de instrucción sobre el uso de estas plataformas.

Tercera. La Dirección de Normativa debe mejorar los procedimientos administrativos mediante la implementación de sistemas ISO que permitan la simplificación de procesos, mejorando la eficacia y ofreciendo una mejor calidad de servicios a la ciudadanía.

Cuarta. La Dirección de Normativa debe elaborar procesos que permitan escuchar a los administrados para una mejora continua en cada etapa del procedimiento administrativo.

Quinta. La Dirección de Normativa debe proponer a la Oficina de Imagen Institucional el desarrollo de encuestas periódicas a los administrados para conocer su nivel de satisfacción luego de realizar su procedimiento administrativo, permitiendo disminuir las debilidades de la Dirección de Normativa.

Sexta. El MTC debe ampliar la cantidad de servidores públicos dispuestos para la atención al público ya que los ciudadanos estiman que son insuficientes; asimismo debe mejorarse la imagen de la Dirección de Normativa mediante el uso de las redes sociales.

REFERENCIAS

- Administración Pública. (20 mar 2023). En *Wikipedia*.
https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Administraci%C3%B3n_p%C3%BAblica&oldid=150011967#cite_note-FOOTNOTECarrillo_Flores197310-5
- Alvarez Lira, J. (2022). *Procedimiento administrativo y la gestión del otorgamiento de licencias de edificación a ciudadanos de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83236/Alvarez_LJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asociación Española para la Calidad (2003). *Como medir la satisfacción del cliente*.
https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_medir_la_satisfacci%C3%B3n_del_cliente/5_aHCogvwyEC?hl=es-419&gbpv=1
- Borrero Cruz, C. (2020). *Modelo de optimización de los trámites administrativos del Ministerio de Educación*. [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23921/1/UCE-FCA-CPO-BORRERO%20CAROLA.pdf>
- Brown-Mata, G., Gómez-Montero, P., Pinnock-Branford, A., Solís-Espinoza, A., & Vargas-Araya, C. (2021). Satisfacción con las clases virtuales de adolescentes en Costa Rica. *Revista Costarricense de Psicología*, 40(2), 73-91.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187269734002>
- Castillo Mendoza, M. (2019). *Relación de los factores de procedimiento administrativo en el otorgamiento de licencias de construcción en el gobierno local Trujillo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38112/castillo_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerrillo Martínez, A., & Velasco Rico, C. I. (2020). Managing Access to Public Information Conflicts. Is Mediation a Solution? Lessons from the Catalan Experience. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, (24), 293-312.
<https://doi.org/10.18601/21452946.n24.12>

- Chien, N. B., & Thanh, N. N. (2022). The Impact of Good Governance on the People's Satisfaction with Public Administrative Services in Vietnam. *Administrative Sciences*, 12(1), 35. <https://doi.org/10.3390/admsci12010035>
- Condori Quispe, G. (2018). *Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial de Tacna – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34080/condori_qg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cronin (Jr) J.J, Taylor S.A. (1992) Measuring service quality: a re-examination and extension. *Journal of marketing*. 56(3):55-68
- Cronin, J. J. y Taylor S.A. (1994): "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality". *Journal of Marketing*. Vol.58. (January)
- Dacian C. Dragos (2016). Administrative Appeal. *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*.1-6 https://www.researchgate.net/publication/304532967_Administrative_Appeal
- De Jesus Moreira Junior, F., Pellegrin Ansj, A., Renê de Oliveira, J., & Dittmar Weise, A. (2019). ASSESSMENT OF CUSTOMER SATISFACTION OF A RESTAURANT IN SANTA MARIA - RS. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 12(3), 434-450. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273462728003>
- Delgado Villalobos, L., Sotelo Ayala, L., Valdiviezo Flores, P. *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de una entidad pública en el 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4779/L.Delgado_L.Sotelo_P.Valdiviezo_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enrique Rojas, F. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*, 67, 177-188 Recuperado el 12 de mayo de 2023 de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3147/3513>

- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de Investigación*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Details
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión*. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Ferraz, N. de A., Melo, F. J. C. de, Jerônimo, T. de B., Albuquerque, A. P. G. de, & Medeiros, D. D. de. (2018). Avaliação da qualidade dos serviços: caso real no centro fitness do hotel. *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo*, 12(1), 1–27.
<https://www.scielo.br/j/rbtur/a/Dvx5S86QGdSfbVzm8QZ53Sg/?format=pdf&lang=en>
- Frascati Manual 2015. Guidelines for Collecting and Reporting Data on Research and Experimental Development © 2015 OECD
<https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264310681-es.pdf?expires=1683343979&id=id&accname=guest&checksum=73E1B9DD5AF488C9F5B6B09896D186E6>
- Gafurov, A. A., & Malyj, A. F. (2020). Responsibility of Members of the Government in Russian and Foreign Constitutional Law. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(12), 157-164.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4280110>
- García Vargas de Mori, P. (2021). Calidad en el servicio de atención y su relación con la satisfacción del usuario en el centro desconcentrado territorial del Ministerio de Transportes y Comunicaciones - Iquitos 2019. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9748/garc%20c3%ada_vdmpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Goldfard, M. (2020). *Silencio de la administración en los derechos uruguayo y argentino*. *Revista facultad de derecho* (49), 4.
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2301-06652020000203119&script=sci_arttext

- Guerrero, V. (2022). *Simplificación de procedimientos administrativos y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de San Ignacio, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4781>
- Guzman Ñapuri, C. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general*. Pacífico Editores. <http://blog.pucp.edu.pe/blog/stein/wp-content/uploads/sites/734/2020/05/LPAG-comentada-2013-Guzm%C3%A1n-Per%C3%BA.pdf>
- Hédon. C. (2022). *Rapport: Dématérialisation des services publics: trois ans après, où en est-on?* [Informe: Desmaterialización de los servicios públicos: tres años después, ¿cuánto hemos avanzado?]. Défenseur des droits, République française [Defensor de los Derechos de la República Francesa]. https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/ddd_rapport-dematerialisation-2022_20220207.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1° edición.). México: McGrawHill Education. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- International Organization for Standardization (iso). (4 de agosto de 2020). iso 10001:2007(es). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:10001:ed-1:v1:es>
- Kazerooni, K., Pazokian, M., Nasiri, M., & Borhani, F. (2019). Expectations and satisfaction of elderly people with health services provided at a public nursing home in Iran. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(1), 95-101. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170259294015>

- Lonashree, S., Bibhuti, P., & Ansuman, S. (2018). Service quality in hospitality industry: a systematic review of models. *Review of Business and Technology Research*, 15(3), 179-186.
https://www.researchgate.net/publication/330618062_SERVICE_QUALITY_62_IN_HOSPITALITY_INDUSTRY_A_SYSTEMATIC_REVIEW_OF_MODELS
- Leonard, P. (2018). The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 11(1), 16-21.
<http://oaji.net/articles/2017/2466-1522346175.pdf>
- Manunggal, B., & Afriadi, B. (2023). SERVQUAL IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS. *International Journal of Business, Law, and Education*, 4(1), 107-114.
<https://ijble.com/index.php/journal/article/view/132/110>
- Medianeira Stefano, N., Casarotto Filho, N., Otto Laux, R., & Gripa, S. (2018). Avaliação da qualidade dos serviços por meio do fuzzy multiple criteria decision making (MCDM). *Exacta*, 16(1), 91-102.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81058841008>
- Moreno, D. y Carrillo, J. (2019). *Normas APA 7.a edición. Guía de citación y referenciación*. (7ma edición). Ediciones Universidad Central.
https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf
- Morón Urbina, J. C., & Danós Ordóñez, J. (2021). A 20 años de la Ley del Procedimiento Administrativo General. *Advocatus*, (041), 15-27.
<https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n041.5646>
- Mosqueira, A. y Ruíz, L. (2021). *Efectos de las medidas de simplificación administrativa implementadas por los Gerentes Públicos y los niveles de satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa*. [Tesis de Maestría, UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE].
https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1266/Mosqueira_Ruiz_tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Merriam-Webster. (n.d.). Form. En Merriam-Webster.com dictionary. Recuperado el 23 de abril de 2024, de

- <https://www.merriam-webster.com/dictionary/form>
- Newman, & Summer, C. E. (1962). *The process of management: concepts, behavior, and practice* / William H. Newman Charles E. Summer, Jr. Prentice-Hall.
- <https://www.erudit.org/en/journals/ae/1962-v37-n4-ae1512781/1001722ar/>
- Núñez Torre, K. (2019). *La evolución del procedimiento administrativo y el COA en el Ecuador*
- <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1029/15-EVOL>
- Pacori Cari, J. (2020). *Manual del procedimiento administrativo general en el Perú*. Revista Iuris Dictio Perú - Especial, (volumen II).
- <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/09/Manual-procedimiento-administrativo-general-Peru-Jose-Maria-Pacori-Cari-LPDerecho.pdf>
- Parada, R. (2003). *Derecho Administrativo 1. Parte General*. Madrid, España: Marcial Pons.
- <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1029/15-EVOL>
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard.L. (1985) “*A conceptual model of service quality and its implications for future research*,” *Journal of Marketing*, vol. 49, p. 41-50
- Paucar Manrique, Y. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle. Lima, Perú].
- <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4286/TM%20CE-Ge%204942%20P1%20-%20Paucar%20Manrique%20Yanet%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pranvera Beqiraj, Mihani (2016). *The Right to Be Heard in the European Union – Case Law of the Court of Justice of the European Union*. *European Journal of Multidisciplinary Studies* 1(1). 264-269.
- https://revistia.com/files/articles/ejms_v1_i1_16/Pranvera.pdf

- Quesada, J., (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Universidad & Empresa*, 23(41), 1-42
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187269734002>
- Quiñones Tuesta, K. (2022). *Los procesos administrativos y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELP*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6478/TESIS%20QUI%c3%91ONES%20TUESTA%20KENY%20WILSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Academia Española, (2022). Requisito. En *Diccionario de la lengua española* (edición de tricentenario). Consultado el 23 de abril de 2024, de <https://dle.rae.es/requisito>
- Rhein Schirato, V., (2021). At the eye of the pandemic hurricane: What have we learned about the control of the public administration in Brazil?. *Revista Facultad de Jurisprudencia*, (9), 431-452.
<https://doi.org/rfj.vi9.391>
- Rubtcova, M., Vsilieva, E., & Kaisarova, V. (2020). Realization of principles of transparency of public administration in the republic of sakha (YAKUTIA). *Revista Científica Hermes*, 26(), 3-18.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477662440001>
- Salas Vizcarra, D. (2018). *Los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios en la recaudación del servicio de agua potable de la Municipalidad Distrital de Huaro*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Huacho, Perú].
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2377/TM%20AD-Gp%203787%20S1%20-%20Salas%20Vizcarra%20Dante.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schober, P., Christa, P., Schwarte, L. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Anesthesia & Analgesia* 126(5): 1763-1768.
<https://www.fcm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20Juliana.pdf>

- Tenesaca Allaica, J. (2022). *La calificación de discapacidades en el Ecuador, en base de actos de simple administración*. [Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ambato, Ecuador].
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14390/1/UA-MMA-EAC-006-2022.pdf>
- Turpo Beltran, E. (2021). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del administrado en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Roman, Puno 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú].
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/465d1712-4a5f-4110-8241-4a1d38f5527a/content>
- UNIR (2023). *Las fases del procedimiento administrativo*. Recuperado el 12 de mayo de 2023 de
<https://www.unir.net/derecho/revista/fases-procedimiento-administrativo/>
- United Nations Development Programme Bureau for Policy and Programme Support (BPPS). (2015). *Users' Guide for Assessing Rule of Law in Public Administration*.
<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/Assessing-Respect-for-Rule-of-Law-Users-Guide.pdf>
- Valentin Pavel, E. (2020). *El procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas*. [Tesis doctoral, Universidad de Lleida. Lleida, España].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/669650/Tevp1de1.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Vara Horna, A. (2015), *Los 7 pasos para elaborar una tesis*. (1ra edición). Empresa Editora Macro EIRL.
http://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/R3d7A8_7%20pasos%20para%20elaborar%20una%20Tesis2015.pdf
- Villanueva Coico, G., Perez Astonitas, N., Flores Carrero, J. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Ñeque, Revista de Investigación en Ciencias Sociales*. 11(2), 60-67.
<http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/1758>

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Procedimiento administrativo	Es todo proceso iniciado por los ciudadanos en la administración pública que conduzca a la emisión de un acto administrativo con efectos jurídicos sobre interés, obligación o derecho de los administrados Pacori (2020)	Medir los procesos que lo regulan.	Legalidad Accesibilidad Derecho a ser escuchado Transparencia Derecho a apelar Responsabilidad	Normativo Procedimiento establecido Cognitivo Físico Sensorial Subjetivo Formal Acceso a la información Buen gobierno Apelación de audiencia Apelación de revisión Civil Funcional Penal	Ordinal tipo Likert 1. Muy desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
Variable 2: Satisfacción del administrado	Es un conjunto de emociones de los usuarios luego de evaluar su experiencia al inicio de un procedimiento, las expectativas que espera y el rendimiento que experimenta luego de iniciado un procedimiento Febres-Ramos (2020)	Medir las emociones de los usuarios.	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Facilidades físicas Equipamiento Personal Materiales de comunicación Predicciones Similitud Precisión Rapidez Integridad Disponibilidad Confidencialidad Emocional Cognitiva	Ordinal tipo Likert 1. Muy desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Procedimiento administrativo	Es un conjunto de actuaciones y trámites que se realizan en las entidades, los cuales conducen a un acto administrativo el cual produce un efecto jurídico sobre los intereses de las obligaciones o derechos que tienen los administrados. (Ley 27444, 2019, p. 8)	Medir los procesos que lo regulan.	Legalidad Accesibilidad Derecho a ser escuchado Transparencia Derecho a apelar Responsabilidad	Normativo Procedimiento establecido Cognitivo Físico Sensorial Subjetivo Formal Acceso a la información Buen gobierno Apelación de audiencia Apelación de revisión Civil Funcional Penal	Ordinal tipo Likert 1. Muy desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
Variable 2: Satisfacción del administrado	Es un estado percibido por los usuarios de una administración pública, sobre una actividad que realizan en las ventanillas de atención o el resultado que recibe luego de su culminación, con la cual se puede sentir complacido (Mosqueira, 2021).	Medir las emociones de los usuarios.	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Facilidades físicas Equipamiento Personal Materiales de comunicación Predicciones Similitud Precisión Rapidez Integridad Disponibilidad Confidencialidad Emocional Cognitiva	Ordinal tipo Likert 1. Muy desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

VARIABLE 1: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Estimado Sr(a), el presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre el “**procedimiento administrativo**” relacionado a la homologación de equipos de telecomunicaciones y fiscalización de servicios de telecomunicaciones realizadas en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Por nuestra parte, le garantizamos que sus respuestas se mantendrán con fines académicos y se mantendrán en absoluta confidencialidad.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

I. **Datos personales:**

Edad () Sexo ()

II. **Instrucciones:**

Marque con una (X) en el casillero que usted considera que corresponda al valor de la categoría señalado en el siguiente cuadro.

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

Procedimiento Administrativo	1	2	3	4	5
Legalidad					
1. El ministerio cumple sus funciones de acuerdo a la ley.					
2. En el ministerio se influyen o deciden sobre un caso en el que los servidores públicos o un amigo cercano o sus familiares estuvieran involucrados.					
3. En el ministerio tratan a diferentes grupos de ciudadanos, independientemente de su sexo/raza/religión u otra condición social, del mismo modo en el cumplimiento de sus funciones.					
4. El ministerio maneja un lenguaje claro sobre lo que puede y lo que se les permite hacer.					
5. En el ministerio son profesionales en la prestación del servicio y entienden sus obligaciones.					
Accesibilidad					
6. Es posible comprender la responsabilidad administrativa de las diversas oficinas del ministerio.					
7. Es posible comunicarse con el ministerio en otros idiomas que no sean el oficial, es decir, en una lengua minoritaria.					
8. Los costos de los servicios son asequibles.					
9. Se puede acceder a las oficinas del ministerio en términos de visitas y/o algún otro tipo de comunicación.					
10. Los diferentes grupos de ciudadanos tienen igual acceso a los servicios proporcionados por el ministerio, independientemente de su sexo/etnia/religión u otra condición social.					

Derecho a ser escuchado					
11. El ministerio escucha sus puntos de vista y argumentos antes de tomar una decisión que lo afecte.					
12. El ministerio lo ayudaría en casos de errores obvios, así como cuando envía una consulta a la oficina equivocada.					
13. Hay límites de tiempo para que el ministerio tome decisiones.					
14. El ministerio sigue los límites de tiempo cuando toma las decisiones que afecten su caso.					
Transparencia					
15. Obtiene el mismo acceso a la información del ministerio independientemente de su sexo/raza/religión u otra condición social.					
16. El ministerio le dará información sensible o privada si lo solicita.					
17. Obtiene información sobre un caso que le preocupa del ministerio.					
18. Obtiene información, sobre las leyes, normas y procedimientos administrativos que guían el trabajo del ministerio, si lo solicita.					
Derecho a apelar					
19. Puede apelar las decisiones del ministerio que han ido en su contra.					
20. El ministerio le aconsejaría sobre cómo apelar una decisión que ha tomado.					
21. El ministerio revisaría sus propias decisiones de manera justa y objetiva.					
22. El ministerio debe explicar las razones de sus decisiones cuando evalúa un procedimiento administrativo.					
23. El ministerio le informa cuando ha tomado una decisión que le concierne a usted.					
Responsabilidad					
24. Las agencias de supervisión como la Defensoría del Pueblo influyen en el trabajo del ministerio.					
25. Los funcionarios públicos del ministerio saben cómo manejar situaciones en las que otro usuario es sospechoso de violar la ley.					
26. Considera que las quejas contra el ministerio son tomados en serio y tratados respectivamente.					
27. Los funcionarios públicos del ministerio se les ofrecen sobornos.					
28. Un funcionario del ministerio podría aceptar un soborno sin ser detectado y castigado.					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO

Estimado Sr(a), el presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información sobre la “**satisfacción del administrado**” relacionado a la homologación de equipos de telecomunicaciones y fiscalización de servicios de telecomunicaciones realizadas en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Por nuestra parte, le garantizamos que sus respuestas se mantendrán con fines académicos y se mantendrán en absoluta confidencialidad.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

I. Datos personales:

Edad () Sexo ()

II. Instrucciones:

Marque con una (X) en el casillero que usted considera que corresponda al valor de la categoría señalado en el siguiente cuadro.

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

Satisfacción del Administrado	1	2	3	4	5
Tangibles					
1. El ministerio se encuentra ubicado en un lugar estratégico de fácil acceso y rápido desplazamiento.					
2. Las ventanillas de atención se encuentran distribuidas adecuadamente para atender al público.					
3. El ministerio cuenta con una adecuada señalización de sus áreas de atención al público.					
4. Las instalaciones del ministerio son limpias y cuentan con buena ventilación e iluminación.					
5. El ministerio cuenta con sillas y muebles adecuados para esperar su turno.					
6. La atención al público es adecuada.					
7. El ministerio cuenta con computadoras modernas.					
8. El uso de la tecnología internet para la atención al público es el adecuado.					
Fiabilidad					
9. La respuesta a su requerimiento siempre es lo esperado					
10. Considera que la solicitud de algunos documentos adicionales es innecesaria.					
11. Cuando culmina su procedimiento administrativo, se encuentra libre de errores.					
12. Los trámites señalados como procedimientos administrativos se atienden en el plazo estimado.					
13. Cuando tiene problemas durante el procedimiento administrativo, el ministerio lo asiste para resolverlo.					
Capacidad de respuesta					

14. El horario de atención al público es el adecuado.					
15. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.					
16. El plazo para la atención de un trámite administrativo es adecuado.					
17. El servicio brindado por el servidor público es rápido.					
18. El horario de atención al público se cumple de forma satisfactoria.					
Seguridad					
19. Los servidores públicos poseen competencias profesionales					
20. Puede mantener una comunicación directa con el servidor público que resolverá su solicitud.					
21. Existe facilidad y claridad en los servidores públicos para transmitir su conocimiento.					
22. Al iniciar la atención personalizada recibe el saludo del trabajador.					
23. Durante la atención, el trato es cordial y amable.					
24. Es informado adecuadamente sobre el estado de su trámite.					
25. Considera que los documentos presentados como confidenciales son garantizados por la institución.					
Empatía					
26. La entidad cuenta con un número suficiente de trabajadores.					
27. Los servidores públicos se encuentran siempre en sus lugares de trabajo.					
28. Los servidores públicos se encuentran adecuadamente vestidos.					
29. Los servidores públicos siempre están dispuestos a ayudarlo.					
30. Los servidores públicos comprenden sus necesidades del procedimiento administrativo.					
31. Los servidores públicos utilizan un lenguaje sencillo para absolver las consultas.					
32. Los servidores públicos están debidamente identificados con su fotocheck.					

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento informado

Título de la investigación: Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2023.

Investigador: Johnny Jorge Pizarro Santos

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2023", cuyo objetivo es conocer el efecto del procedimiento administrativo en la satisfacción del administrado. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado de la carrera profesional del programa académico de maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Describir el impacto del problema de la investigación.

De los procedimientos administrativos correspondientes a la homologación de equipos de telecomunicaciones y fiscalización de servicios de telecomunicaciones, que son realizados en la Dirección de Normativa en Comunicaciones, unidad orgánica del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, un 27.36% fueron procedimientos improcedentes y el 18.45% procedimientos fueron oficiados al administrado para comunicarles que sus solicitudes no requerían el procedimiento solicitado, lo cual estaría generando insatisfacción en los ciudadanos que habiendo realizado el pago para el inicio del proceso administrativo no encuentran cumplidas sus expectativas.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 27 minutos y se realizará en el ambiente de Dirección de Normativa en Comunicaciones de la institución Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

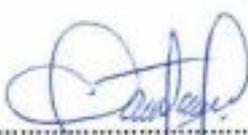
Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Pizarro Santos, Johnny Jorge, email: jpizarrosa70@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesora Castañeda Núñez, Eliana Soledad email: esoledadcn@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Firma: 
Nombres y apellidos: MIGUEL ANGELO BOBADILLA GALEAS
Fecha y hora: 02/06/2023 ; 14:16 HORAS

ANEXO 5

MATRIZ EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Moisés Carlos Edgardo Flores Alcántara

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV FILIAL LIMA NORTE promoción 2023-I requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

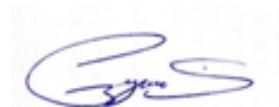
El título nombre del proyecto de investigación es: Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Johnny Jorge Pizarro Santos

DNI 09766855

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Procedimiento administrativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Moisés Carlos Edgardo Flores Alcantara
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Procedimiento administrativo
Autor (a):	Johnny Jorge Pizarro Santos
Objetivo:	Determinar si los usuarios conocen el debido procedimiento administrativos
Administración:	Dirección de Normativa del Ministerio de Transportes
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Dimensiones:	Legalidad, accesibilidad, derecho a ser escuchado, transparencia, derecho a apelar y responsabilidad
Confiabilidad:	95%
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Rho de Spearman
Cantidad de ítems:	28

Tiempo de aplicación:	12 minutos
------------------------------	------------

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Procedimiento Administrativo elaborado por Johnny Jorge Pizarro Santos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p style="text-align: center;">CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Procedimiento administrativo

Definición de la variable Procedimiento administrativo:

Es un conjunto de diligencias y actos que se tramitan en las entidades públicas, que conducirá a la emisión de un acto administrativo que producirá un efecto jurídico individual o individualizable sobre el interés, obligación o derecho de los administrados Pacori (2020).

Dimensión 1: Legalidad

Es el respeto a la ley de la administración pública y que todo el contenido de sus decisiones tiene fundamento de ley. Esto incluye el trato igualitario de todos los ciudadanos. En ciertos lugares donde existe un amplio espectro de leyes, hacer cumplir estas leyes de manera consistente puede presentar dificultades. (Rhein, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Normativo	1. El ministerio cumple sus funciones de acuerdo a la ley.	4	4	4	
	2. En el ministerio se influyen o deciden sobre un caso en el que los servidores públicos o un amigo cercano o sus familiares estuvieran involucrados.	4	4	4	
Procedimiento establecido	3. En el ministerio tratan a diferentes grupos de ciudadanos, independientemente de su sexo/raza/religión u otra condición social, del mismo modo en el cumplimiento de sus funciones.	4	4	4	
	4. El ministerio maneja un lenguaje claro sobre lo que puede y lo que se les permite hacer.	4	4	4	
	5. En el ministerio son profesionales en la prestación del servicio y entienden sus obligaciones.	4	4	4	

Dimensión 2: Accesibilidad

Es el acceso que toda persona debe tener a la administración pública y un deber de las autoridades públicas para aceptar y tratar con los diferentes grupos de solicitudes y preguntas de los ciudadanos. Este acceso práctico requiere

adecuados horarios de apertura o medios de comunicación como, por ejemplo, utilizar un idioma que pueda ser entendido por el público en general (Cerrillo y Velasco, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cognitivo	6. Es posible comprender la responsabilidad administrativa de las diversas oficinas del ministerio.	4	4	4	
	7. Es posible comunicarse con el ministerio en otros idiomas que no sean el oficial, es decir, en una lengua minoritaria.	4	4	4	
Físico	8. Los costos de los servicios son asequibles.	4	4	4	
	9. Se puede acceder a las oficinas del ministerio en términos de visitas y/o algún otro tipo de comunicación.	4	4	4	
Sensorial	10. Los diferentes grupos de ciudadanos tienen igual acceso a los servicios proporcionados por el ministerio, independientemente de su sexo/etnia/religión u otra condición social.	4	4	4	

Dimensión 3: Derecho a ser escuchado

Es el derecho de los ciudadanos a ser escuchados e informados por las autoridades públicas antes que tomen una decisión que afecte sus derechos e intereses. Asimismo, la persona debe tener la oportunidad de presentar hechos, argumentos o pruebas antes de que se tome una decisión. (Pranvera, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Subjetivo	11. El ministerio escucha sus puntos de vista y argumentos antes de tomar una decisión que lo afecte.	4	4	4	
	12. El ministerio lo ayudaría en casos de errores obvios, así como cuando envía una consulta a la oficina equivocada.	4	4	4	

Formal	13. Hay límites de tiempo para que el ministerio tome decisiones.	4	4	4	
	14. El ministerio sigue los límites de tiempo cuando toma las decisiones que afecten su caso.	4	4	4	

Dimensión 4: Transparencia

Garantiza que el trabajo de las autoridades públicas y los funcionarios, se lleve de forma abierta. Las autoridades tienen el deber de informar sobre su trabajo y garantizar el acceso a las leyes, actas y documentos administrativos previa solicitud. El derecho a la información sólo puede ser restringida por la protección de los intereses públicos legítimos o la privacidad. (Rubtcova et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	15. Obtiene el mismo acceso a la información del ministerio independientemente de su sexo/raza/religión u otra condición social.	4	4	4	
	16. El ministerio le dará información sensible o privada si lo solicita.	4	4	4	
Buen gobierno	17. Obtiene información sobre un caso que le preocupa del ministerio.	4	4	4	
	18. Obtiene información, sobre las leyes, normas y procedimientos administrativos que guían el trabajo del ministerio, si lo solicita.	4	4	4	

Dimensión 5: Derecho a apelar

Asociado a la atención personalizada y la capacidad de la organización para comprender la necesidad del usuario, incluida la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario (Dacian, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apelación de audiencia	19. Puede apelar las decisiones del	4	4	4	

	ministerio que han ido en su contra.				
	20. El ministerio le aconsejaría sobre cómo apelar una decisión que ha tomado.	4	4	4	
Apelación de revisión	21. El ministerio revisaría sus propias decisiones de manera justa y objetiva.	4	4	4	
	22. El ministerio debe explicar las razones de sus decisiones cuando evalúa un procedimiento administrativo.	4	4	4	
	23. El ministerio le informa cuando ha tomado una decisión que le concierne a usted.	4	4	4	

Dimensión 6: Responsabilidad

La responsabilidad personal se basa en el hecho de que un proceso administrativo real no involucra sistemas, estructuras organizativas o sus vínculos, sino personas específicas (Gafurov y Malyi, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Civil	24. Las agencias de supervisión como la Defensoría del Pueblo influyen en el trabajo del ministerio.	4	4	4	
Funcional	25. Los funcionarios públicos del ministerio saben cómo manejar situaciones en las que otro usuario es sospechoso de violar la ley.	4	4	4	
	26. Considera que las quejas contra el ministerio son tomadas en serio y tratados respectivamente.	4	4	4	
Penal	27. Los funcionarios públicos del ministerio se les ofrecen sobornos.	4	4	4	
	28. Un funcionario del ministerio podría	4	4	4	

	aceptar un soborno sin ser detectado y castigado.				
--	---	--	--	--	--



Moisés Carlos Edgardo Flores Alcantara
DNI: 06805222

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Moisés Carlos Edgardo Flores Alcántara
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala satisfacción del administrado

Nombre de la Prueba:	Satisfacción del administrado
Autor (a):	Johnny Jorge Pizarro Santos
Objetivo:	Determinar la satisfacción del administrado cuando realiza un procedimiento administrativo
Administración:	Dirección de Normativa del Ministerio de Transportes
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Dimensiones:	Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
Confiabilidad:	95%
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Rho de Spearman
Cantidad de ítems:	32
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción del Administrado elaborado por Johnny Jorge Pizarro Santos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del administrado

Definición de la variable Satisfacción del administrado:

Es un conjunto de emociones de los usuarios luego de evaluar su experiencia de un procedimiento, las expectativas que espera y el rendimiento que experimenta luego de iniciado un procedimiento Febres-Ramos (2020).

Dimensión 1: Tangibles

Es todo objeto tangible que puede ser evaluado en el lugar donde se desarrolla el servicio, como el aspecto físico de las instalaciones, personal, equipos y medios de comunicación (de Jesus et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidades físicas	1. El ministerio se encuentra ubicado en un lugar estratégico de fácil acceso y rápido desplazamiento.	4	4	4	
	2. Las ventanillas de atención se encuentran distribuidas adecuadamente para atender al público.	4	4	4	
	3. El ministerio cuenta con una adecuada señalización de sus áreas de atención al público.	4	4	4	
Equipamiento	4. Las instalaciones del ministerio son limpias y cuentan con buena ventilación e iluminación.	4	4	4	
	5. El ministerio cuenta con sillas y muebles adecuados para esperar su turno.	4	4	4	
Personal	6. La atención al público es adecuada	4	4	4	
Materiales de comunicación	7. El ministerio cuenta con computadoras modernas.	4	4	4	
	8. El uso de la tecnología internet para la atención al	4	4	4	

	público es el adecuado.				
--	-------------------------	--	--	--	--

Dimensión 2: Fiabilidad

Es la capacidad para desarrollar de manera confiable y cuidadosa el servicio ofrecido, conforme a lo ofrecido luego del pago del servicio (Medianeira et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predicciones	9. La respuesta a su requerimiento siempre es lo esperado	4	4	4	
	10. Considera que la solicitud de algunos documentos adicionales es innecesaria.	4	4	4	
	11. Cuando culmina su procedimiento administrativo, se encuentra libre de errores.	4	4	4	
Similitud	12. Los trámites señalados como procedimientos administrativos se atienden en el plazo estimado.	4	4	4	
	13. Cuando tiene problemas durante el procedimiento administrativo, el ministerio lo asiste para resolverlo.	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Es un conjunto de actos reflejados en la voluntad y disposición de asistencia a los usuarios para proporcionar un rápido servicio (Manunggal y Afriadi, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precisión	14. El horario de atención al público es el adecuado.	4	4	4	
	15. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.	4	4	4	
	16. El plazo para la atención de un	4	4	4	

	trámite administrativo es adecuado.				
Rapidez	17. El servicio brindado por el servidor público es rápido.	4	4	4	
	18. El horario de atención al público se cumple de forma satisfactoria.	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Es el conocimiento y esmero mostrado por el personal y su capacidad para inspirar confianza y credibilidad. Incluye profesionalismo, respeto, honestidad y seguridad (Ferraz et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integridad	19. Los servidores públicos poseen competencias profesionales.	4	4	4	
	20. Puede mantener una comunicación directa con el servidor público que resolverá su solicitud.	4	4	4	
Disponibilidad	21. Existe facilidad y claridad en los servidores públicos para transmitir su conocimiento.	4	4	4	
	22. Al iniciar la atención personalizada recibe el saludo del trabajador.	4	4	4	
	23. Durante la atención, el trato es cordial y amable.	4	4	4	
	24. Es informado adecuadamente sobre el estado de su trámite.	4	4	4	
Confidencialidad	25. Considera que los documentos	4	4	4	

	presentados como confidenciales son garantizados por la institución.				
--	--	--	--	--	--

Dimensión 5: Empatía

Asociado a la atención personalizada y la capacidad de la organización para comprender la necesidad del usuario, incluida la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario (Manunggal y Afriadi, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emocional	26. La entidad cuenta con un número suficiente de trabajadores.	4	4	4	
	27. Los servidores públicos se encuentran siempre en sus lugares de trabajo.	4	4	4	
	28. Los servidores públicos se encuentran adecuadamente vestidos.	4	4	4	
	29. Los servidores públicos siempre están dispuestos a ayudarle.	4	4	4	
Cognitiva	30. Los servidores públicos comprenden sus necesidades del procedimiento administrativo.	4	4	4	
	31. Los servidores públicos utilizan un lenguaje sencillo para absolver las consultas.	4	4	4	
	32. Los servidores públicos están debidamente identificados con su fotocheck.	4	4	4	


 Moisés Carlos Edgardo Flores Alcantara
 DNI: 06805222

Ingrese el número de su Documento de Identidad

Ingrese sus Apellidos y Nombres completos

Ingrese el código de la imagen

BUSCAR

IMPRIMIR

LIMPIAR

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
FLORES ALCANTARA, MOISES CARLOS EDGARDO DNI 06805222	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
FLORES ALCANTARA, MOISES CARLOS EDGARDO DNI 06805222	BACHILLER EN INGENIERÍA ELECTRÓNICA Fecha de diploma: 04/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/07/2005 Fecha egreso: 04/08/2018	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Gustavo Guillermo Cevallos de Barnechea|

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV FILIAL LIMA NORTE promoción 2023-I requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Johnny Jorge Pizarro Santos

DNI 09766855

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Procedimiento administrativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Gustavo Guillermo Cevallos de Barrenechea
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Procedimiento administrativo
Autor (a):	Johnny Jorge Pizarro Santos
Objetivo:	Determinar si los usuarios conocen el debido procedimiento administrativos
Administración:	Dirección de Normativa del Ministerio de Transportes
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Dimensiones:	Legalidad, accesibilidad, derecho a ser escuchado, transparencia, derecho a apelar y responsabilidad
Confiabilidad:	95%
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Rho de Spearman
Cantidad de ítems:	28

Tiempo de aplicación:	12 minutos
------------------------------	------------

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Procedimiento Administrativo elaborado por Johnny Jorge Pizarro Santos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Procedimiento administrativo

Definición de la variable Procedimiento administrativo:

Es un conjunto de diligencias y actos que se tramitan en las entidades públicas, que conducirá a la emisión de un acto administrativo que producirá un efecto jurídico individual o individualizable sobre el interés, obligación o derecho de los administrados Pacori (2020).

Dimensión 1: Legalidad

Es el respeto a la ley de la administración pública y que todo el contenido de sus decisiones tiene fundamento de ley. Esto incluye el trato igualitario de todos los ciudadanos. En ciertos lugares donde existe un amplio espectro de leyes, hacer cumplir estas leyes de manera consistente puede presentar dificultades. (Rhein, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Normativo	1. El ministerio cumple sus funciones de acuerdo a la ley.	4	4	4	
	2. En el ministerio se influyen o deciden sobre un caso en el que los servidores públicos o un amigo cercano o sus familiares estuvieran involucrados.	4	4	4	
Procedimiento establecido	3. En el ministerio tratan a diferentes grupos de ciudadanos, independientemente de su sexo/raza/religión u otra condición social, del mismo modo en el cumplimiento de sus funciones.	4	4	4	
	4. El ministerio maneja un lenguaje claro sobre lo que puede y lo que se les permite hacer.	4	4	4	
	5. En el ministerio son profesionales en la prestación del servicio y entienden sus obligaciones.	4	4	4	

Dimensión 2: Accesibilidad

Es el acceso que toda persona debe tener a la administración pública y un deber de las autoridades públicas para aceptar y tratar con los diferentes grupos de solicitudes y preguntas de los ciudadanos. Este acceso práctico requiere

adecuados horarios de apertura o medios de comunicación como, por ejemplo, utilizar un idioma que pueda ser entendido por el público en general (Cerrillo y Velasco, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cognitivo	6. Es posible comprender la responsabilidad administrativa de las diversas oficinas del ministerio.	4	4	4	
	7. Es posible comunicarse con el ministerio en otros idiomas que no sean el oficial, es decir, en una lengua minoritaria.	4	4	4	
Físico	8. Los costos de los servicios son asequibles.	4	4	4	
	9. Se puede acceder a las oficinas del ministerio en términos de visitas y/o algún otro tipo de comunicación.	4	4	4	
Sensorial	10. Los diferentes grupos de ciudadanos tienen igual acceso a los servicios proporcionados por el ministerio, independientemente de su sexo/etnia/religión u otra condición social.	4	4	4	

Dimensión 3: Derecho a ser escuchado

Es el derecho de los ciudadanos a ser escuchados e informados por las autoridades públicas antes que tomen una decisión que afecte sus derechos e intereses. Asimismo, la persona debe tener la oportunidad de presentar hechos, argumentos o pruebas antes de que se tome una decisión. (Pranvera, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Subjetivo	11. El ministerio escucha sus puntos de vista y argumentos antes de tomar una decisión que lo afecte.	4	4	4	
	12. El ministerio lo ayudaría en casos de errores obvios, así como cuando envía una consulta a la oficina equivocada.	4	4	4	

Formal	13. Hay límites de tiempo para que el ministerio tome decisiones.	4	4	4	
	14. El ministerio sigue los límites de tiempo cuando toma las decisiones que afecten su caso.	4	4	4	

Dimensión 4: Transparencia

Garantiza que el trabajo de las autoridades públicas y los funcionarios, se lleve de forma abierta. Las autoridades tienen el deber de informar sobre su trabajo y garantizar el acceso a las leyes, actas y documentos administrativos previa solicitud. El derecho a la información sólo puede ser restringida por la protección de los intereses públicos legítimos o la privacidad. (Rubtcova et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	15. Obtiene el mismo acceso a la información del ministerio independientemente de su sexo/raza/religión u otra condición social.	4	4	4	
	16. El ministerio le dará información sensible o privada si lo solicita.	4	4	4	
Buen gobierno	17. Obtiene información sobre un caso que le preocupa del ministerio.	4	4	4	
	18. Obtiene información, sobre las leyes, normas y procedimientos administrativos que guían el trabajo del ministerio, si lo solicita.	4	4	4	

Dimensión 5: Derecho a apelar

Asociado a la atención personalizada y la capacidad de la organización para comprender la necesidad del usuario, incluida la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario (Dacian, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apelación de audiencia	19. Puede apelar las decisiones del	4	4	4	

	ministerio que han ido en su contra.				
	20. El ministerio le aconsejaría sobre cómo apelar una decisión que ha tomado.	4	4	4	
Apelación de revisión	21. El ministerio revisaría sus propias decisiones de manera justa y objetiva.	4	4	4	
	22. El ministerio debe explicar las razones de sus decisiones cuando evalúa un procedimiento administrativo.	4	4	4	
	23. El ministerio le informa cuando ha tomado una decisión que le concierne a usted.	4	4	4	

Dimensión 6: Responsabilidad

La responsabilidad personal se basa en el hecho de que un proceso administrativo real no involucra sistemas, estructuras organizativas o sus vínculos, sino personas específicas (Gafurov y Malyi, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Civil	24. Las agencias de supervisión como la Defensoría del Pueblo influyen en el trabajo del ministerio.	4	4	4	
Funcional	25. Los funcionarios públicos del ministerio saben cómo manejar situaciones en las que otro usuario es sospechoso de violar la ley.	4	4	4	
	26. Considera que las quejas contra el ministerio son tomadas en serio y tratados respectivamente.	4	4	4	
Penal	27. Los funcionarios públicos del ministerio se les ofrecen sobornos.	4	4	4	
	28. Un funcionario del ministerio podría	4	4	4	

	aceptar un soborno sin ser detectado y castigado.				
--	---	--	--	--	--



Gustavo Guillermo Cevallos de Barrenechea
DNI: 17434570

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Gustavo Guillermo Cevallos de Barnechea
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Area de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Areas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala satisfacción del administrado

Nombre de la Prueba:	Satisfacción del administrado
Autor (a):	Johnny Jorge Pizarro Santos
Objetivo:	Determinar la satisfacción del administrado cuando realiza un procedimiento administrativo
Administración:	Dirección de Normativa del Ministerio de Transportes
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Dimensiones:	Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
Confiabilidad:	95%
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Rho de Spearman
Cantidad de ítems:	32
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción del Administrado elaborado por Johnny Jorge Pizarro Santos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del administrado

Definición de la variable Satisfacción del administrado:

Es un conjunto de emociones de los usuarios luego de evaluar su experiencia de un procedimiento, las expectativas que espera y el rendimiento que experimenta luego de iniciado un procedimiento Febres-Ramos (2020).

Dimensión 1: Tangibles

Es todo objeto tangible que puede ser evaluado en el lugar donde se desarrolla el servicio, como el aspecto físico de las instalaciones, personal, equipos y medios de comunicación (de Jesus et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidades físicas	1. El ministerio se encuentra ubicado en un lugar estratégico de fácil acceso y rápido desplazamiento.	4	4	4	
	2. Las ventanillas de atención se encuentran distribuidas adecuadamente para atender al público.	4	4	4	
	3. El ministerio cuenta con una adecuada señalización de sus áreas de atención al público.	4	4	4	
Equipamiento	4. Las instalaciones del ministerio son limpias y cuentan con buena ventilación e iluminación.	4	4	4	
	5. El ministerio cuenta con sillas y muebles adecuados para esperar su turno.	4	4	4	
Personal	6. La atención al público es adecuada.	4	4	4	
Materiales de comunicación	7. El ministerio cuenta con computadoras modernas.	4	4	4	
	8. El uso de la tecnología internet para la atención al	4	4	4	

	público es el adecuado.				
--	-------------------------	--	--	--	--

Dimensión 2: Fiabilidad

Es la capacidad para desarrollar de manera confiable y cuidadosa el servicio ofrecido, conforme a lo ofrecido luego del pago del servicio (Medianeira et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predicciones	9. La respuesta a su requerimiento siempre es lo esperado	4	4	4	
	10. Considera que la solicitud de algunos documentos adicionales es innecesaria.	4	4	4	
	11. Cuando culmina su procedimiento administrativo, se encuentra libre de errores.	4	4	4	
Similitud	12. Los trámites señalados como procedimientos administrativos se atienden en el plazo estimado.	4	4	4	
	13. Cuando tiene problemas durante el procedimiento administrativo, el ministerio lo asiste para resolverlo.	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Es un conjunto de actos reflejados en la voluntad y disposición de asistencia a los usuarios para proporcionar un rápido servicio (Manunggal y Afriadi, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precisión	14. El horario de atención al público es el adecuado.	4	4	4	
	15. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.	4	4	4	
	16. El plazo para la atención de un	4	4	4	

	trámite administrativo es adecuado.				
Rapidez	17. El servicio brindado por el servidor público es rápido.	4	4	4	
	18. El horario de atención al público se cumple de forma satisfactoria.	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Es el conocimiento y esmero mostrado por el personal y su capacidad para inspirar confianza y credibilidad. Incluye profesionalismo, respeto, honestidad y seguridad (Ferraz et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integridad	19. Los servidores públicos poseen competencias profesionales.	4	4	4	
	20. Puede mantener una comunicación directa con el servidor público que resolverá su solicitud.	4	4	4	
Disponibilidad	21. Existe facilidad y claridad en los servidores públicos para transmitir su conocimiento.	4	4	4	
	22. Al iniciar la atención personalizada recibe el saludo del trabajador.	4	4	4	
	23. Durante la atención, el trato es cordial y amable.	4	4	4	
	24. Es informado adecuadamente sobre el estado de su trámite.	4	4	4	
Confidencialidad	25. Considera que los documentos	4	4	4	

	presentados como confidenciales son garantizados por la institución.				
--	--	--	--	--	--

Dimensión 5: Empatía

Asociado a la atención personalizada y la capacidad de la organización para comprender la necesidad del usuario, incluida la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario (Manunggal y Afriadi, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emocional	26. La entidad cuenta con un número suficiente de trabajadores.	4	4	4	
	27. Los servidores públicos se encuentran siempre en sus lugares de trabajo.	4	4	4	
	28. Los servidores públicos se encuentran adecuadamente vestidos.	4	4	4	
	29. Los servidores públicos siempre están dispuestos a ayudarlo.	4	4	4	
Cognitiva	30. Los servidores públicos comprenden sus necesidades del procedimiento administrativo.	4	4	4	
	31. Los servidores públicos utilizan un lenguaje sencillo para absolver las consultas.	4	4	4	
	32. Los servidores públicos están debidamente identificados con su fotocheck.	4	4	4	


 Gustavo Guillermo Scajales de Barrenechea
 DNI: 17434570

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CEVALLOS DE BARRENECHEA, GUSTAVO GUILLERMO DNI 17434570	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/04/2012 Fecha egreso: 30/07/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CEVALLOS DE BARRENECHEA, GUSTAVO GUILLERMO DNI 17434570	ECONOMISTA Fecha de diploma: 30/10/02 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CEVALLOS DE BARRENECHEA, GUSTAVO GUILLERMO DNI 17434570	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 11/05/01 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
CEVALLOS DE BARRENECHEA, GUSTAVO GUILLERMO DNI 17434570	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 30/10/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Edgar German Alvarado Barreto

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV FILIAL LIMA NORTE promoción 2023-I requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Johnny Jorge Pizarro Santos

DNI 09766855

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Procedimiento administrativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Alvarado Barreto, Edgard German
Grado profesional:	Maestra (X) Doctor ()
Area de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Areas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Procedimiento administrativo
Autor (a):	Johnny Jorge Pizarro Santos
Objetivo:	Determinar si los usuarios conocen el debido procedimiento administrativos
Administración:	Dirección de Normativa del Ministerio de Transportes
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Dimensiones:	Legalidad, accesibilidad, derecho a ser escuchado, transparencia, derecho a apelar y responsabilidad
Confiabilidad:	95%
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Rho de Spearman
Cantidad de ítems:	28

Tiempo de aplicación:	12 minutos
------------------------------	------------

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Procedimiento Administrativo elaborado por Johnny Jorge Pizarro Santos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Procedimiento administrativo

Definición de la variable Procedimiento administrativo:

Es un conjunto de diligencias y actos que se tramitan en las entidades públicas, que conducirá a la emisión de un acto administrativo que producirá un efecto jurídico individual o individualizable sobre el interés, obligación o derecho de los administrados Pacori (2020).

Dimensión 1: Legalidad

Es el respeto a la ley de la administración pública y que todo el contenido de sus decisiones tiene fundamento de ley. Esto incluye el trato igualitario de todos los ciudadanos. En ciertos lugares donde existe un amplio espectro de leyes, hacer cumplir estas leyes de manera consistente puede presentar dificultades. (Rhein, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Normativo	1. El ministerio cumple sus funciones de acuerdo a la ley.	4	4	4	
	2. En el ministerio se influyen o deciden sobre un caso en el que los servidores públicos o un amigo cercano o sus familiares estuvieran involucrados.	4	4	4	
Procedimiento establecido	3. En el ministerio tratan a diferentes grupos de ciudadanos, independientemente de su sexo/raza/religión u otra condición social, del mismo modo en el cumplimiento de sus funciones.	4	4	4	
	4. El ministerio maneja un lenguaje claro sobre lo que puede y lo que se les permite hacer.	4	4	4	
	5. En el ministerio son profesionales en la prestación del servicio y entienden sus obligaciones.	4	4	4	

Dimensión 2: Accesibilidad

Es el acceso que toda persona debe tener a la administración pública y un deber de las autoridades públicas para aceptar y tratar con los diferentes grupos de solicitudes y preguntas de los ciudadanos. Este acceso práctico requiere

adecuados horarios de apertura o medios de comunicación como, por ejemplo, utilizar un idioma que pueda ser entendido por el público en general (Cerrillo y Velasco, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cognitivo	6. Es posible comprender la responsabilidad administrativa de las diversas oficinas del ministerio.	4	4	4	
	7. Es posible comunicarse con el ministerio en otros idiomas que no sean el oficial, es decir, en una lengua minoritaria.	4	4	4	
Físico	8. Los costos de los servicios son asequibles.	4	4	4	
	9. Se puede acceder a las oficinas del ministerio en términos de visitas y/o algún otro tipo de comunicación.	4	4	4	
Sensorial	10. Los diferentes grupos de ciudadanos tienen igual acceso a los servicios proporcionados por el ministerio, independientemente de su sexo/etnia/religión u otra condición social.	4	4	4	

Dimensión 3: Derecho a ser escuchado

Es el derecho de los ciudadanos a ser escuchados e informados por las autoridades públicas antes que tomen una decisión que afecte sus derechos e intereses. Asimismo, la persona debe tener la oportunidad de presentar hechos, argumentos o pruebas antes de que se tome una decisión. (Pranvera, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Subjetivo	11. El ministerio escucha sus puntos de vista y argumentos antes de tomar una decisión que lo afecte.	4	4	4	
	12. El ministerio lo ayudaría en casos de errores obvios, así como cuando envía una consulta a la oficina equivocada.	4	4	4	

Formal	13. Hay límites de tiempo para que el ministerio tome decisiones.	4	4	4	
	14. El ministerio sigue los límites de tiempo cuando toma las decisiones que afectan su caso.	4	4	4	

Dimensión 4: Transparencia

Garantiza que el trabajo de las autoridades públicas y los funcionarios, se lleve de forma abierta. Las autoridades tienen el deber de informar sobre su trabajo y garantizar el acceso a las leyes, actas y documentos administrativos previa solicitud. El derecho a la información sólo puede ser restringida por la protección de los intereses públicos legítimos o la privacidad. (Rubtcova et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	15. Obtiene el mismo acceso a la información del ministerio independientemente de su sexo/raza/religión u otra condición social.	4	4	4	
	16. El ministerio le dará información sensible o privada si lo solicita.	4	4	4	
Buen gobierno	17. Obtiene información sobre un caso que le preocupa del ministerio.	4	4	4	
	18. Obtiene información, sobre las leyes, normas y procedimientos administrativos que guían el trabajo del ministerio, si lo solicita.	4	4	4	

Dimensión 5: Derecho a apelar

Asociado a la atención personalizada y la capacidad de la organización para comprender la necesidad del usuario, incluida la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario (Dacian, 2016).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apelación de audiencia	19. Puede apelar las decisiones del	4	4	4	

	ministerio que han ido en su contra.				
	20. El ministerio le aconsejaría sobre cómo apelar una decisión que ha tomado.	4	4	4	
Apelación de revisión	21. El ministerio revisaría sus propias decisiones de manera justa y objetiva.	4	4	4	
	22. El ministerio debe explicar las razones de sus decisiones cuando evalúa un procedimiento administrativo.	4	4	4	
	23. El ministerio le informa cuando ha tomado una decisión que le concierne a usted.	4	4	4	

Dimensión 6: Responsabilidad

La responsabilidad personal se basa en el hecho de que un proceso administrativo real no involucra sistemas, estructuras organizativas o sus vínculos, sino personas específicas (Gafurov y Malyi, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Civil	24. Las agencias de supervisión como la Defensoría del Pueblo influyen en el trabajo del ministerio.	4	4	4	
Funcional	25. Los funcionarios públicos del ministerio saben cómo manejar situaciones en las que otro usuario es sospechoso de violar la ley.	4	4	4	
	26. Considera que las quejas contra el ministerio son tomadas en serio y tratados respectivamente.	4	4	4	
Penal	27. Los funcionarios públicos del ministerio se les ofrecen sobornos.	4	4	4	
	28. Un funcionario del ministerio podría	4	4	4	

	aceptar un soborno sin ser detectado y castigado.				
--	---	--	--	--	--



Edgard German Alvarado Barreto
DNI: 08473629

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Alvarado Barreto, Edgard German
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala satisfacción del administrado

Nombre de la Prueba:	Satisfacción del administrado
Autor (a):	Johnny Jorge Pizarro Santos
Objetivo:	Determinar la satisfacción del administrado cuando realiza un procedimiento administrativo
Administración:	Dirección de Normativa del Ministerio de Transportes
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Dimensiones:	Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
Confiabilidad:	95%
Escala:	Likert
Niveles o rango:	Rho de Spearman
Cantidad de ítems:	32
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción del Administrado elaborado por Johnny Jorge Pizarro Santos en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p style="text-align: center;">CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del administrado

Definición de la variable Satisfacción del administrado:

Es un conjunto de emociones de los usuarios luego de evaluar su experiencia de un procedimiento, las expectativas que espera y el rendimiento que experimenta luego de iniciado un procedimiento Febres-Ramos (2020).

Dimensión 1: Tangibles

Es todo objeto tangible que puede ser evaluado en el lugar donde se desarrolla el servicio, como el aspecto físico de las instalaciones, personal, equipos y medios de comunicación (de Jesus et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidades físicas	1. El ministerio se encuentra ubicado en un lugar estratégico de fácil acceso y rápido desplazamiento.	4	4	4	
	2. Las ventanillas de atención se encuentran distribuidas adecuadamente para atender al público.	4	4	4	
	3. El ministerio cuenta con una adecuada señalización de sus áreas de atención al público.	4	4	4	
Equipamiento	4. Las instalaciones del ministerio son limpias y cuentan con buena ventilación e iluminación.	4	4	4	
	5. El ministerio cuenta con sillas y muebles adecuados para esperar su turno.	4	4	4	
Personal	6. La atención al público es adecuada.	4	4	4	
Materiales de comunicación	7. El ministerio cuenta con computadoras modernas.	4	4	4	
	8. El uso de la tecnología internet para la atención al	4	4	4	

	público es el adecuado.				
--	-------------------------	--	--	--	--

Dimensión 2: Fiabilidad

Es la capacidad para desarrollar de manera confiable y cuidadosa el servicio ofrecido, conforme a lo ofrecido luego del pago del servicio (Medianeira et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predicciones	9. La respuesta a su requerimiento siempre es lo esperado	4	4	4	
	10. Considera que la solicitud de algunos documentos adicionales es innecesaria.	4	4	4	
	11. Cuando culmina su procedimiento administrativo, se encuentra libre de errores.	4	4	4	
Similitud	12. Los trámites señalados como procedimientos administrativos se atienden en el plazo estimado.	4	4	4	
	13. Cuando tiene problemas durante el procedimiento administrativo, el ministerio lo asiste para resolverlo.	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Es un conjunto de actos reflejados en la voluntad y disposición de asistencia a los usuarios para proporcionar un rápido servicio (Manunggal y Afriadi, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Precisión	14. El horario de atención al público es el adecuado.	4	4	4	
	15. El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado.	4	4	4	
	16. El plazo para la atención de un	4	4	4	

	trámite administrativo es adecuado.				
Rapidez	17. El servicio brindado por el servidor público es rápido.	4	4	4	
	18. El horario de atención al público se cumple de forma satisfactoria.	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Es el conocimiento y esmero mostrado por el personal y su capacidad para inspirar confianza y credibilidad. Incluye profesionalismo, respeto, honestidad y seguridad (Ferraz et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integridad	19. Los servidores públicos poseen competencias profesionales	4	4	4	
	20. Puede mantener una comunicación directa con el servidor público que resolverá su solicitud.	4	4	4	
Disponibilidad	21. Existe facilidad y claridad en los servidores públicos para transmitir su conocimiento.	4	4	4	
	22. Al iniciar la atención personalizada recibe el saludo del trabajador.	4	4	4	
	23. Durante la atención, el trato es cordial y amable.	4	4	4	
	24. Es informado adecuadamente sobre el estado de su trámite.	4	4	4	
Confidencialidad	25. Considera que los documentos	4	4	4	

	presentados como confidenciales son garantizados por la institución.				
--	--	--	--	--	--

Dimensión 5: Empatía

Asociado a la atención personalizada y la capacidad de la organización para comprender la necesidad del usuario, incluida la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario (Manunggal y Afriadi, 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emocional	26. La entidad cuenta con un número suficiente de trabajadores.	4	4	4	
	27. Los servidores públicos se encuentran siempre en sus lugares de trabajo.	4	4	4	
	28. Los servidores públicos se encuentran adecuadamente vestidos.	4	4	4	
	29. Los servidores públicos siempre están dispuestos a ayudarlo.	4	4	4	
Cognitiva	30. Los servidores públicos comprenden sus necesidades del procedimiento administrativo.	4	4	4	
	31. Los servidores públicos utilizan un lenguaje sencillo para absolver las consultas.	4	4	4	
	32. Los servidores públicos están debidamente identificados con su fotocheck.	4	4	4	


 Edgard German Alvarado Barreto
 DNI: 08473629

[BUSCAR](#)
[IMPRIMIR](#)
[LIMPIAR](#)

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI [haz clic aquí](#).

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALVARADO BARRETO, EDGARD GERMAN DNI 08473629	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/04/2012 Fecha egreso: 30/04/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ALVARADO BARRETO, EDGARD GERMAN DNI 08473629	INGENIERO ELECTRONICO Fecha de diploma: 21/02/1992 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ALVARADO BARRETO, EDGARD GERMAN DNI 08473629	BACHILLER EN INGENIERIA DE CONTROLES INDUSTRIALES Y ELECTRONICA Fecha de diploma: 01/10/1985 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

ANEXO 6 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Confiabilidad del instrumento "satisfacción del administrado"

Confiabilidad del Instrumento satisfacción del administrado	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.964	32

Confiabilidad del instrumento "procedimiento administrativo"

Confiabilidad del Instrumento	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.842	28

ANEXO 7 FICHAS TÉCNICAS DEL INSTRUMENTO

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario sobre el Procedimiento Administrativo

Autor: Adaptado de la versión Guerrero (2022) y los principios de la Ley 27444

Dimensiones: El instrumento está compuesto de 28 ítems distribuido en legalidad, accesibilidad, derecho a ser escuchado, transparencia, derecho a apelar y responsabilidad.

Baremos: Consideraremos como niveles los siguientes: bueno, regular y malo. El puntaje máximo y mínimo de las variables y sus dimensiones será conforme a:

	Dimensión						Variable
	Legalidad	Accesibilidad	Derecho a ser escuchado	Transparencia	Derecho a apelar	Responsabilidad	Procedimiento administrativo
Máximo	25	25	20	20	25	25	140
Mínimo	5	5	4	4	5	5	28
Rango	7	7	5	5	7	7	37
Bueno	19 a 25	19 a 25	15 a 20	15 a 20	19 a 25	19 a 25	102 a 138
Regular	12 a 18	12 a 18	9 a 14	9 a 14	12 a 18	12 a 18	65 a 101
Malo	5 a 11	5 a 11	4 a 8	4 a 8	5 a 11	5 a 11	28 a 64

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario sobre el Satisfacción del Administrado

Autor: Adaptado de la versión Mosqueira (2021) incluyendo la variación del SERVPERF

Dimensiones: El instrumento está compuesto de 32 ítems distribuido en Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Baremos: Consideraremos como niveles los siguientes: bueno, regular y malo. El puntaje máximo y mínimo de las variables y sus dimensiones será conforme a:

	Dimensión					Variable
	Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Satisfacción del administrado
Máximo	25	25	20	20	25	140
Mínimo	5	5	4	4	5	28
Rango	7	7	5	5	7	37
Bueno	19 a 25	19 a 25	15 a 20	15 a 20	19 a 25	102 a 138
Regular	12 a 18	12 a 18	9 a 14	9 a 14	12 a 18	65 a 101
Malo	5 a 11	5 a 11	4 a 8	4 a 8	5 a 11	28 a 64

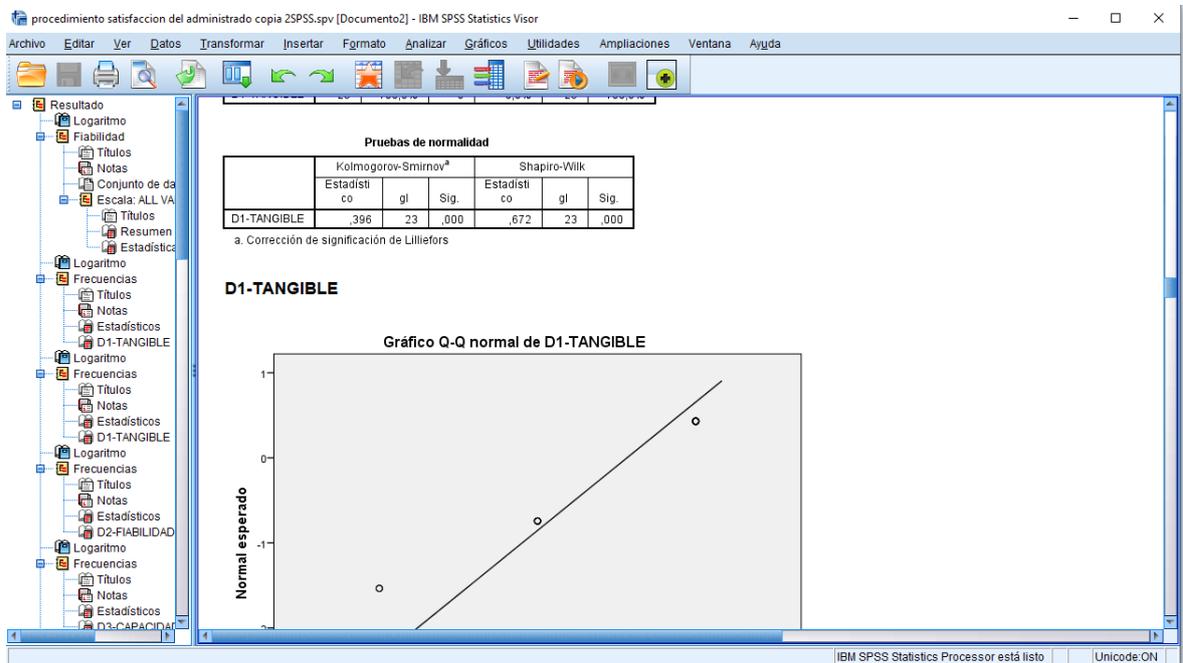
ANEXO 8 RESULTADO DE LOS INSTRUMENTOS EN SPSS versión 25

procedimiento administrativo copia 2.sav [Conjuntos de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022
1	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	
2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	4	5	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	2	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	
6	4	1	5	4	5	5	2	4	1	5	3	4	5	2	5	1	3	4	3	2	4	
7	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	1	5	
8	1	5	1	1	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	1	1	3	2	1	3	1	
9	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	3	4	
10	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
11	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
12	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	3	
13	3	4	5	4	4	3	2	3	4	5	1	5	5	4	4	2	2	4	5	2	3	
14	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	1	3	3	4	3	3	4	
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	
16	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	2	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	5	
18	4	2	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
20	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
21	5	1	1	5	5	5	4	4	1	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1	
22	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	
23	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	
24																						
25																						
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						



IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARI
 - Títulos
 - Resumen de Estadísticas

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	23	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	23	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	28

RELIABILITY
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

procedimiento satisfaccion del administrado copia 2SPSS.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VA
 - Títulos
 - Resumen de Estadísticas
- Logaritmo
 - Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Estadísticos
 - D1-TANGIBLE
- Logaritmo
 - Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Estadísticos
 - D2-FIABILIDAD
- Logaritmo
 - Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Estadísticos
 - D3-CAPACIDAD

D5-EMPATIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	2	8,7	8,7
	2,00	4	17,4	26,1
	3,00	17	73,9	100,0
Total		23	100,0	

COMPUTE V2TOTAL=VAR00001 + VAR00002 + VAR00003 + VAR00004 + VAR00005 + VAR00006 + VAR00007 + VAR00008 + VAR00009 + VAR00010 +
 R00018 + VAR00019 + VAR00020 + VAR00021 + VAR00022 + VAR00023 + VAR00024 + VAR00025 + VAR00026 + VAR00027 + VAR00028 + VAR000
 EXECUTE.
 RECODE V2TOTAL (32 thru 74=1) (75 thru 117=2) (118 thru 160=3) INTO V2T.
 VARIABLE LABELS V2T 'V2-TOTAL'.
 EXECUTE.
 FREQUENCIES VARIABLES=V2T
 /ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

Estadísticos

V2-TOTAL	
N	Válido 23
	Perdidos 0

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEXO 9 AUTORIZACION DE LA ENTIDAD

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131379944
DIRECCIÓN GENERAL DE FISCALIZACIONES Y SANCIONES EN COMUNICACIONES	
Nombre del Titular o Representante Legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI: 07744384
ALEX JOSE CHAVEZ RAMIREZ	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el Artículo 8°, literal "c" del Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo (RCU N° 0470-2022/UCV)¹, autorizo [x], no autorizo [], publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2023	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor:	DNI:
Johnny Jorge Pizarro Santos	09766855

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 16 de octubre de 2023.



Firma: _____

ALEX JOSE CHAVEZ RAMIREZ

Director General de Fiscalizaciones y Sanciones en Comunicaciones

¹ Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución o comunidad donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal y documentado con el gerente o director o autoridad responsable de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.

ANEXO 10

CARTA DE PRESENTACION EMITIDO POR LA UNIVERSIDAD



Lima, 4 de mayo de 2023

Carta P. 0080-2023-UCV-EPG-SP

Dra.
MILAGROS LIBERTAD GRANADOS MANDUJANO
Directora
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - Dirección de Fiscalizaciones de
Cumplimiento de Normativa en Comunicaciones de la Dirección General de Fiscalizaciones y
Sanciones en Comunicaciones

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PIZARRO SANTOS JOHNNY JORGE**; identificado(a) con DNI/CE N° 09766855 y código de matrícula N° 7002830401; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**El procedimiento administrativo en la satisfacción del administrado en una entidad pública -
Lima: 2023**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 07 de Junio 2023

OFICIO N° 1274-2023-MTC/29.01

Señor:

JOHNNY JORGE PIZARRO SANTOS

Calle Salvador Dali N° 441-SALVADOR DALI N° 441, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima

Email : jpizarros@mtc.gob.pe

Presente.-

- Asunto** : Solicita información estadística sobre los trámites de homologación realizados en los últimos 3 años
- Referencia** : Hoja de Ruta N° E-219982-2023 del 05.MAY.2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación al documento de la referencia, a través del cual solicita lo siguiente **"...Información estadística sobre los trámites de homologación realizados en los últimos 3 años..."**

Sobre el particular, de la información proporcionada por el responsable del Grupo de Trabajo de Homologación, se tiene lo solicitado por el administrado, el mismo que se adjunta al presente en formato Excel.

Sin otro particular, reitero a usted las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Firmado Digitalmente por:
MILAGROS LIBERTAD GRANADOS MANDUJANO
20131379944.pdf
Razón: Soy el Autor del Documento
Ubicación: Lima - Lima
Fecha: 07/06/2023 10:23:47

Documento firmado digitalmente
MILAGROS LIBERTAD GRANADOS MANDUJANO
DIRECCION DE FISCALIZACIONES DE CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA EN
COMUNICACIONES
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

MLGM/csnyl/loff

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art.25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://scddstd.mtc.gob.pe/2602081> ingresando el número de expediente **E-219982-2023** y la siguiente clave: WE7GMK .



BICENTENARIO DEL PERÚ
2021 - 2024

Jr. Zorritos 1203 - Lima - Perú
Central telefónica: (511) 615-7800
www.gob.pe/mtc





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Procedimiento administrativo y satisfacción del administrado de la Dirección de Normativa en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2023", cuyo autor es PIZARRO SANTOS JOHNNY JORGE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD DNI: 08104562 ORCID: 0000-0003-3516-1982	Firmado electrónicamente por: ESOLEDADCN el 27- 07-2023 21:47:42

Código documento Trilce: TRI - 0621769