



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash y la mejora en el servicio de atención al usuario periodo
2020

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

AUTOR:

Enciso Pineda, Joaquín Ennio (ORCID: 0000-0003-2803-5769)

ASESOR:

Mg. Vargas Llumpo, Jorge Favio (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE — PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo está íntegramente dedicado a mis hijas, Paula y Sofía, mi esposa, padres y hermanos.

Joaquín Enciso.

Agradecimiento

A Dios.

A mi esposa por su incansable apoyo en el desarrollo de la presente tesis.

El autor.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Niveles de la variable descentralización de funciones	21
Tabla 2	Niveles de la variable mejora en la atención al usuario	22
Tabla 3	Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN	23
Tabla 4	Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito de la SUTRAN	24
Tabla 5	Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN	25
Tabla 6	Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN	26
Tabla 7	Grado de correlación entre las variables con la aplicación de Rho de Spearman	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la variable descentralización de funciones	21
Figura 2 Niveles de la variable mejora en la atención al usuario	22
Figura 3 Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN	23
Figura 4 Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito de la SUTRAN	24
Figura 5 Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN	25
Figura 6 Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN	26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación que lleva como título: “Descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash y la mejora en el servicio de atención al usuario periodo 2020, tiene como mayor prioridad el de determinar la relación entre éstas dos variables.

Este trabajo de investigación se condujo bajo el enfoque cuantitativo, con el diseño no experimental correlacional, transversal, con ello se utilizaron la recolección y análisis de datos vía cuestionarios donde se contestaron una serie de preguntas, los que nos permitieron probar las hipótesis planteadas, utilizando además el método estadístico.

La muestra encuestada fue de 196 personas, entre ellos 180 usuarios de la UD Áncash de la SUTRAN y 16 trabajadores de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN, quienes emitieron opinión sobre la descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la UD Áncash y la mejora en el servicio de atención al usuario; para ello, se utilizaron dos cuestionarios denominados: cuestionario descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN y cuestionario mejora en la atención al usuario, contando el primero con 14 ítems y el segundo con 04 ítems, ambos con escala de Likert; asimismo, éstos fueron validados por especialistas quienes le otorgaron una excelente fiabilidad.

Se concluye que la descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la UD Áncash tiene un grado de relación con el nivel de mejora de atención al usuario, en razón a que un 64.80% de encuestados considera que casi nunca las funciones de dicha gerencia están descentralizadas a nivel de la Unidad Desconcentrada de Áncash; por lo que, se recomienda implementar mecanismos de mejora en la atención al usuario.

Palabras clave: Descentralización, funciones, calidad, atención.

ABSTRACT

This research: "Decentralization of functions of the Procedures and Sanctions Management of SUTRAN to the Decentralized Unit of Ancash - UD Ancash and the improvement in the user service for 2020 period, has the highest priority to determine the relationship between these two variables.

This research was conducted under the quantitative approach, with a non-experimental, correlational, cross-sectional design, with which data collection and analysis were used via questionnaires where a series of questions were answered, which allowed us to test the hypotheses raised, also using the statistical method.

The sample surveyed was 196 people, including 180 users of the UD Ancash of SUTRAN and 16 workers of the Procedures and Sanctions Management of SUTRAN, who issued an opinion on the decentralization of functions of the Procedures and Sanctions Management of the SUTRAN to the UD Ancash and the improvement in the customer service; for that, two questionnaires were applied, questionnaire decentralization of functions of the SUTRAN Procedures and Sanctions Management and improvement questionnaire in user service, counting the first of them with 14 items and the second with 04 items, both with a Likert scale; Likewise, these were validated by specialists who gave them excellent reliability.

It is concluded that the decentralization of functions from SUTRAN's Procedures and Sanctions Management to UD Ancash has a degree of relationship with the level of improvement in user service, given that 64.80% of respondents consider that almost never functions of the mentioned management are decentralized at the level of the Decentralized Unit of Ancash; therefore, it is recommended to implement improvement mechanisms in customer service

Keywords: Decentralization, functions, quality, attention.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

La descentralización de funciones dentro de un ente del Estado consiste, no solo en transferir o delegar mayor carga laboral, sino también que otros participen y puedan involucrarse en la responsabilidad de la obtención de resultados, dándole a una persona la capacidad de actuación o representación y en una institución, encargada de llevar a cabo procedimientos administrativos, generados por las acciones de fiscalización de las Unidades Desconcentradas de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (en adelante SUTRAN), es clave para el logro de sus objetivos trazados.

La Unidad Desconcentrada de Ancash de la SUTRAN, tiene como una de sus funciones primordiales, el cual se encuentra a cargo de los inspectores, la fiscalización al transporte de personas y mercancías que transitan en todas las vías nacionales en el ámbito de su competencia; sin embargo, no tiene la facultad ni la potestad de resolver ni de emitir pronunciamientos que solucionen lo que un inspector haya encontrado en su trabajo de campo (fiscalización), dicha función es realizada primordialmente por la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN, la cual se encuentra en la ciudad de Lima, lo que acarrea indudablemente demora en emitir diversos pronunciamientos y molestia al usuario.

La oficina de Modernización del Estado y Gobernabilidad, la Secretaría Política, así como la Secretaría General de la OEA (2008, p.1), indicaron que muchos de los países latinoamericanos, anunciaron y comenzaron planes para descentralizar las funciones y responsabilidades a diferentes entidades locales. Estos planes estaban encaminados a mejorar la capacidad de respuesta y de la responsabilidad política de los gobiernos; sin embargo, será necesario preguntarse si estos planes de descentralización han sido cumplidos, se infiere que, de acuerdo al caso detallado en el párrafo anterior, esta descentralización de funciones no se ha cumplido.

Para el análisis del presente trabajo, se tiene que la efectividad de los planes de descentralización se ven drásticamente reducidos si es que el contexto de cada caso particular, no es considerado con preponderancia. Los obstáculos que destacan, son las desigualdades funcionales entre las oficinas o las sedes ubicadas en la ciudad de Lima con las diferentes Unidades Desconcentradas, entre ellas, la que se encuentra ubicada en la Región Áncash, dado que no es posible que esta última pueda administrar nuevas funciones.

La información con la que se cuenta no permite fundar con evidente seguridad, de si el fracaso de la descentralización es consecuencia de una elección de políticas inadecuadas o a errores en el camino de implementación. La descentralización es un proceso muy amplio que no puede ser diseñado desde fuera y si se quiere tomar la decisión de descentralizar, es preciso que antes se puedan identificar cuál de las formas de descentralización se deberán de implementar, sacar costos, verificar los inconvenientes que se puedan presentar en la implementación y buscar posibles soluciones.

Se tiene que en una organización grande e importante como lo es la SUTRAN, las coordinaciones de las acciones propias a la delegación de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones puede que originen una serie de inconvenientes, para ello es preciso que una entidad central, con preponderancia y toma de decisiones, señale los objetivos primordiales y con mayor preponderancia, como señal para poder medir y reconocer con exactitud la labor de las unidades desconcentradas, para ello se deben de tener escritos de forma clara y estimulante, los presupuestos de esta descentralización, para que así se permita un adecuado y eficaz desarrollo, lo que conlleve al logro de objetivos profesionales y económicos.

Se tiene que en la Unidad Desconcentrada de Áncash de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías -SUTRAN-, al no haberse implementado la descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones y con ello se pueda mejorar la calidad de atención al usuario, contrariamente incrementa año tras año, la desigualdad, se ha visto

reducida la eficacia, la calidad de los servicios y con ello se han incrementado los costes económicos de infinidad de usuarios.

Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN y la mejora en la atención al usuario periodo 2020?

Justificación

Conviene la investigación tanto a los usuarios como a trabajadores de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – SUTRAN, para poder contar con elementos que permitan la descentralización de algunas funciones con que cuenta la Gerencia de Procedimientos y Sanciones y sus cuatro (04) Sub Gerencias hacia la Unidad Desconcentrada de Ancash, para que con ello se pueda elevar la calidad en la atención al usuario.

Es preciso señalar que esta investigación no abarcará todas las funciones y/o competencias de las sub gerencias que dependen de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN, sino solo aquellas que harán posible que haya una mejora en la calidad de atención al usuario y que pueden ser efectuadas por la citada unidad desconcentrada.

Asimismo, es importante la presente investigación porque permitirá que el usuario que acuda a la Unidad Desconcentrada de Áncash de la SUTRAN a efectuar algún trámite de la competencia de ésta y/o realizar seguimiento a su proceso administrativo, este ya pueda haber sido canalizado y en el mejor de los casos tenga un pronunciamiento, sea negativo o positivo para el usuario; logrando con ello, acortar el tiempo de espera en el trámite iniciado, reducción de costes de parte del usuario, entre otros, ocasionando satisfacción en la atención al usuario.

Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre la descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash - UD Áncash para la mejora en la atención al usuario periodo 2020.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, para la mejora en la atención al usuario periodo 2020.

Determinar la relación entre la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, para la mejora en la atención al usuario periodo 2020.

Determinar la relación entre la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, para la mejora en la atención al usuario periodo 2020.

Determinar la relación entre la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, para la mejora en la atención al usuario periodo 2020.

Hipótesis

H₀: La descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash - UD Áncash, no tiene ninguna relación con la mejora en la atención al usuario en dicha unidad desconcentrada, período 2020.

H₁: La descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash - UD Áncash, se relaciona significativamente con la mejora en la atención al usuario en dicha unidad desconcentrada, período 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para este supuesto, se examinaron trabajos con mayor preponderancia, efectuados con anterioridad a nivel internacional, nacional y local que son detallados, los que servirán de sustento teórico para esta investigación:

Trabajos previos

A nivel Internacional

Andrade B. y Escalante M. (2014) en su tesis de investigación sobre “Observaciones sobre el servicio al usuario para la mejora en el proceso de marketing de la empresa Bultrims S.A.” elaborada para la Universidad de Guayaquil del Ecuador, cuyo objetivo fue trazar un plan trascendental de asistencia al cliente para la mejora en el proceso de marketing de la empresa Bultrims S.A, destaca dentro de sus conclusiones que, se efectuaron procesos de venta y mejora hacia el usuario-cliente que es de suma importancia para la empresa, conservando a nuevos clientes, recuperando a clientes perdidos por las inobservancias en la entrega de los productos o por la carencia de una ordenada y/o adecuada atención al cliente, es por ello que se trata de mejorar las deficiencias de la empresa y hacer que ellas se conviertan en baluartes de la competencia y conservarse como líderes del mercado (p.85).

Nader R. (2015) en su tesis sobre “Descentralización de la descentralización: incidencia de los procesos jurídicos de descentralización sobre las municipalidades y los distritos en su organización y división geográfica” trabajado en la Universidad de Bogotá D.C., con el objetivo de “definir la incidencia del proceso de descentralización en la institución y división territorial de los distritos y municipios a partir del análisis y estudio de realidades distintas en tres municipios”, entre sus principales conclusiones destaca que: los desaciertos del Estado frente al proceso de descentralización se clasifican en cuatro (04) falencias o carencias: a) escasez de políticas públicas que velen por la descentralización desde una perspectiva más amplia que permita la cimentación de beneficios democráticos; b) falta de una plena coordinación entre la entidad central y las oficinas territoriales; c) distancia en las técnicas usadas para obtener

información y para el diagnóstico de los resultados de los procesos de descentralización, enfatizando en el estudio de los progresos y atrasos del modelo; y, d) un minúsculo apoyo técnico y administrativo otorgado por el ente central a las unidades pequeñas del país, lo que ha disminuido las fórmulas para el desarrollo local y los principios del Estado (p. 255)

Coro J. (2015) en su estudio para obtener el grado de doctor referido a “La descentralización para cumplir con las altas necesidades de la ciudadanía e iniciar el desarrollo local”, realizado en la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuyo objetivo fue “contribuir a que todos los habitantes de Guatemala realcen su nivel de vida, por medio de una convivencia democrática del Estado y la sociedad, con la descentralización territorial, como medio para reducir los altos grados de pobreza y el incremento económico local, participativo y la búsqueda del bien común”, entre sus conclusiones precisa, un correcto crecimiento del país, en forma permanente y regulada, demanda del Ejecutivo el envío de competencias administrativas, económicas, políticas y sociales hacia la autoridad desconcentrada, lo cual permitirá no solo que los recursos puedan ser vistos de forma más clara por la ciudadanía; sino que además, admitirá la colaboración de los beneficiarios en la fiscalización de los recursos públicos y de esta manera no solo se hace claro su uso, sino que son manejados de manera más efectiva (p.171).

A nivel nacional

Izquierdo, C. (2018) en su trabajo de investigación sobre “La gestión de la administración y la calidad del servicio en la superintendencia de transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, período 2017”, diseñada por la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo “determinar la relación entre la gestión de la administración con la calidad del servicio de la SUTRAN–San Martín, período 2017”, con una muestra de 400 usuarios de la SUTRAN, entre sus conclusiones más destacadas señala; la eficacia en la calidad del servicio, examinado desde la gestión pública por efectos, es importante indicador en la actuación de la institución, ya que el agrado de los usuarios-clientes es el fin máximo del Estado al incluir políticas y gestiones administrativas a través de sus

entes, lo cual es fundamental puesto que la eficacia de los servicios, en cualquier entidad, es además significativo, ya que los usuarios precisan de todos nosotros, que les otorguemos un trato digno y darles lo que demandan, de eso dependerá su retorno o que se tenga una buena imagen institucional (p.52).

Elera, R. (2010) en su trabajo desarrollado para la obtención del grado de maestro titulado “Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública del Callao”, en la Universidad San Ignacio de Loyola, cuyo objetivo principal fue la de “determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio de la educación en la I.E. Dora Mayer”, entre alguna de sus conclusiones precisa que se verifica que existe relación de la gestión de la administración, formulada en un grado de similitud positiva, pero de un nivel menor, lo que fue señalado por los clientes y usuarios. Asimismo, se concluye que existe relación entre el liderazgo de la parte directiva y la calidad del servicio es valiosa, pese a que dicha relación es débil pero también es positiva, esto último según los docentes. (p. 53).

Carlos I. & Reyes L. (2017), en el trabajo con el fin de obtener el grado de maestría por la Universidad César Vallejo, sobre la “Descentralización económica y eficiencia de los recursos en la Municipalidad Provincial de Trujillo en el periodo 2015 y 2017”, entre una de sus conclusiones señala que el desarrollo de la descentralización es sustancial para la mejor toma de medidas y decisiones y que sin lugar a dudas mejora la ejecución presupuestal en la institución, siempre teniendo en cuenta las necesidades; sin embargo, advierte serias falencias en su ejecución y en el control del presupuesto, señala que no se tiene una programación eficiente, añade que debe de existir una permanente comunicación y coordinación positiva entre todos los niveles de gobierno, ello a fin de garantizar una plena y efectiva descentralización y se priorice las necesidades de la ciudadanía.

Teorías relacionadas al tema

La Descentralización

Nuestra Carta Magna, es decir nuestra Constitución Política del Estado, en su artículo 188°, señala que la descentralización es “una forma de organización democrática y constituye una política permanente del Estado, tiene carácter obligatorio y cuyo objetivo fundamental es el desarrollo integral del país”. Igualmente, establece la gradualidad del proceso al señalar que este se desarrollará por etapas, en forma progresiva y ordenada, de acuerdo a criterios que permitan una ordenada concesión de competencias y una adecuada transferencia de recursos por parte del gobierno nacional hacia los gobiernos regionales y locales”.

El Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), abril 2003, refiere que la descentralización es una asignación, dentro de una democracia de poderes dentro de una Nación, demanda una gran reforma del Estado y sus relaciones con el territorio y la sociedad. Esta visión, es la mayor novedad del proceso de reforma actual, dado que los escenarios y exigencias del desarrollo del Estado requieren que prevalezca la idea de una gran reforma político-institucional, para que después de ello se entrelacen los cambios del Estado y el desarrollo de los territorios. De modo que tal como puedan relacionarse, obedecerá cuál es el destino de esa reforma (p.9).

Martínez, J.; Santa María, H. y Pollarolo, P. (2005), representantes de la CONFIEP, en el trabajo publicado relacionado a la Reforma del Estado, precisan que la descentralización tiene que ser una herramienta para que el Estado pueda mejorar su actuación y su gestión, que preste de forma eficaz todos los servicios públicos y que se empeñe en el desarrollo de las funciones que la ciudadanía más reclama y espera. (p.19).

Descentralización Política

CARRANZA L. y TUESTA D. (2003), indican que este tipo de descentralización requiere que todos los ciudadanos así como las autoridades elegidas por los gobiernos tanto regionales como locales posean una elevada intervención en la preparación y ejecución de políticas públicas que afecten al distrito y/o provincia donde conviven, es una manera de ampliar la participación y

colaboración de los ciudadanos en la solución de sus inconvenientes más próximos, así como también en la toma de decisiones, usando mecanismos de representatividad. Esta descentralización tendrá éxito cuando exista presencia de partidos políticos fuertes y de un conjunto de ciudadanos con un gran interés regional y local a favor de la ciudadanía, lo que permitirá el control de estos y vigilancia a dichos gobiernos.

Descentralización Administrativa

Igualmente, CARRANZA L. y TUESTA D. (2003), señalan que este tipo de descentralización es el proceso que admite que los gobiernos subnacionales tengan la facultad del suministro de los servicios públicos, por lo que es preciso que se establezcan responsabilidades, se encomiende a la autoridad y sean posibles los recursos financieros directamente, es decir a través de transferencias o efectuarlo indirectamente o por la responsabilidad de recaudación, de manera que el abastecimiento de los servicios públicos sean económicamente financiados. Esta descentralización administrativa requiere de diversas formas, estadios y niveles:

- Desconcentración. Redistribución de algunas responsabilidades en la elección de diversas decisiones, en las responsabilidades administrativas y financieras entre diversas instancias del gobierno central. Esta etapa es caracterizada por la asignación de responsabilidades y funciones a dependencias locales perteneciente a los ministerios (unidades desconcentradas), en esas funciones no es posible hallar gobiernos sub nacionales que dependan del gobierno central, no se procura la integración intersectorial y pese a que exista dispersión geográfica de las dependencias del gobierno, la consecuencia es la agrupación del poder en el gobierno central.

La organización en la SUTRAN (2018), permite gestiones de programación para las acciones de supervisión, fiscalización, control y sanción, ya que todas ellas forman parte de las funciones de la institución, desglosando los valores, los costos y los insumos que serán indispensables para la realización de todas y cada una las acciones.

- Delegación. Se determina por la presencia de gobiernos sub nacionales que no son autónomos y que no obedecen directamente a autoridades del gobierno central, pero a quienes sí rinden cuentas.
- Devolución. Es la transferencia de competencias a niveles inferiores. Involucra la transferencia de encargos administrativos y financieros a otras instancias del gobierno sub nacional autónomo, cuyas autoridades han sido elegidas en elecciones democráticas y poseen libertad dentro de una determinada área geográfica.

Función

Soria B. (p. 149), indica que es un conjunto de factores que se relacionan y que están orientados a un objetivo institucional, estos son: i) Un objetivo; ii) Una o varias actividades; iii) La naturaleza que puede ser de decisión, de asesoría, para la ejecución, auxiliar o de ayuda; y, d) la responsabilidad. Asimismo, la define como una función a las acciones primordiales, permanentes, afines y clasificadas, que se despliegan para el logro de objetivos. Es la razón vital para la subsistencia de la institución.

Calidad del servicio

Servicio

Es el ejercicio que da una persona a otra, si bien el servicio, en ocasiones está ligado a un beneficio en físico, el trabajo realizado en esencia es intangible. Los servicios son acciones de carácter económico que generan un gran valor y que otorgan beneficios a los cliente-usuarios en un tiempo y espacio determinados como consecuencia de ocasionar un cambio esperado en auxilio del servicio. Por su parte la calidad es descrita al grado en que la prestación logra satisfacer a los clientes cuando sus necesidades, sus ambiciones y sus intereses son cumplidas (Chávez 2012, p.53).

Eficacia en el servicio al cliente

Está basada en un rumbo agrupado en el cliente, la cultura y el régimen de direcciones. Dicho rumbo alcanza un desarrollo que parte desde la elaboración y mejora de la entidad y culmina en la ejecución de las estrategias, incluso después del servicio base se deberán exteriorizar servicios postventa a través de un completo entendimiento de las urgencias y expectativas de los clientes y usuarios (Berry 1994, p.75).

Este supuesto es estimado como el agrado del cliente y es logrado cuando exceden sus perspectivas y aspiraciones. Un servicio no solo debe ceñirse a los detalles, sino ceñirse a las exigencias del cliente. Existe una amplia contradicción entre ambos aspectos, las entidades que prestan servicios y que se equivocan con los usuarios o clientes y si ponemos de lado lo bien que lo hacen, no están brindando un buen servicio y que este sea de calidad. Finalmente, calidad de servicio es el gran diferenciador, ella agrada y por ende conserva la atención al cliente, si es muy bueno evidentemente se gana y atrae clientes y si no es buena, los pierde (Berry, 1994, p. 76).

Éxito en la asistencia de servicios

Terry, G. (2016, p.16), la define como que el triunfo en el otorgamiento de servicios reside en tener una buena actitud siempre, tener un carácter contento ante el cliente, priorizar en la satisfacción de trabajar con y para otras personas, alcanzar un elevado nivel de energía y gusto por el trabajo a ritmo constante y acelerado, aprobando que el cliente siempre tiene la razón, estar preparados para recibir realidades complicadas y considerar que siempre en el trabajo, el trato con el cliente son pan del día a día, ya que sin ellos la empresa no existiera. Un cliente a gusto y satisfecho es esencial para el triunfo de la corporación, dado que un usuario satisfecho no solo regresa, sino que además trae a nuevos, la calidad de atención al usuario se aprende, éste no es heredado, ya que con la práctica constante y diaria aunado a la costumbre y al hábito se podrá desarrollar la destreza para las relaciones humanas, es necesario conocer lo que el cliente piensa, cuáles son sus necesidades, si ellos se sienten satisfechos y por último si volverán.

Factores de la calidad del servicio en la SUTRAN

Verificado el Plan Operativo de la SUTRAN para el año 2018, se tienen algunos factores para determinar este supuesto, las que son:

a. Oportunidad del servicio

Los factores que nos permiten determinar este proceso están definidos como: información requerida y/o solicitada por el usuario o administrado, capacidad de poder orientar al usuario y resolver sus preguntas sobre todo tipo de intervenciones, alta calidad profesional y el desarrollo de técnicas para ofrecer y brindar información y el servicio, con gentileza y alta amabilidad durante las acciones de fiscalización (SUTRAN 2018, p. 54).

b. Factores del servicio

Son especificados por la información que se encuentra en el SISCOTT, donde se puede ver la información de actas de control, del cumplimiento adecuado de plazos para, cuando corresponda, se proceda con la anulación de conformidad con la Ley del Procedimiento Administrativo General y un adecuado pronunciamiento en base a consideraciones jurídicas y fácticas, de los documentos recabados en las acciones de supervisión, fiscalización y control (SUTRAN 2018, p. 54).

Niveles de la calidad del servicio

Los principales niveles constan de los siguientes elementos (Harrington 1997, p. 26):

- Revisión de la calidad: es la injerencia con que el efecto de una actividad se mide para cotejar datos con los objetivos planteados.
- Protección de la calidad: la alta gerencia prueba que el procedimiento y los efectos marchen adecuadamente y así se puedan llegar al logro de los resultados deseados.
- Gestión de la calidad: es un ejercicio de la planificación, organización, dirección, control y seguimiento de la calidad.

- Calidad total: se basa en la ideología que tiene la administración para que esté centrada fundamentalmente en la movilización de la empresa hacia el bienestar; es decir, es la atracción del cliente y el uso de diversas técnicas para la localización y análisis de los errores. La calidad total es una táctica, es un tipo para inventar negocios y que está dirigido hacia el cliente; asimismo, es la mejora constante del lado organizacional, el gerencial y el directivo, donde cada colaborador, desde el gerente hasta el servidor de un nivel jerárquico más bajo, están comprometidos con las finalidades empresariales. Para poder lograr estos objetivos es preciso practicar los valores esenciales de la sociedad.

Bienestar del cliente

El nivel de este supuesto es otorgado gracias al contraste entre el buen trabajo de una institución u organización y las altas perspectivas del cliente. Mayormente, la gestión de la calidad nos guía para comprender al cliente, saber de sus necesidades y entender qué es lo que se puede y se debe de hacer para que sean cada vez mejores, detallando el gusto de cada cliente y la conservación de ellos, atrayendo a otros, el empleo de destrezas que integren necesidades de otros clientes y aminorar costos al resolver quejas y reclamos. La gerencia más alta urge de asegurarse que los colaboradores innoven métodos a fin de atraer a los clientes (Harrington 1997, p. 28).

Sepúlveda, R. (2014, p.77) agrega que, para la satisfacción del cliente, es primordial que la gerencia genere un conocimiento de responsabilidad ante el cliente. Para ello es preciso examinar cuatro necesidades básicas:

1. De ser comprendido. Quienes opten por un servicio, urgen sentir que se están comunicando de manera segura. Ello quiere decir que se interprete de manera adecuada la comunicación que están enviando. Las sensaciones o emociones, así como algunas interferencias del lenguaje podrían frenar un juicio adecuado (Sepúlveda, 2014, p.77).
2. De ser bien recibido. Nadie que esté tratando con usted y se sienta como un extraño, retornará, toda persona urge conocer que se alegra de volver a verlo y

que su problema o asunto es muy importante y primordial para usted.
(Sepúlveda, 2014, p.77)

3. De sentirse importante. A muchos de nosotros o quizá a todos nos gusta y nos hace bien sentirnos importantes, cualquiera que sea la acción que usted realice para que el participante se sienta importante y especial, será que se está en el camino correcto. (Sepúlveda, 2014, p.78)

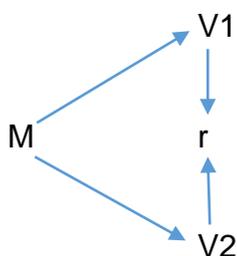
4. La necesidad de comodidad. Todo administrado, cliente o usuario requiere un buen ambiente físico, un lugar donde poder esperar, incluso donde puedan hablar, descansar o incluso hacer negocios, requieren tener comodidad psicológica, ello quiere decir que tendrá la plena seguridad de que será recibido y se le prestará atención de la mejor manera y con plena confianza de que sus necesidades serán resueltas y satisfechas (Sepúlveda, 2014, p.77).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tal como lo ha referido Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 78), este tipo de investigación es descriptivo, puesto que partiendo del análisis de los indicadores que conforman cada una de las variables del presente estudio, es primordial descubrir la relación entre ellas, en el presente caso, la descentralización de funciones y por ende la mejora en el servicio de atención al usuario que deberá de brindar la Unidad Desconcentrada de la SUTRAN; posteriormente, desarrollar la descripción de los elementos que constituyen las variables, recogiendo información tal como se da en la realidad.

En este trabajo se ha utilizado el diseño de investigación correlacional, que admite examinar la asociación o relación que existe entre dos o más variables en una misma unidad de investigación o sujetos de estudio y es representado en el siguiente esquema:



Dónde:

- M: muestra representada por los administrados de la SUTRAN
- r: es la relación entre las variables de estudio
- V₁: Descentralización de funciones
- V₂: Mejora en el servicio de atención al usuario

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio son:

- V₁ = Descentralización de funciones
V₂ = Mejora en el servicio de atención al usuario

La descentralización de funciones, tal como ha sido señalado en el Informe Anual de Descentralización elaborado por la PCM (2018), es un modelo de organización democrática y como forma de política del Estado que tiene carácter obligatorio, cuyo primordial objetivo es el desarrollo general del país; asimismo, señaló que el proceso y desarrollo de descentralización de funciones se debe de efectuar por etapas, en forma progresiva y ordenada, permitiendo con ello tener una adecuada asignación de competencias y transferencia de recursos. Esta variable se operacionalizó con el cuestionario descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN, la cual estuvo compuesta por 13 ítems divididas en cuatro dimensiones.

De otra parte, la mejora en la atención al usuario, según Berry (1994), es el agrado del cliente, logrado cuando exceden sus expectativas, deseos y/o percepciones; por tanto, todos los efectos de este estudio permitirán corroborar estas teorías. Esta variable se operacionalizó con el cuestionario mejora en la atención al usuario, la cual estuvo compuesta por 04 ítems divididas en cuatro dimensiones.

Igualmente, las dimensiones que comprenden la presente investigación son i) las funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas: resolución de las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre y de pesos y medidas, aplicación en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre y de pesos y medidas y aplicación de sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia, cuyos indicadores han sido medidos con el nivel de descentralización de los mismos en dicha Sub Gerencia; ii) las funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito: resuelve las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre, aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento

sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre y aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia, cuyos indicadores han sido medidos con el nivel de descentralización de los mismos en dicha Sub Gerencia; iii) las funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios: resuelven las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada a los servicios complementarios, aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre los servicios complementarios y aplican sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia, cuyos indicadores han sido medidos con el nivel de descentralización de los mismos en dicha Sub Gerencia; iv) las funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones: llevan a cabo acciones coercitivas que correspondan para la ejecución de las sanciones y obligaciones pecuniarias exigibles a los administrados, así como para la ejecución forzosa de las medidas administrativas y cautelares aplicadas, manteniendo el registro de la información generada, realizan a través de la ejecutoría coactiva notificaciones, comunicaciones y requerimientos a los obligados al cumplimiento de sanciones pecuniarias, o a la ejecución de una medida administrativa o cautelar, manteniendo el registro de la información generada, solicita autorización judicial para hacer uso de medidas de fuerza para las cuales no se encuentre autorizado y emite a través de la ejecutoría coactiva a remate bienes embargados y ejecutar cartas fianzas y garantías, cuyos indicadores han sido medidos con el nivel de descentralización de los mismos en dicha Sub Gerencia.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población. Está conformada por 400 usuarios de la Unidad Desconcentrada de Áncash de SUTRAN, registrados al 30 de agosto del 2020 en la base de datos de dicha unidad.

Muestra. Obtenida con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, siendo éstos los usuarios de la Unidad Desconcentrada de Áncash y trabajadores de las Sub Gerencias que dependen de la Gerencia de

Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN, los cuales se encuentran registrados al 30 de agosto del 2020 en la base de datos de SUTRAN.

Muestreo. Se tiene un tamaño muestral definido, asumimos que la muestra es de 196 usuarios, y para poder conocer quiénes son los usuarios de la UD Áncash y de los profesionales que trabajan en las oficinas de las sub gerencias antes señaladas de la SUTRAN, que participaron del estudio, se aplicó el método aleatorio simple, tomando como criterio de inclusión que el usuario se apersonó a la Unidad Desconcentrada de Ancash de la SUTRAN, haya recibido una sanción en materia de transporte y que tenga la disponibilidad y la posibilidad de que responda diversas preguntas de una encuesta.

Unidad de análisis. Usuarios quienes hayan cometido una infracción al Reglamento Nacional de Transporte.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a aplicar será la encuesta y como instrumento de recolección de datos será el cuestionario.

3.5. Procedimientos

Se aplicará la técnica de la encuesta en el marco de aplicación de un diseño de investigación correlacional, que permite examinar la relación o asociación existente entre dos variables; asimismo, se efectuarán coordinaciones con la responsable de la Unidad Desconcentrada de Ancash de la SUTRAN para la realización de la presente investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para llevar a cabo el análisis de los resultados, se manejó la estadística descriptiva, ya que ella se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se ha ajustado a los procedimientos establecidos para una investigación de tipo descriptiva.

En el proceso de investigación se hizo uso de documentos, instrumentos e información desarrollada por diversos entes públicos ejecutores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, los que fueron adecuados y conceptualizados en las fichas de análisis documental de acuerdo a la información requerida para los fines del objeto de investigación.

IV. RESULTADOS

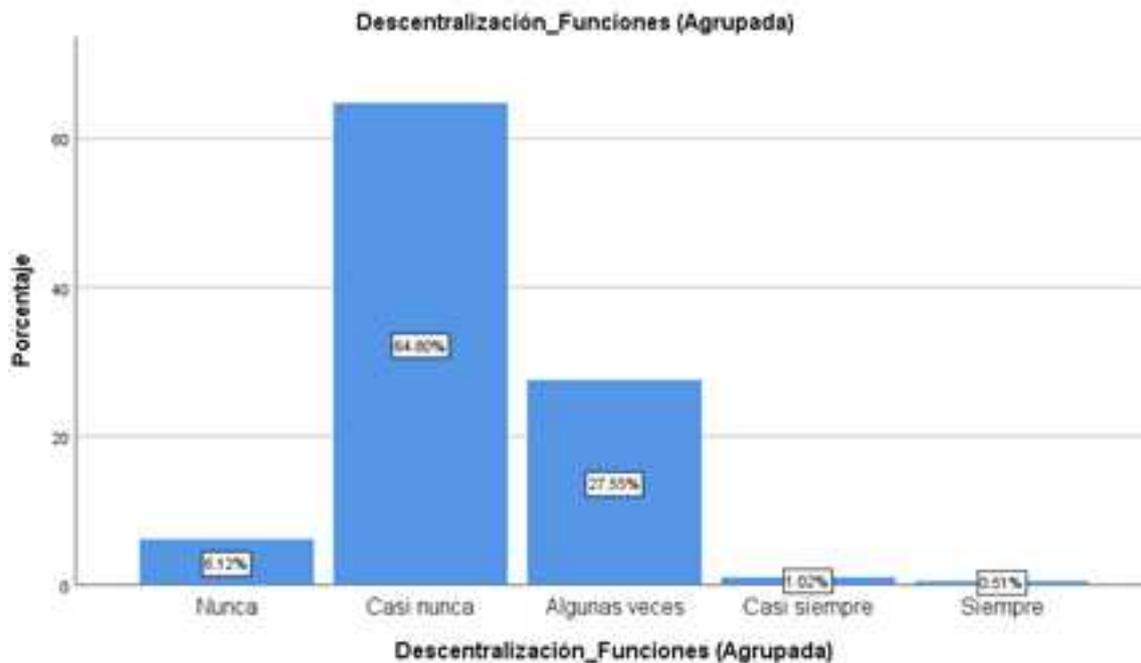
Cálculo para hallar la descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash - UD Áncash, para la mejora en la atención al usuario.

Los resultados alcanzados de las variables:

Tabla 1: Niveles de la variable descentralización de funciones

Descentralización de Funciones (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	6.1	6.1	6.1
	Casi nunca	127	64.8	64.8	70.9
	Algunas veces	54	27.6	27.6	98.5
	Casi siempre	2	1.0	1.0	99.5
	Siempre	1	.5	.5	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Figura 1: Niveles de la variable descentralización de funciones

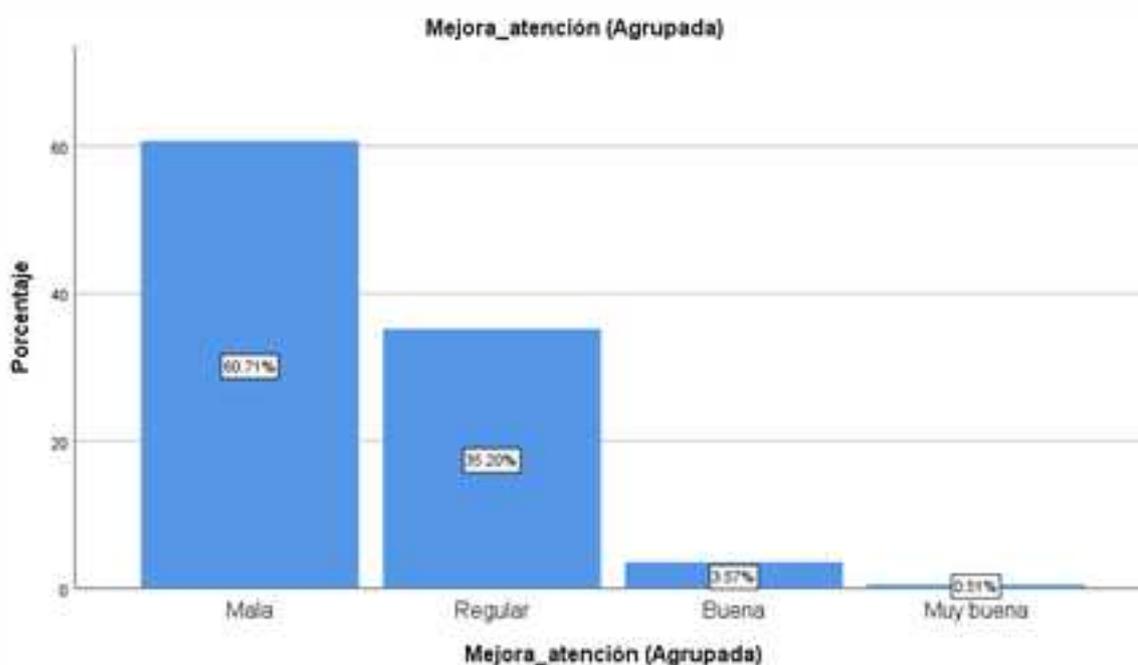


De la información proporcionada por los usuarios se ha obtenido un resultado de un 64.80% que consideran que casi nunca las funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones y sus Sub Gerencias están descentralizadas a nivel de la Unidad Desconcentrada de Áncash.

Tabla 2: Niveles de la variable mejora en la atención al usuario

Mejora en la atención al Usuario (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	119	60.7	60.7	60.7
	Regular	69	35.2	35.2	95.9
	Buena	7	3.6	3.6	99.5
	Muy buena	1	.5	.5	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Figura 2: Niveles de la variable mejora en la atención al usuario



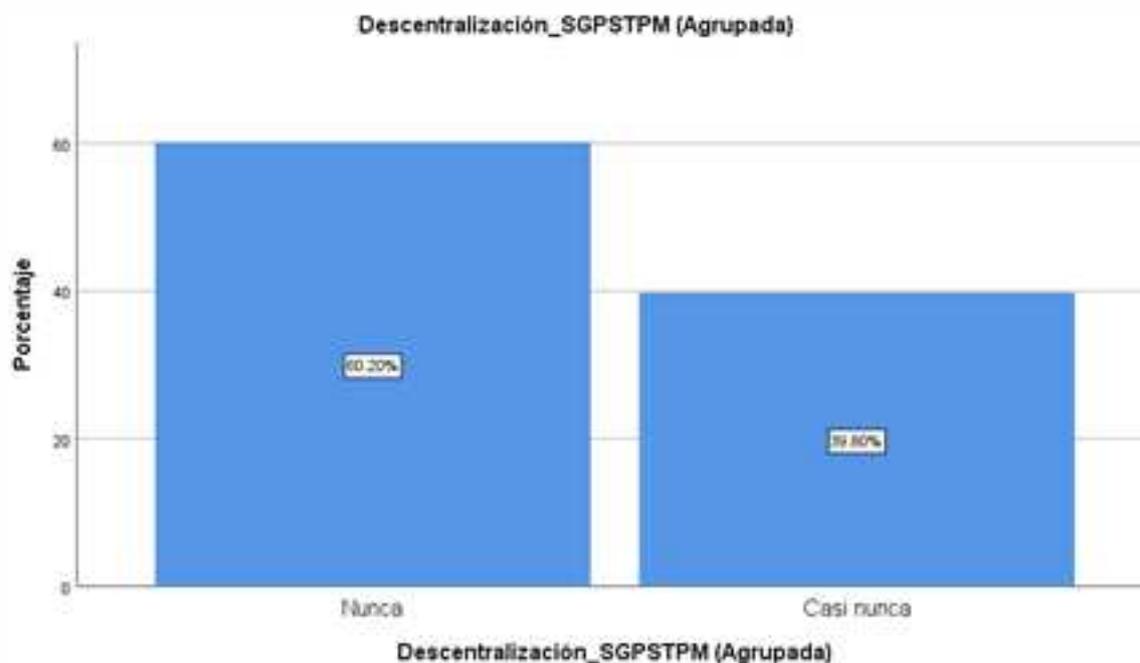
De la información proporcionada por los usuarios se ha obtenido que un 60.71% consideran que la atención al usuario es mala, en niveles de oportunidad, amabilidad y cortesía, eficiencia y equipos computarizados.

Seguidamente, efectuando el análisis de los objetivos específicos, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 3: Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN

Descentralización de funciones de la Sub Gerencia de PSTPM (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	118	60.2	60.2	60.2
	Casi nunca	78	39.8	39.8	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Figura 3: Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN



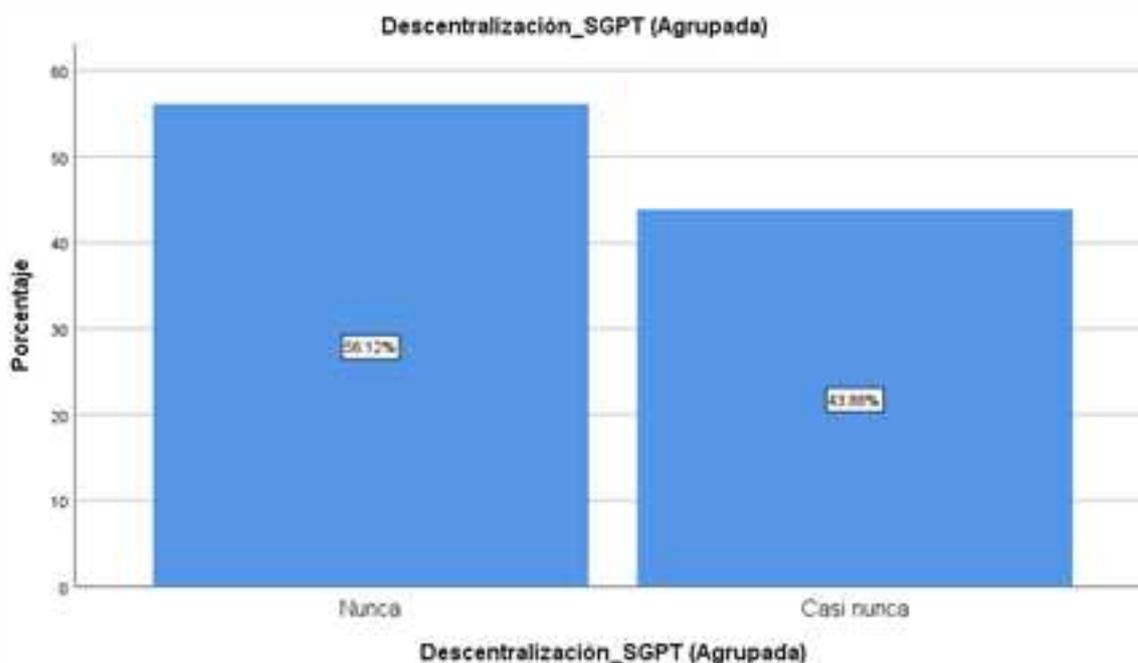
De la información proporcionada por los usuarios de la UD Áncash se ha obtenido que, un 60,20% considera que nunca ha existido o que exista, la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN a la Unidad

Desconcentrada de Áncash – UD Áncash; mientras que, un 39,80% considera que casi nunca se da la descentralización de esta sub gerencia.

Tabla 4: Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito de la SUTRAN.

Descentralización de funciones de la Sub Gerencia de PT (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	110	56.1	56.1	56.1
	Casi nunca	86	43.9	43.9	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Figura 4: Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito de la SUTRAN.



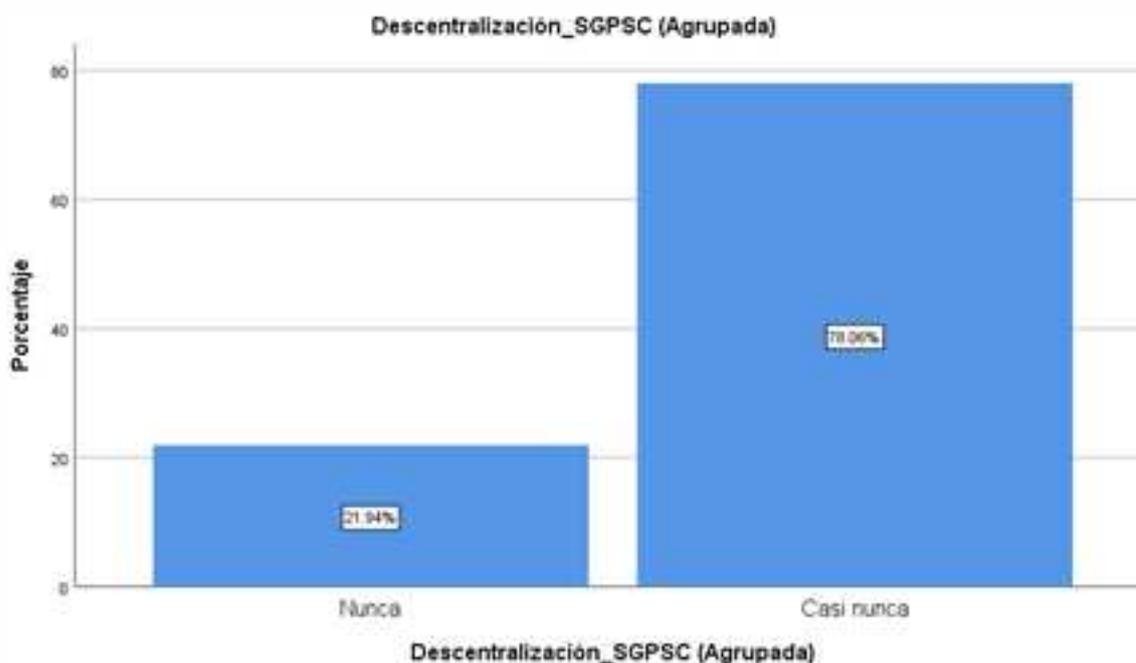
De la información proporcionada por los usuarios de la UD Áncash se ha obtenido que, un 56,12% considera que nunca ha existido o que exista, la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Tránsito de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash –

UD Áncash; mientras que, un 43,88% considera que casi nunca se da la descentralización de esta sub gerencia.

Tabla 5: Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN.

Descentralización de funciones de la Sub Gerencia de PSC (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	43	21.9	21.9	21.9
	Casi nunca	153	78.1	78.1	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Figura 5: Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN.



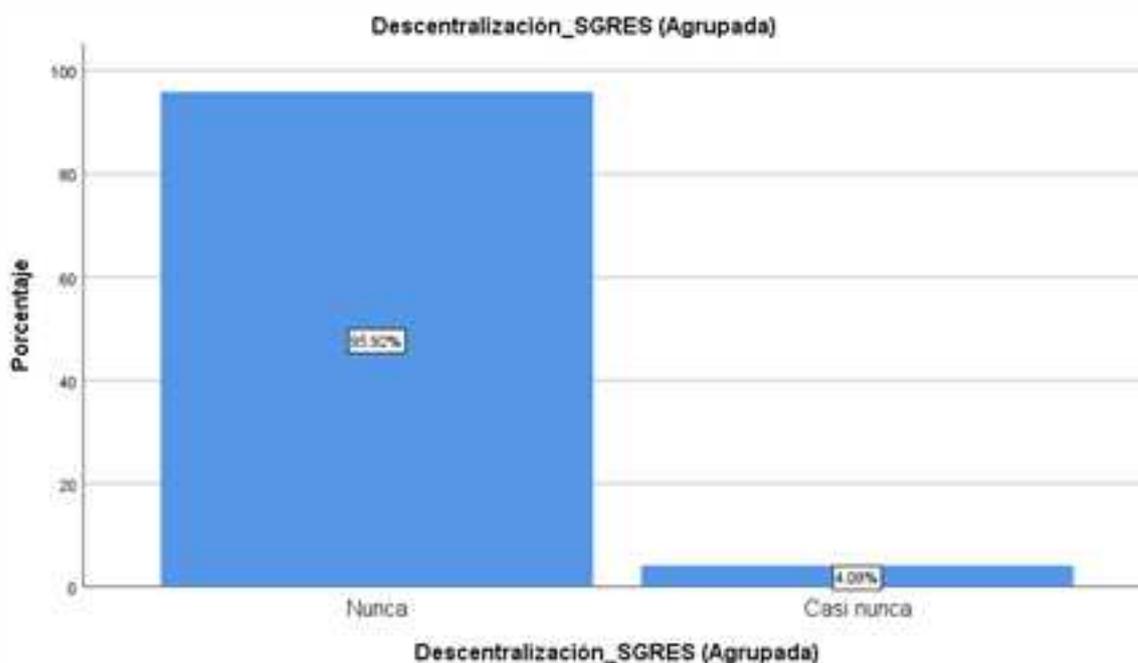
De la información proporcionada por los usuarios de la UD Áncash se ha obtenido que, un 21,94% considera que nunca ha existido o que exista, la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de

Áncash – UD Áncash; mientras que, un 78,06% considera que casi nunca se da la descentralización de esta sub gerencia.

Tabla 6: Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN.

Descentralización de funciones de la Sub Gerencia de RES (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	188	95.9	95.9	95.9
	Casi nunca	8	4.1	4.1	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Figura 6: Nivel de la dimensión descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN.



Finalmente, de la información proporcionada por los usuarios de la UD Áncash se ha obtenido que, un 95,92% considera que nunca ha existido o que exista, la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash –

UD Áncash; mientras que, un 4,06% considera que casi nunca se da la descentralización de esta sub gerencia.

GRADO DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

Tabla 7: Grado de correlación entre las variables con la aplicación de Rho de Spearman

		Correlaciones		
			Descentralización funciones	Mejora atención
Rho de Spearman	Descentralización funciones	Coefficiente de correlación	1.000	-.002
		Sig. (bilateral)	.	.976
		N	196	196
	Mejora atención	Coefficiente de correlación	-.002	1.000
		Sig. (bilateral)	.976	.
		N	196	196

La correlación es significativa en el nivel 0,976 (bilateral).

Interpretación:

No existe relación entre las variables descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN y mejora en la atención al usuario. El coeficiente de correlación es de -0.002 (valores interpretados según la tabla de Spearman).

V. DISCUSIÓN

Nader R. (2015), nos explicó que en el proceso de descentralización existen grandes dificultades y una de ellas es la falta de una plena coordinación entre la entidad central y las oficinas territoriales; ello nos conlleva a afirmar que, al no poder descentralizar funciones no podremos obtener una real mejora en la atención al usuario.

Seguidamente tenemos que, del 64.80% de los encuestados, entre ellos 180 usuarios de la UD Áncash y 16 profesionales de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones, consideran que casi nunca las funciones de esta Gerencia y sus Sub Gerencias están descentralizadas a nivel de la Unidad Desconcentrada de Áncash, lo que contradice a lo dicho por Martínez, J.J; Santa María, H. y Pollarolo, P. (2005), que indican que la descentralización debe ser una herramienta para que el Estado mejore su gestión, preste de forma eficiente todos los servicios públicos y que cumpla con el desarrollo de las funciones que más reclama la ciudadanía.

Asimismo, se ha obtenido que un 60.71% de los encuestados, entre ellos 180 usuarios de la UD Áncash y 16 profesionales de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones, consideran que la atención al usuario es mala, considerando los niveles de oportunidad, amabilidad y cortesía, eficiencia y equipos computarizados, lo que quiere decir que no se cumple lo que señala Berry (1994), la calidad de servicio es estimada como la satisfacción del cliente y es logrado cuando exceden sus perspectivas, aspiraciones y/o percepciones.

De otro lado, tenemos que del primer objetivo específico, determinar la relación entre la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, para la mejora en la atención al usuario periodo 2020, se ha obtenido que, un 60,20% de encuestados considera que no existe un nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash; mientras que, un 39,80%

considera que casi nunca se ha efectuado un nivel de descentralización de esta sub gerencia a la citada unidad desconcentrada.

En relación a dicho supuesto, Coro J. (2015), nos ha señalado que uno de los objetivos para atender las necesidades de la población y promover el desarrollo local, se da con la misión de descentralizar y a la vez éste supuesto sirve como medio de reducción de la pobreza y a la vez la búsqueda del bien común, dicho esto agrega que un correcto crecimiento de una nación, demanda que el Ejecutivo delegue y descentralice competencias administrativas, económicas, políticas y sociales hacia una autoridad desconcentrada.

Asimismo, respecto al segundo objetivo específico determinar la relación entre la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, para la mejora en la atención al usuario periodo 2020, se ha identificado que un 56,12% de encuestados considera que no se efectúa un grado de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Tránsito de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash; mientras que, un 43,88% considera que casi nunca se ha efectuado un nivel de descentralización de esta sub gerencia a la citada unidad desconcentrada.

Para que este supuesto tenga una percepción distinta en el usuario, es importante tener en consideración lo que nos mencionan Carlos R. Iris M. & Reyes M. Luis (2017), al señalar que todo proceso de descentralización es importante y sustancial para mejorar la toma de decisiones y que ayuda en la ejecución presupuestal de manera directa a la institución pública en base a las necesidades.

Respecto al tercer objetivo específico, determinar la relación entre la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN, para la mejora en la atención al usuario periodo 2020, se tiene que un 21,94% de encuestados considera que no

existe un nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash; mientras que, un 78,06% considera que casi nunca se ha efectuado un nivel de descentralización de esta sub gerencia a la citada unidad desconcentrada.

A fin de que los resultados indicados en el párrafo precedente, sean más alentadores, es necesario considerar lo señalado por Martínez, J.J; Santa María, H. y Pollarolo, P. (2005), quienes han indicado que la descentralización debe ser una herramienta para que el Estado mejore su gestión (tal como se busca en la Unidad Desconcentrada de Áncash de la SUTRAN), preste de forma eficiente todos los servicios públicos y que cumpla con el desarrollo de las funciones que más reclama la ciudadanía.

Con relación al cuarto objetivo específico, que ha sido el de determinar la relación entre la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, se ha obtenido como resultado que un 95,92% de los encuestados considera que no existe un nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash; mientras que, un 4,06% considera que casi nunca se ha efectuado un nivel de descentralización de esta sub gerencia a la citada unidad desconcentrada.

Los datos antes expuestos, revelan la imperiosa necesidad de una descentralización gradual de funciones de las sub gerencias de la Gerencia de Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, lo que contribuirá al crecimiento de los procesos de distribuir y delegar funciones y ampliar poderes a nivel regional, para el caso materia de estudio en la región Áncash, mejorando así la prestación del servicio y por ende el nivel de satisfacción del usuario.

De lo dicho en el párrafo precedente y si buscamos obtener mejores resultados y que exista una mejor percepción del usuario, es necesario tener en cuenta lo dicho por CARRANZA L. y TUESTA D. (2003), sobre la descentralización administrativa, quienes han indicado que es el proceso que admite que los gobiernos subnacionales tengan la facultad del suministro de los servicios públicos, haciéndose preciso que se otorguen responsabilidades.

Igualmente, la posición antes mencionada se sostiene en lo señalado por Izquierdo, C. (2018) en su trabajo de investigación sobre “La gestión de la administración y la calidad de servicio de la superintendencia de transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, período 2017”, diseñada por la Universidad César Vallejo, cuyas conclusiones más destacadas, se basa en que la calidad del servicio, examinado desde la gestión pública por efectos, constituye un indicador importante de la actuación de las instituciones, ya que la satisfacción de las exigencias de los usuarios-clientes es el fin máximo del Estado al incluir políticas y procedimientos a través de sus entidades, otorgándoles un trato digno y ofreciendo lo que éstos demanden y ello repercutirá en la imagen institucional.

Finalmente, se tiene que no existe relación entre las variables, descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN y mejora en la atención al usuario ya que el coeficiente de correlación, según la interpretación que se le dio mediante el uso de la tabla de Spearman es de -0.002. De ello, queda en evidencia que no se cumple lo dicho por Harrington (1997), quien ha indicado que una buena gestión o una gestión de calidad, nos hace conocer al cliente y conocer de sus necesidades, para ello es importante y urgente que la alta gerencia asegure que todos sus colaboradores innoven métodos a fin de atraer a los clientes.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En relación al objetivo general y de conformidad con la Tabla 7: Grado de correlación entre las variables con la aplicación de Rho de Spearman, llegamos a la conclusión de que no existe relación entre las variables descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN y mejora en la atención al usuario, dado que el coeficiente de correlación es de -0.002 (valores interpretados según la tabla de Spearman), aunado a que al haberse obtenido resultados demasiado bajos y desalentadores, como percepción altamente negativa de la ciudadanía, el tema propuesto evidentemente es una alternativa de solución.

Segunda. La Dimensión de la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, se relaciona con el nivel de mejora de atención al usuario en la mencionada unidad desconcentrada, ya que se ha obtenido como resultado (tabla 3) que un 60,20% y un 39.80% de los encuestados considera que nunca y casi nunca, respectivamente, se aplica la descentralización de funciones de dicha Sub Gerencia en la UD Áncash, situación que no permite una atención de calidad al usuario.

Tercera. La Dimensión de la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, se relaciona con el nivel de atención al usuario en la mencionada unidad desconcentrada, en razón de que se ha obtenido como resultado (tabla 4) que un 56,12% y un 43.88% de los encuestados considera que nunca y casi nunca, respectivamente, se aplica la descentralización de

funciones de dicha Sub Gerencia en la UD Áncash, situación que no permite una atención de calidad al usuario.

Cuarta. La Dimensión de la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, se relaciona con el nivel de atención al usuario en la mencionada unidad desconcentrada, ya que se ha obtenido como resultado (tabla 5) que un 21,94% y un 78,06% de los encuestados considera que nunca y casi nunca, respectivamente, se aplica la descentralización de funciones de dicha Sub Gerencia en la UD Áncash, situación que no permite una atención de calidad al usuario.

Quinta. La Dimensión de la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, se relaciona con el nivel de atención al usuario en la mencionada unidad desconcentrada, ya que se ha obtenido como resultado (tabla 6) que un 95,92% y un 4,06% de los encuestados considera que nunca y casi nunca, respectivamente, se aplica la descentralización de funciones de dicha Sub Gerencia en la UD Áncash, situación que no permite una atención de calidad al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. De acuerdo a la Tabla 7: Grado de correlación entre las variables con la aplicación de Rho de Spearman, el cual ha determinado que no existe relación entre las variables, es importante recomendar que la Alta Dirección de la SUTRAN pueda diseñar diversos tipos de estrategias a fin de que se gestione una descentralización ordenada y clara de las funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, con el objeto de mejorar la atención al usuario.

Segunda. Se ha obtenido que un 60,20% y un 39.80% de los encuestados considera que nunca y casi nunca, respectivamente, se aplica la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, situación que impacta de manera negativa en la atención al usuario; por lo que, se recomienda al equipo de la Alta Dirección de la SUTRAN, diseñar estrategias de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash con el propósito de mejorar la atención al usuario.

Tercera. Se ha obtenido que un 56,12% y un 43.88% de los encuestados considera que nunca y casi nunca, respectivamente, se aplica la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, situación que impacta de manera negativa en la atención al usuario; por lo que, se recomienda al equipo de la Alta Dirección de la SUTRAN, implementar mecanismos de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, con el propósito de mejorar la atención al usuario.

Cuarta. Se ha obtenido que un 21,94% y un 78,06% de los encuestados considera que nunca y casi nunca, respectivamente, se aplica la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, situación que impacta de manera negativa en la atención al usuario; por lo que, se recomienda al equipo de la Alta Dirección de la SUTRAN, diseñar estrategias de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, con el propósito de mejorar la atención al usuario.

Quinta. Se ha obtenido que un 95,92% y un 4,06% de los encuestados considera que nunca y casi nunca, respectivamente, se aplica la descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, situación que impacta de manera negativa en la atención al usuario; por lo que, se recomienda al equipo de la Alta Dirección de la SUTRAN, diseñar estrategias de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash, con el propósito de mejorar la atención al usuario.

REFERENCIAS

- Andrade B. y Escalante M. (2014) “Análisis del servicio al cliente para mejorar el proceso de comercialización de la empresa Bultrims S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año 2014”. (Tesis de Maestría) Universidad de Guayaquil. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1
- Campos S. y Loza P. (2011) “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la Ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa.” (Tesis de licenciatura) Universidad Técnica del Norte. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1945>
- Carlos R. Iris M. & Reyes M. Luis (2017) “Descentralización económica y eficiencia de los recursos en la Municipalidad Provincial de Trujillo en el periodo 2015 y 2017”. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11795/carlos_ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CARRANZA Luis y TUESTA David. (2003) Consideraciones para una Descentralización Fiscal, Convenio BCR-CIES. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Descentralizacion_Fiscal_BCRP.pdf
- George, T.R. (1986). Principios de Administración, México D.F: Continental
- Gil, Carlos (2015) Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Tarapoto.

González, J (2014) “Los sistemas de supervisión de transporte en Colombia”. Instituto de Transporte y Seguridad Pública de Colombia. Bogotá. Colombia.

Harrington (1997) La Satisfacción del cliente de servicios. Editorial Planeta. Madrid. España.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). “Metodología de la investigación”. Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill. México DF. México

<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

Malhotra, N. (2012). *“Investigación de Mercados. Un enfoque práctico”*. 4ta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana, SA.

Manene, L. (19 de agosto de 2010). La eficiencia y la eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales [mensaje en un blog]. Recuperado de [http:// www.luismiguelmanene.wordpress.com](http://www.luismiguelmanene.wordpress.com)

Manrique, J (2015) “La administración de las organizaciones”. Editorial Limusa. Buenos Aires. Argentina.

Martínez, J.J; Santa María, H. y Pollarolo, P. (2005), Reforma del Estado. Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas-CONFIEP.

NADER, Rachid. (2015) Descentralización de la descentralización: incidencia de los procesos jurídicos de descentralización sobre los municipios y distritos en su organización y división territorial. Bogotá D.C. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8172/Tesis%20de%20RACHID%20NADER.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Pérez J. (2010) “Administración y gestión del servicio educativo desde la perspectiva de las prácticas de liderazgo y el ejercicio de los derechos humanos en la Escuela Normal Mixta Pedro Nuño” (Tesis de maestría)

Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Tegucigalpa, Honduras. Recuperado de: <http://www.cervantesvirtual.com/obra/administracion-y-gestion-educativa-desde-la-perspectiva-de-las-practicas-de-liderazgo-y-el-ejercicio-de-los-derechos-humanos-en-la-escuela-nomal-mixta-pedro-nufio/>

Pérez, L (2013), "La administración de los servicios públicos". Legis editores. Lima. Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Informe Anual De Descentralización. Perú.

Ramos J. (2015) "Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario de GADM Cantón Babahoyo" (tesis de licenciatura) por la Universidad Regional Autónoma de los Andes-Ecuador, con el objetivo de "diseñar un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo" (Tesis de licenciatura) Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>.

Salazar Chávez, R (2013). "Curso de Gestión Estratégica del Estado". Capítulo 1, Módulo 1". CEPLAN. Lima. Perú.

Sepúlveda, R (2014) La calidad de los servicios al cliente. Editorial Paidós. Barcelona. España.

Soria Del Castillo, B. (2011) Diccionario Municipal Peruano. Ediciones Nova Print. Lima. Perú. Recuperado de: <http://www.inicam.org.pe/TEXTOS/Diccionario%20Municipal.pdf>

SUPERTINTENDENCIA DE TRANSPORTE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCIAS – SUTRAN (2019) Memoria Anual 2018. Dirección de Presupuesto y Planeamiento. Lima. Perú.

SUPERTINTENDENCIA DE TRANSPORTE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCIAS – SUTRAN (2016) Manual de Procedimientos Administrativos. Dirección de Administración y Gerencia Operativa. Lima. Perú.

SUPERTINTENDENCIA DE TRANSPORTE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCIAS – SUTRAN (2016) Manual de Procedimientos Administrativos. Dirección de Administración y Gerencia Operativa. Lima. Perú.

SUPERTINTENDENCIA DE TRANSPORTE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCIAS – SUTRAN (2015) Plan Operativo Institucional 2015. Dirección de Administración y Gerencia Operativa. Lima. Perú.

Terry, G. (2016) Planeación, organización, ejecución. 2da. Edición. México, Editorial Prentice-Hall.

Tola, I. (2015) “Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de EsSalud de la región de Puno-2012”. (Tesis de maestría) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Puno. Perú.
Recuperado de:
<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/348/P27-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Descentralización de funciones	Según el Informe Anual de Descentralización elaborado por la PCM (2018), ha indicado que la reforma constitucional efectuada en marzo del año 2002, definió a la descentralización como un modelo de organización democrática y como una forma de política permanente del Estado que tiene carácter obligatorio, y cuyo objetivo fundamental es el desarrollo integral del país; asimismo, estableció que el proceso se efectúe por etapas, en forma progresiva y ordenada, permitiendo con ello tener una adecuada asignación de competencias y transferencia de recursos (p. 6).	Para este estudio se considera como dimensiones la descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash.	Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de sanciones administrativas. - Aplicación en primera instancia administrativa del procedimiento sancionador. - Aplica sistemas y/o métodos para la mejora de los procedimientos sancionadores. 	1-3	Nominal
			Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito.	<ul style="list-style-type: none"> - Resuelve las sanciones administrativas. - Aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador. - Aplica sistemas y/o métodos para la mejora de los procedimientos sancionadores. 	4-6	
			Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Resuelve las sanciones administrativas. - Aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador. - Aplica sistemas y/o métodos para la mejora de los procedimientos sancionadores. 	7-9	
			Funciones transferidas para la gestión de las competencias de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Lleva a cabo acciones coercitivas para la ejecución de sanciones y obligaciones pecuniarias. - Realiza notificaciones, comunicaciones y requerimientos a los obligados al cumplimiento de sanciones pecuniarias. - Solicita autorización judicial para hacer uso de medidas de fuerza. - Emite a través de la ejecutoria coactiva a remate de bienes embargados y ejecutar cartas fianzas y garantías. 	10-13	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad del Servicio	Es el agrado del cliente, logrado cuando exceden sus expectativas, deseos y/o percepciones; por tanto, los resultados de la investigación probarán contrastar estas teorías (Berry 1994, p.75)	<p>La calidad de servicio en la Unidad Desconcentrada de Ancash de la SUTRAN, es el valor en que los medios deseables se utilizan para lograr y alcanzar las mejoras en la atención al usuario, considerando los aspectos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad. • Amabilidad y cortesía. • Eficiencia. • Cortesía. • Respeto al orden de llegada. • Equipos computarizados adecuados. 	Oportunidad	Plazos para la atención.	1	Nominal
			Amabilidad y cortesía	Amabilidad y cortesía del personal.	2	
			Eficiencia	Buen uso de los recursos, tiempo, dinero y plazos.	3	
			Equipos computarizados adecuados	Implementación y actualización de los equipos computarizados.	4	

ANEXO 02: Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{400 \times (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (400 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 196$$

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 400

Tamaño de muestra: 196

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

d = Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

ANEXO 03: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la UD Áncash

El presente tiene por finalidad obtener información de la descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash para que con ello se logre una mejora en el servicio de atención al usuario.

Esta evaluación es de gran relevancia a fin de que los resultados sean admitidos y que a partir de éstos, sean utilizados eficientemente en el trabajo de investigación.

Agradecemos su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES: En cada uno de los ítems, seleccione una de las cinco alternativas, la que usted considere la más acorde a su opinión y márquela con un aspa (x). Tenga en claro que no existen respuestas correctas o incorrectas y debe de responder todos los enunciados de conformidad al criterio siguiente:

ESCALA VALORATIVA

1.- NUNCA	2.- CASI NUNCA	3.- ALGUNAS VECES	4.- CASI SIEMPRE	5.- SIEMPRE
-----------	----------------	-------------------	------------------	-------------

Considere la siguiente leyenda:

UD Áncash = Unidad Desconcentrada de Áncash de la SUTRAN

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas en la UD Áncash						
01	¿En qué grado considera que se delega al personal de la UD Áncash las funciones relativas a la resolución de las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre y de pesos y medidas?					
02	¿En qué nivel la UD Áncash incorpora dentro de sus funciones la aplicación en primera instancia administrativa en el procedimiento					

	sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre y de pesos y medidas?					
03	¿En qué nivel la UD Áncash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					
Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito en la UD Áncash						
04	¿En qué grado considera que la UD Áncash resuelve las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre?					
05	¿En qué nivel la UD Áncash aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre?					
06	¿En qué grado considera que la UD Áncash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					
Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios en la UD Áncash						
07	¿En qué grado considera que en la UD Áncash se resuelven las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada a los servicios complementarios?					
08	¿En qué nivel considera que en la UD Áncash se aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre los servicios complementarios?					
09	¿En qué grado considera que en la UD Áncash se aplican sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					
Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Registros y Ejecución de Sanciones en la UD Áncash						
10	¿En qué grado considera que en la UD Áncash se llevan a cabo las acciones coercitivas necesarias para la ejecución de las sanciones y obligaciones pecuniarias exigibles a los administrados, así como para la ejecución forzosa de las medidas administrativas y cautelares aplicadas, manteniendo el registro de la información generada?					
11	¿En qué nivel en la UD Áncash se realizan a través de la ejecutoria coactiva notificaciones, comunicaciones y requerimientos a los obligados al cumplimiento de sanciones pecuniarias, o a la ejecución de una medida administrativa o					

	cautelar, manteniendo el registro de la información generada?					
12	¿En qué grado la UD Áncash solicita autorización judicial para hacer uso de medidas de fuerza para las cuales no se encuentre autorizado?					
13	¿En qué nivel la UD Áncash emite a través de la ejecutoría coactiva a remate bienes embargados y ejecutar cartas fianzas y garantías?					

Cuestionario: Mejora en la atención al usuario

El presente tiene por finalidad obtener información de la mejora en la atención al usuario en la Unidad Desconcentrada de Áncash.

Esta evaluación es de gran relevancia a fin de que los resultados sean admitidos y que a partir de éstos, sean utilizados eficientemente en el trabajo de investigación.

Agradecemos su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES: En cada uno de los ítems, seleccione una de las cuatro alternativas, la que usted considere la más acorde a su opinión y márquela con un aspa (x). Tenga en claro que no existen respuestas correctas o incorrectas y debe de responder todos los enunciados de conformidad al criterio siguiente:

ESCALA VALORATIVA

1.- MALA	2.- REGULAR	3.- BUENA	4.- MUY BUENA
----------	-------------	-----------	---------------

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Oportunidad					
01	¿Cómo califica usted el plazo de atención para resolver su pedido en los diferentes trámites iniciados en la UD Áncash?				
Amabilidad y cortesía					
02	¿En qué medida califica usted la amabilidad y cortesía del personal de la UD Áncash de la SUTRAN en la atención				

	de su pedido?				
Eficiencia					
03	¿Cómo califica usted el uso de los recursos tiempo, dinero y plazos en el proceso de atención de su trámite iniciado en la UD Áncash?				
Equipos computarizados					
04	¿Cómo califica usted la implementación y actualización de los equipos computarizados para la atención de su trámite en la UD Áncash?				

ANEXO 04: Validez y confiabilidad de instrumentos

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash y la mejora en el servicio de atención al usuario periodo 2020

RESPONSABLE: JOAQUÍN ENNIO ENCISO PINEDA

INDICACIÓN: Señor Especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de metodología que le mostraremos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, declarando si la pregunta es apropiada y cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera una escala del 1 al 5 donde:

1. MUY POCO	2. POCO	3. REGULAR	4. ACEPTABLE	5. MUY ACEPTABLE
-------------	---------	------------	--------------	------------------

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE				
	DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas	1	¿En qué grado considera que se delega al personal de la UD Áncash las funciones relativas a la resolución de las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre y de pesos y medidas?					
		2	¿En qué nivel la UD Áncash incorpora dentro de sus funciones la aplicación en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre y de pesos y medidas?					

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE				
DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
		3	¿En qué nivel la UD Áncash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito	4	¿En qué grado considera que la UD Áncash resuelve las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre?					
		5	¿En qué nivel la UD Áncash aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre?					
		6	¿En qué grado considera que la UD Áncash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios.	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios	7	¿En qué grado considera que en la UD Áncash se resuelven las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada a los servicios complementarios?					
		8	¿En qué nivel considera que en la UD Áncash se aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre los servicios complementarios?					
		9	¿En qué grado considera que en la UD Áncash se aplican sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					
Funciones transferidas para la gestión de las competencias de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones	Nivel de descentralización de funciones transferidas para la gestión de las competencias de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones	10	¿En qué grado considera que en la UD Áncash se llevan a cabo las acciones coercitivas necesarias para la ejecución de las sanciones y obligaciones pecuniarias exigibles a los administrados, así como para la ejecución forzosa de las medidas administrativas y cautelares aplicadas, manteniendo el registro de la información generada?					
		11	¿En qué nivel en la UD Áncash se realizan a través de la ejecutoria coactiva notificaciones, comunicaciones y requerimientos a los obligados al cumplimiento de sanciones pecuniarias, o a la ejecución de una medida administrativa o cautelar, manteniendo el registro de la información generada?					
			¿En qué grado la UD Áncash					

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE					
	DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
			12	solicita autorización judicial para hacer uso de medidas de fuerza para las cuales no se encuentre autorizado?					
			13	¿En qué nivel la UD Áncash emite a través de la ejecutoria coactiva a remate bienes embargados y ejecutar cartas fianzas y garantías?					

RECOMENDACIONES:

APELLIDOS Y NOMBRES:	
GRADO ALCANZADO:	
MENCIÓN:	
	FIRMA _____
	DNI: _____

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash y la mejora en el servicio de atención al usuario periodo 2020.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash y la mejora en el servicio de atención al usuario periodo 2020

RESPONSABLE: JOAQUÍN ENNIO ENCISO PINEDA

INDICACIÓN: Señor Especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de Encuesta que le mostraremos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional declarando si las pregunta es apropiada y cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera una escala del 1 al 5 donde:

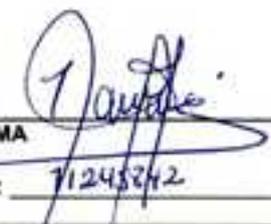
1. MUY POCO	2. POCO	3. REGULAR	4. ACEPTABLE	5. MUY ACEPTABLE
-------------	---------	------------	--------------	------------------

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE				
DIMENSIÓN	INDICADOR	N.*	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas	1	¿En qué grado considera que se delega al personal de la UD Áncash las funciones relativas a la resolución de las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre y de pesos y medidas?				X	
		2	¿En qué nivel la UD Áncash incorpora dentro de sus funciones la aplicación en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre y de pesos y medidas?				X	
		3	¿En qué nivel la UD Áncash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?			X		

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE					
	DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito	4	¿En qué grado considera que la UD Ancash resuelve las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre?		X				
		5	¿En qué nivel la UD Ancash aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre?		X				
		6	¿En qué grado considera que la UD Ancash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?		X				
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios.	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios	7	¿En qué grado considera que en la UD Ancash se resuelven las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada a los servicios complementarios?			X			
		8	¿En qué nivel considera que en la UD Ancash se aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre los servicios complementarios?			X			
		9	¿En qué grado considera que en la UD Ancash se aplican sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?		X				
Funciones transferidas para la gestión de las competencias de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones	Nivel de descentralización de funciones transferidas para la gestión de las competencias de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones	10	¿En qué grado considera que en la UD Ancash se llevan a cabo las acciones coercitivas necesarias para la ejecución de las sanciones y obligaciones pecuniarias exigibles a los administrados, así como para la ejecución forzosa de las medidas administrativas y cautelares aplicadas, manteniendo el registro de la información generada?	X					
		11	¿En qué nivel en la UD Ancash se realizan a través de la ejecutoria coactiva notificaciones, comunicaciones y requerimientos a los obligados al cumplimiento de sanciones pecuniarias, o a la ejecución de una medida administrativa o cautelar, manteniendo el registro de la información generada?		X				
		12	¿En qué grado la UD Ancash solicita autorización judicial para hacer uso de medidas de fuerza para las cuales no se encuentre autorizado?	X					

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE					
	DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
			13	¿En qué nivel la UD Áncash emite a través de la ejecutoria coactiva a remate bienes embargados y ejecutar cartas fianzas y garantías?	X				

RECOMENDACIONES:

APELLIDOS Y NOMBRES: VARGAS GARCIA Jessmin	 FIRMA
GRADO ALCANZADO: EGRESADA DE MAESTRIA EN DERECHO	
MENCIÓN: DE CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO	

DNI: 71245242

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash y la mejora en el servicio de atención al usuario periodo 2020

RESPONSABLE: JOAQUÍN ENNIO ENCISO PINEDA

INDICACIÓN: Señor Especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de Encuesta que le mostraremos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional declarando si las pregunta es apropiada y cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera una escala del 1 al 5 donde:

1. MUY POCO	2. POCO	3. REGULAR	4. ACEPTABLE	5. MUY ACEPTABLE
-------------	---------	------------	--------------	------------------

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE				
DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas	1	¿En qué grado considera que se delega al personal de la UD Áncash las funciones relativas a la resolución de las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre y de pesos y medidas?				X	
		2	¿En qué nivel la UD Áncash incorpora dentro de sus funciones la aplicación en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre y de pesos y medidas?				X	
		3	¿En qué nivel la UD Áncash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?				X	

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE					
	DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito	4	¿En qué grado considera que la UD Ancash resuelve las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre?					X	
		5	¿En qué nivel la UD Ancash aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre?					X	
		6	¿En qué grado considera que la UD Ancash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					X	
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios.	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios	7	¿En qué grado considera que en la UD Ancash se resuelven las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada a los servicios complementarios?					X	
		8	¿En qué nivel considera que en la UD Ancash se aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre los servicios complementarios?					X	
		9	¿En qué grado considera que en la UD Ancash se aplican sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					X	
Funciones transferidas para la gestión de las competencias de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones	Nivel de descentralización de funciones transferidas para la gestión de las competencias de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones	10	¿En qué grado considera que en la UD Ancash se llevan a cabo las acciones coercitivas necesarias para la ejecución de las sanciones y obligaciones pecuniarias exigibles a los administrados, así como para la ejecución forzosa de las medidas administrativas y cautelares aplicadas, manteniendo el registro de la información generada?					X	
		11	¿En qué nivel en la UD Ancash se realizan a través de la ejecutoria coactiva notificaciones, comunicaciones y requerimientos a los obligados al cumplimiento de sanciones pecuniarias, o a la ejecución de una medida administrativa o cautelar, manteniendo el registro de la información generada?					X	
		12	¿En qué grado la UD Ancash solicita autorización judicial para hacer uso de medidas de fuerza para las cuales no se encuentre autorizado?					X	

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE					
	DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
			13	¿En qué nivel la UD Áncash emite a través de la ejecutoria coactiva a remate bienes embargados y ejecutar cartas fianzas y garantías?				X	

RECOMENDACIONES:

APELLIDOS Y NOMBRES: PALACIOS PALACIOS, MIRIAM NAYDA	 FIRMA
GRADO ALCANZADO: MAGISTER	
MENCIÓN: AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN	

DNI: 41513836

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la UD Áncash.

OBJETIVO: Establecer la relación entre la descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash - UD Áncash para la mejora en la atención al usuario periodo 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Unidad Desconcentrada de Áncash.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Miriam Nayda Palacios Palacios

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Auditoría y Control de Gestión.


Miriam Nayda Palacios Palacios
DNI 41515856

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash y la mejora en el servicio de atención al usuario periodo 2020

RESPONSABLE: JOAQUÍN ENNIO ENCISO PINEDA

INDICACIÓN: Señor Especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de Encuesta que le mostraremos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional declarando si la pregunta es apropiada y cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera una escala del 1 al 5 donde:

1. MUY POCO	2. POCO	3. REGULAR	4. ACEPTABLE	5. MUY ACEPTABLE
-------------	---------	------------	--------------	------------------

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE					
	DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas	1	¿En qué grado considera que se delega al personal de la UD Áncash las funciones relativas a la resolución de las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre y de pesos y medidas?					X	
		2	¿En qué nivel la UD Áncash incorpora dentro de sus funciones la aplicación en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre y de pesos y medidas?					X	
		3	¿En qué nivel la UD Áncash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?						X

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE					
	DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito	4	¿En qué grado considera que la UD Ancash resuelve las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre?					X	
		5	¿En qué nivel la UD Ancash aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre?					X	
		6	¿En qué grado considera que la UD Ancash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					X	
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios.	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios	7	¿En qué grado considera que en la UD Ancash se resuelven las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada a los servicios complementarios?					X	
		8	¿En qué nivel considera que en la UD Ancash se aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre los servicios complementarios?					X	
		9	¿En qué grado considera que en la UD Ancash se aplican sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					X	
Funciones transferidas para la gestión de las competencias de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones	Nivel de descentralización de funciones transferidas para la gestión de las competencias de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones	10	¿En qué grado considera que en la UD Ancash se llevan a cabo las acciones coercitivas necesarias para la ejecución de las sanciones y obligaciones pecuniaras exigibles a los administrados, así como para la ejecución forzosa de las medidas administrativas y cautelares aplicadas, manteniendo el registro de la información generada?					X	
		11	¿En qué nivel en la UD Ancash se realizan a través de la ejecutoria coactiva notificaciones, comunicaciones y requerimientos a los obligados al cumplimiento de sanciones pecuniaras, o a la ejecución de una medida administrativa o cautelar, manteniendo el registro de la información generada?					X	
		12	¿En qué grado la UD Ancash solicita autorización judicial para hacer uso de medidas de fuerza para las cuales no se encuentre autorizado?						X

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE				
DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
		13	¿En qué nivel la UD Ancash emite a través de la ejecutoria coactiva a remate bienes embargados y ejecutar cartas fianzas y garantías?				X	

RECOMENDACIONES:

APELLIDOS Y NOMBRES: Urbina Kcomt, Sheyia Mitsue	 _____ FIRMA
GRADO ALCANZADO: Egresado de Maestría	
MENCIÓN: Gestión Pública	
	DNI: _____ 70830156 _____

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la UD Áncash.

OBJETIVO: Establecer la relación entre descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash y la mejora en el servicio de atención al usuario periodo 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Unidad Desconcentrada de Áncash.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Sheyla Mitsue Urbina Kcomt

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Egresado de Maestría



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash y la mejora en el servicio de atención al usuario periodo 2020

RESPONSABLE: JOAQUÍN ENNIO ENCISO PINEDA

INDICACIÓN: Señor Especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de Encuesta que le mostraremos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional declarando si la pregunta es apropiada y cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera una escala del 1 al 5 donde:

1. MUY POCO	2. POCO	3. REGULAR	4. ACEPTABLE	5. MUY ACEPTABLE
-------------	---------	------------	--------------	------------------

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE				
DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios de Transporte y de Pesos y Medidas	1	¿En qué grado considera que se delega al personal de la UD Áncash las funciones relativas a la resolución de las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre y de pesos y medidas?				X	
		2	¿En qué nivel la UD Áncash incorpora dentro de sus funciones la aplicación en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre y de pesos y medidas?					X
		3	¿En qué nivel la UD Áncash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?				X	

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE				
DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Tránsito	4	¿En qué grado considera que la UD Áncash resuelve las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada al transporte terrestre?				X	
		5	¿En qué nivel la UD Áncash aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre transporte terrestre?					X
		6	¿En qué grado considera que la UD Áncash aplica sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					X
Funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios.	Nivel de descentralización de funciones de la Sub Gerencia de Procedimientos de Servicios Complementarios	7	¿En qué grado considera que en la UD Áncash se resuelven las sanciones administrativas por incumplimiento de la normatividad vinculada a los servicios complementarios?				X	
		8	¿En qué nivel considera que en la UD Áncash se aplica en primera instancia administrativa en el procedimiento sancionador por infracciones de la normatividad sobre los servicios complementarios?				X	
		9	¿En qué grado considera que en la UD Áncash se aplican sistemas y/o métodos para mejorar los procedimientos sancionadores de su competencia?					X
Funciones transferidas para la gestión de las competencias de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones	Nivel de descentralización de funciones transferidas para la gestión de las competencias de la Sub Gerencia de Registro y Ejecución de Sanciones	10	¿En qué grado considera que en la UD Áncash se llevan a cabo las acciones coercitivas necesarias para la ejecución de las sanciones y obligaciones pecuniarias exigibles a los administrados, así como para la ejecución forzosa de las medidas administrativas y cautelares aplicadas, manteniendo el registro de la información generada?					X
		11	¿En qué nivel en la UD Áncash se realizan a través de la ejecutoria coactiva notificaciones, comunicaciones y requerimientos a los obligados al cumplimiento de sanciones pecuniarias, o a la ejecución de una medida administrativa o cautelar, manteniendo el registro de la información generada?					X
		12	¿En qué grado la UD Áncash solicita autorización judicial para hacer uso de medidas de fuerza para las cuales no se encuentre autorizado?					X

VARIABLE A MEDIR	Descentralización de funciones Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN			PUNTAJE					
	DIMENSIÓN	INDICADOR	N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
			13	¿En qué nivel la UD Áncash emite a través de la ejecutoria coactiva a remate bienes embargados y ejecutar cartas fianzas y garantías?					X

RECOMENDACIONES:

APELLIDOS Y NOMBRES:

Espinoza Andrade Julisa Aracely

GRADO ALCANZADO:

Titulado: Contador público

MENCIÓN: -

FIRMA

DNI: 31663022

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la UD Áncash.

OBJETIVO: Establecer la relación entre descentralización de funciones de la Gerencia de Procedimientos y Sanciones de la SUTRAN a la Unidad Desconcentrada de Áncash – UD Áncash y la mejora en el servicio de atención al usuario periodo 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Unidad Desconcentrada de Áncash.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: *Julissa Aracely Espinoza Anobrade*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Titulado - Contador público*



Análisis de confiabilidad del instrumento

EXPERTO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	SUMATORIA
1	4	4	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	30
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	59
4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	60
VAR	0.00	0.25	0.25	1.00	2.00	1.58	0.67	0.67	1.58	3.58	2.00	3.58	3.58	194.92

Suma de var/item	20.75
k	13
alfa	0.968

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α = Alfa de Crombach

K = Número de ítems

Vi = Varianza de cada ítem

Vt = Varianza del total

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
<=0,5	inaceptable

Análisis del instrumento - Prueba Piloto

N° de ítems = 17

Muestra piloto = 20

Alfa de Crombach = 0.512

Número de elementos = 17

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
.512	17

Escala	Interpretación
0.8 < 1.0	Elevada
0.6 < 0.8	Aceptable
0.4 < 0.6	Regular
0.2 < 0.4	Baja
0 a < 0.2	Muy baja

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1
3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
8	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2
10	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
12	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
18	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
19	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1
20	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Alfa	N° de elementos
0.512	17

El coeficiente de Alfa de Crombach fue de 0.512 lo que indicó que el instrumento de medición es regular.

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CP2020-020

Chimbote, 01 de noviembre de 2020.

Sr. SHEILA BETTY VILLALOBOS RIVASPLATA
JEFA DE LA UNIDAD DESCONCERTADA DE ÁNCASH DE LA SUTRAN
HUARAZ

Presente

De mi especial consideración:



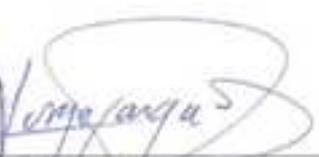
Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela de Posgrado ha previsto en su plan de estudios el desarrollo de Informes de Investigación, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación del aprendizaje de nuestros estudiantes.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle las facilidades para que el alumno **ENCISO PINEDA JOAQUÍN ENNIO**, estudiante del **Programa Académico de Maestría** del periodo 2020-2, pueda aplicar sus encuestas/entrevistas a fin de estudiar alguna problemática de interés para su empresa/institución y por consiguiente logre desarrollar su Informe de Tesis por lo que solicitamos nos brinde su apoyo en la realización de la misma.

Seguros de contar con su apoyo, nos suscribimos de Usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Atentamente



Mg. JORGE VARGAS LLUMPO
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - CHIMBOTE