

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE TRÁMITES DE LA ATU A LA LUZ
DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 2020-
2022**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

MELGAR ROBLES CLAUDIA SOFIA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

LIMA - PERÚ

2023

ASESOR

ROBERTO CHRISTIAN PUENTE JESÚS

0000-0003-1340-6766

TESISTA

MELGAR ROBLES CLAUDIA SOFIA

0009-0001-6847-7716

Línea de Investigación

Derecho Administrativo

Agradecimientos

A Dios, A mi familia, quienes me inculcaron valores éticos y morales desde muy pequeños y siempre me han apoyado en la realización de mis sueños y metas, Asimismo, a mis amigos y docentes que he conocido a lo largo de todo mi aprendizaje académico.

A mi alma máter, la Universidad Privada San Juan Bautista, por darme la oportunidad de dar mis primeros pasos en la formación académica profesional.

Dedicatoria

A mi familia y a todos aquellos estudiantes de derecho que buscan temas novedosos o modernos acorde a las nuevas tecnologías globales para que les sirva de guía en su aprendizaje académico.

Resumen

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en la Administración Pública son un instrumento de gran avance tanto para los administrados como las entidades públicas, produciendo la Interoperabilidad en las plataformas electrónicas, permitiendo el intercambio rápido de información entre distintas Instituciones durante la tramitación de los procedimientos administrativos. En este contexto, se advierte de la existencia de una relación entre el uso de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi.

En este sentido, la presente tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022

La investigación se desarrolló sobre la base de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo básica, nivel correlacional. La muestra está conformada por 196 operadores que brindan el servicio de taxi en Lima y Callao durante el periodo de años 2020-2022; en referencia a las variables, se desarrolló y aplicó un cuestionario con doce preguntas conforme a cada variable.

Como resultados de la presente investigación se evidenció la relación significativa entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo para la emisión de títulos habilitantes del servicio de transporte de taxi; obteniendo como resultados que dos de los principios, los cuales son: principio del debido procedimiento y principio de eficacia cuentan con una significancia menor a la de los demás principios, es por ello que se recomienda poner un mayor énfasis a estos principios.

Palabras clave: TICs. Interoperabilidad. Administración Pública. ATU. Principios del Procedimiento Administrativo. Títulos Habilitantes. Plataforma Virtual de Trámites

Abstract

Information and Communication Technologies (ICTs) in the Public Administration is an instrument of great progress for both, the administered and the public entities, thanks to that, the Interoperability is produced in the electronic platforms, allowing the rapid exchange of information between different Institutions during the performance of administrative procedures. In this context, the existence of a relationship between the use of virtual platform of the ATU for procedures and compliance with the principles of administrative procedure in the issuance of enabling titles in the cab transport service through the currently existing interoperability platforms is noted.

In this sense, the present thesis aims to determine compliance with the principles of administrative procedure in the issuance of qualifying titles for the taxi transport service of the Virtual Platform for Procedures in the ATU.

The research was developed on the basis of a quantitative approach, non-experimental design, basic type, correlational level. The sample consisted of XXX operators providing cab service in Metropolitan Lima and the Constitutional Province of Callao during 2022. In reference to the variables, a questionnaire with sixteen questions was developed and applied according to each proposed variable.

As results of the present investigation, the significant relationship between the use of the virtual platform of ATU procedures and compliance with the principles of the administrative procedure for the issuance of qualifying titles for the taxi transport service was evidenced; Obtaining as results that two of the principles, which are: the principle of due process and the principle of effectiveness, have less significance than the other principles, which is why it is recommended to place greater emphasis on these principles.

Key Words: ICTs. interoperability. Public administration. ATU. Principles of Administrative Procedure. Enabling Titles. Virtual Platform for Procedures.

Introducción

El uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones como herramienta de intercambio de información dentro de las oficinas de la Autoridad de Transporte Urbano (ATU) ha permitido adaptarse y adecuarse tras el gran impacto dejado por la pandemia del Covid-19, siendo el caso que a partir de julio del 2020, se empezó a implementar una serie de herramientas virtuales, entre los cuales se encuentra la Plataforma Virtual de Trámites y medios electrónicos que permitían a los administrados obtener los títulos habilitantes a través de procesos de validación de información interconectados con las bases de datos de otras instituciones, tales como el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil–Reniec, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones-MTC, la Superintendencia Nacional de Registro Públicos-SUNARP, entre otras; facilitando así garantizar la veracidad y legalidad de la información consignada por los administrados, a la vez que se reduce en gran medida los tiempos de evaluación de los procedimientos de forma manual.

A pesar de que se está utilizando estas plataformas digitales, no se ha determinado hasta la fecha si las mencionadas herramientas digitales cumplen de forma efectiva con lo establecido con la normativa del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, es así que surge la interrogante si los referidos mecanismos digitales salvaguardan de manera óptima la información y los derechos de los administrados, tales el derecho al debido procedimiento, a la celeridad y eficacia de los actos administrativos así como también el principio de presunción de veracidad de la documentación presentada.

La correcta implementación y uso de la interoperabilidad entre instituciones públicas cobra cada vez más importancia a nivel de nuestra gestión pública, tomando de referencia que desde el año 2021 viene legislándose gradualmente sobre la digitalización de procedimientos, la obligatoriedad de la mesa de partes, su frecuencia, los mecanismos de seguridad de las plataformas, el proceso de fiscalización, entre otros; teniendo como finalidad de debida protección de los derechos del administrado así como también promueve la posibilidad a que estos puedan ser beneficiarios directos de los servicios

prestados en materia de transporte especial de personas, de tal manera que puedan desarrollar sus actividades económicas en idóneas condiciones.

De acuerdo a lo señalado en los párrafos anteriores, se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?; y de manera subsiguiente los problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?

Con respecto al objetivo general, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

- Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y cumplimiento del principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.
- Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.
- Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.
- Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

La justificación del presente trabajo de investigación se realizó con el fin de evidenciar la relación de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general a favor de los administrados que solicitan la autorización para prestar el servicio de taxi en Lima y Callao.

Asimismo, bajo el punto de vista teórica la investigación realizada permitió evidenciar la relación de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general a favor de los administrados que solicitan la autorización para prestar el servicio de taxi en Lima y Callao.

Desde la perspectiva práctica, esta investigación se realizó porque existe la necesidad de mejorar el uso y desarrollo de la Plataforma Virtual de Trámites en favor de la ATU y los administrados, respecto a una adecuada tramitación del procedimiento solicitado y una mejora en la eficiencia de su atención.

En esa misma línea de ideas, la perspectiva metodológica, de la investigación es cuantitativa, puesto que permite observar la relación de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general, a través de un análisis a profundidad utilizando la recolección de datos obtenidos mediante encuestas realizadas a los operadores de transporte que prestan el servicio de taxi en la Lima y Callao, lo cual permitió ofrecer un resultado consistente producto de esta investigación.

Respecto a la justificación social esta investigación permite informar a la ATU sobre las acciones correspondientes a realizar para una mejoría en su Plataforma Virtual de Trámites, en favor de los administrados que solicitan la autorización para brindar el servicio de taxis permitiendo optimizar la producción, precisión de los resultados, así como también ahorrar tiempo y recursos que antes se observaban en procedimientos de atención manual.

Al respecto, la relevancia de esta investigación radicó en determinar la relación entre la implementación de herramientas tecnológicas y el proceso de atención de procedimientos administrativos para la emisión de títulos habilitantes destinados al servicio de taxis encomendados a la ATU.

Durante la investigación se buscó determinar el impacto de las tecnologías en el procedimiento administrativo al momento de emitir los títulos habilitantes, de tal manera que se buscó conocer si, son favorables o no para los administrados; y, por otro lado, se tiene como consecuencia una evaluación de los principios del T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, con la finalidad de determinar si aún con las herramientas digitales o virtuales, mantienen su vigencia o ameritan modificaciones normativas.

Con respecto a la viabilidad de la investigación, fue completamente viable puesto que, se dispuso de los recursos económicos necesarios en la recopilación constante de material bibliográfico basados en libros y revistas por medio digital y en físico, asimismo, se tuvo acceso a los principales repositorios en la búsqueda de fuentes electrónicas. Adicionalmente, se cumplió con las autorizaciones necesarias para cumplir con las formalidades requeridas en la presente investigación, utilizando la validación de los datos y estadísticas desarrolladas en la tesis.

En cuanto a las limitaciones propias de la investigación, se destacó la poca bibliografía en materia de TICs en la Administración Pública, específicamente en los alcances y desarrollo de la interoperabilidad; en esa misma línea, desde la perspectiva funcional, se consideró como limitación el conocimiento la dispersión de los operadores que brindan el servicio de taxi en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao, la limitación fue superada y se pudo seguir con el procedimiento de la investigación.

Como hipótesis general se planteó la siguiente: El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022 y, sobre esta hipótesis se planteó las siguientes hipótesis específicas:

- El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.
- El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.
- El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.
- El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

Ahora bien, en cuanto a la metodología aplicada a esta investigación se optó por desarrollarla mediante técnicas estadísticas, apoyándose en

cuestionarios presentados, en tanto se describieron ambas variables y se buscó la relación entre ellas.

La población está conformada por 393 personas jurídicas autorizadas para brindar el servicio de taxi en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao. La muestra está conformada por el total de la población que son 196 operadores de transporte que brindan el servicio de taxi habilitados por la ATU.

El trabajo de investigación se desarrolló de la siguiente manera:

El capítulo I se denominó Planteamiento del Problema, estructurado por la descripción de la realidad problemática, y se desarrollan el problema general y los problemas específicos, así como la justificación del problema tanto de forma teórico, práctico y social.

En el capítulo II se denominó Marco Teórico, estructurado por los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas y el marco conceptual.

El capítulo III se denominó Hipótesis y Variables, estructurado por la hipótesis general, hipótesis específicas, objetivos generales, objetivos específicos y variables.

En el capítulo IV se denominó Metodología de la Investigación, se encuentra estructurado por el enfoque de la investigación, tipo de la investigación, nivel de la investigación, diseño, población y muestra, medios de recolección de datos y aspectos éticos.

El capítulo V se denominó Resultados-Discusión de la Investigación, donde se analizará e interpretará los gráficos correspondientes.

Finalmente, la tesis presenta las conclusiones, recomendaciones y anexos.

Índice

Carátula	I
Asesor y Tesista	II
Línea de Investigación	III
Agradecimientos	IV
Dedicatoria	V
Resumen	VI
Abstract	VII
Introducción	VIII
Índice	XIV
Informe Antiplagio	XVI
Lista de Tablas	XVIII
Lista de Gráficos	XIX
Lista de Anexos	XX
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.1.1. Problema General	4
1.1.2. Problemas Específicos	4
1.2. Objetivos de la Investigación	4
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación.	5
1.4. Delimitación.	6
1.4.1 Delimitación Temporal	6
1.4.2 Delimitación Espacial	7
1.4.3 Delimitación Social	7
1.4.4 Delimitación Conceptual	7
1.5. Limitaciones.	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Antecedentes nacionales	8
2.1.2. Antecedentes internacionales	10
2.2. Bases Teóricas	12
2.2.1. Origen y evolución de las TICs	12
2.2.2. Las TICs aplicadas a la Administración Pública	15
2.2.3. La interoperabilidad y el uso de plataformas virtuales	18
2.2.4. Plataforma Virtual de la ATU	21
2.2.5. La notificación en el Procedimiento Administrativo General	32
2.2.6. Los principios contenidos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General	33
2.2.7. La aplicación de tecnologías en el procedimiento administrativo y su relación con los principios fundamentales.	34
2.2.8. Procedimiento Administrativo Electrónico	39

2.3. Marco Conceptual	41
2.3.1 Procedimiento administrativo.	41
2.3.2 Tecnologías de la información y comunicación (TICs).	41
2.3.3 Título Habilitante.	41
2.3.4. Principio de Celeridad.	41
2.3.5. Principio del Debido Proceso.	41
2.3.6. Procedimiento Administrativo Electrónico.	42
2.3.7. Interoperabilidad	42
2.3.8. Servicio de Transporte de Taxi.	42
2.3.9. Autoridad de Transporte Urbano (ATU).	42
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
3.1. Hipótesis General	43
3.2. Hipótesis Específicas	43
3.3. Variables	44
3.4. Operacionalización de Variables	44
3.4.1 Variable Dependiente	44
3.4.1 Variable Independiente	45
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	46
4.1. Tipo y diseño de investigación	46
4.1.1 Tipo de Investigación	46
4.1.2 Diseño de la Investigación	47
4.2. Población y muestra	47
4.2.1 Población	47
4.2.2. Muestra	47
4.3. Técnicas de Recolección de Datos	47
4.3.1 Técnicas	47
4.4 Aspectos Éticos	51
CAPÍTULO V: RESULTADOS- DISCUSIÓN	52
5.1 Resultados.	52
5.1.2. Análisis de resultados	52
5.2. Análisis e interpretación de resultados	59
5.3 Discusión.	70
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
6.1. Conclusiones	73
6.2. Recomendaciones	74
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	75
REFERENCIA ELECTRÓNICAS	78

Informe Antiplagio

TESIS - MELGAR ROBLES CLAUDIA SOFIA

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	15%	4%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	lpderecho.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%



INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 6 / 11 / 2023

NOMBRE DEL AUTOR (A) / ASESOR (A):

MELGAR ROBLES CLAUDIA SOFIA

Dr. CHRISTIAN ROBERTO PUENTE JESUS

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ()
- TESIS (X)
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()
- ARTICULO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: **ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE TRÁMITES DE LA ATU A LA LUZ DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 2020-2022.**

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 15 %

Conformidad Autor:

Nombre: Melgar Robles Claudia Sofia

DNI: 75359086

Huella:



Conformidad Asesor:

Nombre: Christian Roberto Puente Jesus

DNI: 10714230

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente. Plataforma Virtual de Trámites de la ATU	44
Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente. Principio del Procedimiento Administrativo	45
Tabla 3: Confiabilidad de la primera variable	49
Tabla 4: Confiabilidad de la segunda variable	49
Tabla 5: Validez de estructura interna de la primera variable	50
Tabla 6: Validez de estructura interna de la segunda variable	51
Tabla 7: Variable 1: Plataforma Virtual del Trámites de la ATU, Dimensión: Accesibilidad	52
Tabla 8: Variable 1: Plataforma Virtual del Trámites de la ATU-Dimensión: Trámite e Interoperabilidad.....	53
Tabla 9: Variable 1: Plataforma Virtual del Trámites de la ATU-Dimensión: Emisión de título.....	54
Tabla 10: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-Dimensión : Principio del Debido Procedimiento.....	55
Tabla 11: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-Dimensión : Principio de Celeridad	56
Tabla 12: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-Dimensión : Principio de Presunción de Veracidad.....	57
Tabla 13: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-Dimensión : Principio de Eficacia	58
Tabla 14: Análisis de distribución de normalidad	59
Tabla 15: Relación entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y los principios del procedimiento administrativo.	60
Tabla 16: Relación entre El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento del principio del debido procedimiento.....	62
Tabla 17: Relación entre El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento del principio de celeridad.	64
Tabla 18: Relación entre El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento del principio de presunción de veracidad.....	66
Tabla 19: Relación entre El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento del principio de eficacia.....	68

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Clasificación del Servicio de Transporte	1
Gráfico 2: Condiciones de acceso y permanencia.	2
Gráfico 3: Variable 1: Plataforma Virtual del Tramites de la ATU, Dimensión: Accesibilidad.....	52
Gráfico 4: Variable 1: Plataforma Virtual del Tramites de la ATU-Dimensión: Trámite e Interoperabilidad	53
Gráfico 5: Variable 1: Plataforma Virtual del Tramites de la ATU-Dimensión: Emisión de título.....	54
Gráfico 6: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-Dimensión : Principio del Debido Procedimiento	55
Gráfico 7: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-Dimensión : Principio de Celeridad.	56
Gráfico 8: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-Dimensión : Principio de Presunción de Veracidad.....	57
Gráfico 9: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-Dimensión : Principio de Eficacia.	58
Gráfico 10: Diagrama de dispersión del uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y los principios del procedimiento administrativo.....	60
Gráfico 11: Diagrama de dispersión del uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y del principio del debido procedimiento.....	62
Gráfico 12: Diagrama de dispersión del uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y del principio de celeridad.....	64
Gráfico 13: Diagrama de dispersión del uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y del principio de presunción de veracidad.	66
Gráfico 14: Diagrama de dispersión del uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y del principio de eficacia.	68

Lista de Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	84,85
Anexo 2: Operacionabilidad de Variables.....	86
Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos.....	87, 88
Anexo 3: Validación de Instrumento.....	89-97

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

El transporte de personas en todos los niveles es de gran importancia en la economía y sociedad de un país en la actualidad. En efecto, el traslado de personas posibilita una comunicación efectiva entre ellas y, además, en cierto grado, el transporte de mercancías.

Dado ello, la regulación en materia de transporte es fundamental para garantizar un servicio de calidad, idoneidad y seguridad, que permita el traslado de los pasajeros en condiciones técnicas y funcionales óptimas durante los viajes.

El Reglamento Nacional de Administración de Transporte es la normativa más importante en cuanto a la gestión del transporte en el país. Dicha regulación categoriza el servicio de transporte de personas en transporte especial y regular. En el transporte especial se incluyen las modalidades de taxi, turístico, escolar y de trabajadores; mientras que en el transporte regular solo se encuentra una modalidad de transporte convencional urbano.

Gráfico 1: Clasificación del Servicio de Transporte



Fuente: Reglamento Nacional de Administración de Transporte
Elaboración: propia

El servicio especial de transporte en la modalidad de taxi, que por su cotidianeidad se hace masivo y público, se han identificado una serie de problemas que se relacionan con una adecuada prestación de este, por ejemplo, el uso de vehículos con mayor antigüedad, la irrupción de los aplicativos de transporte sin regulación, la frecuencia de la comisión de delitos por parte de los conductores, así como un número no menos considerable de accidentes de tránsito, entre otros.

Al respecto, la Autoridad de Transporte Urbano es la institución responsable de regular el transporte público y tiene la obligación de hacerlo de manera eficiente. Como parte del plan de implementación del Sistema Integrado de Transporte, se está enfocado en una constante formalización del sector de taxistas en la zona de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao, con el fin de mejorar su situación y asegurar un transporte público seguro y de calidad.

Este proceso de formalización involucra que los operadores de transportes deban cumplir con las condiciones necesarias para acceder y permanecer en la prestación del servicio (acceso/permanencia). Así, la Autoridad de Transporte Urbano, busca que todos los taxistas de Lima y Callao cuenten con los títulos habilitantes establecidos en la Ordenanza N° 1684, los cuales son los siguientes: i) Autorización para prestar el servicio, ii) Tarjeta Única de Circulación, y, iii) Credencial de Conductor.

Gráfico 2: Condiciones de acceso y permanencia.

CATEGORÍA M1 (RNV) MAXIMO 8 ASIENTOS SIN CONDUCTOR	ANTIGÜEDAD MÁXIMA DE 15 AÑOS (RNAT) (Od. N°1684-MML)
CILINDRADA MÍNIMA DE 1250 CC. (Od. N°1684-MML)	PESO NETO 1000 Kg. (Od. N°1684-MML)
CINTAS REFLECTIVAS (RNV)	CITY COMPLEMENTARIO VIGENTE MODALIDAD TAXI (RNIT) (2020, 2021, 2022, 2023)
SOAT O CAT VIGENTE MODALIDAD TAXI (Od. N°1684-MML)	ADITAMENTOS (Od. N°1684-MML) TRIANGULO O CONO DE SEGURIDAD LLANTA DE REPUESTO LINTERNA BOTIQUIN (RD N°1011-2010-MTC/15) -EXTINTOR DE 2KG (NTP 833-2006)

Fuente: Artículos 14°, 36° de la Ordenanza N° 1684-MML y Artículos 25° y 41° del RNAT, Artículo 25° del RNV y Artículo 7° del RNIT.
Elaboración propia

Así, una gran cantidad de administrados presentan una serie de requisitos que permite a la Autoridad evaluar si tanto las personas como sus vehículos, se encuentran conforme con la normativa y, por consiguiente, a través de los procedimientos administrativos correspondientes, se les otorgará los referidos títulos habilitantes.

En este contexto, debido a los impactos del Covid-19, la Autoridad Administrativa ha implementado medidas para hacer más accesibles los procesos a través de herramientas virtuales. Desde julio de 2020, se han introducido herramientas como la Plataforma Virtual de Trámites y el Portal al Ciudadano, lo que permite a los usuarios obtener los títulos habilitantes mediante procesos de validación de datos con otras instituciones como Reniec, MTC, Sunarp, entre otras. Esto garantiza la autenticidad de la información proporcionada por los usuarios y acelera el tiempo de respuesta.

Hasta ahora, no se ha establecido si las herramientas virtuales o digitales implementadas cumplen con las normativas que regulan el procedimiento administrativo y si los derechos de los usuarios están protegidos dentro de estos mecanismos digitales. Estos derechos incluyen la capacidad de apelar decisiones, la motivación de los actos administrativos, la eliminación de formalidades no esenciales y la capacidad de solicitar derechos sin obstáculos legales, entre otros.

Esto último toma mayor relevancia, si se considera que desde el año 2021 se ha venido legislando gradualmente sobre la digitalización de procedimientos, la obligatoriedad de la mesa de partes, su frecuencia, los mecanismos de seguridad de las plataformas, entre otras; lo que se deduce que tales herramientas implementadas por la Administración Pública, preceden a tal legislación, debiéndose identificar si a posteriori, se han realizado o no, las debidas actualizaciones y ajustes para que en ningún momento se transgrede los derechos de los ciudadanos y estos puedan ser beneficiarios directos de los servicios de transporte especial de personas, de tal manera que puedan desarrollar sus actividades económicas en idóneas condiciones.

1.1.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?

1.1.2. Problemas Específicos

P.E.1. ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?

P.E.2. ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?

P.E.3. ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?

P.E.4. ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

1.2.2 Objetivos Específicos

O.E.1: Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y cumplimiento del principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

O.E.2: Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

O.E.3: Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

O.E.4: Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación.

La razón para llevar a cabo esta investigación puede ser explicada desde cuatro perspectivas diferentes: la teórica, la práctica, la metodológica y la social.

1.3.1. Justificación

La **Justificación Teórica** en la presente investigación permite evidenciar la relación de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general a favor de los administrados que solicitan la autorización para prestar el servicio de taxi en Lima y Callao.

La **Justificación Práctica** se realizó porque existe la necesidad de mejorar el uso y desarrollo de la Plataforma Virtual de Trámites en favor de la

ATU y los administrados, respecto a una adecuada tramitación del procedimiento solicitado y una mejora en la eficiencia de su atención.

La **Justificación Metodológica** es cuantitativo, puesto que permitió observar la relación de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general, a través de un análisis a profundidad utilizando la recolección de datos obtenidos mediante encuestas realizadas a los operadores de transporte que prestan el servicio de taxi en la Lima y Callao, el cual ofreció un resultado consistente producto de esta investigación.

1.3.2. Importancia

La relevancia de esta investigación radica en que buscará determinar la relación entre la implementación de herramientas tecnológicas y el proceso de atención de procedimientos administrativos para la emisión de títulos habilitantes destinados al servicio de taxis encomendados a la ATU.

De igual forma, se busca estudiar cómo han impactado estas tecnologías en el procedimiento administrativo de emisión de títulos habilitantes, de tal manera que se busca conocer si son favorables o no para los administrados; y, en tercer lugar, se tiene como consecuencia una evaluación de los principios del T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, con la finalidad de determinar si aún con las herramientas digitales o virtuales, mantienen su vigencia o ameritan modificaciones normativas.

1.4. Delimitación.

1.4.1 Delimitación Temporal

La investigación se enfocó en el período que abarca desde junio de 2020, cuando se comenzó a utilizar la notificación electrónica en la ATU, hasta junio de 2022, período en el que se introdujeron diversas herramientas tecnológicas en el proceso administrativo.

1.4.2 Delimitación Espacial

Como las competencias funcionales de la ATU, la presente investigación se circunscribe a Lima y Callao, razón por lo que el trabajo de investigación se desarrolló en dicha dependencia.

1.4.3 Delimitación Social

Los agentes involucrados en este estudio son los titulares de los procedimientos administrativos, es decir, los individuos y empresas que operan en el servicio de transporte público especial de taxi.

1.4.4 Delimitación Conceptual

Se aborda el ámbito del derecho administrativo y el derecho de transporte público, específicamente, el transporte especial urbano.

1.5. Limitaciones.

La primera limitación, fue la poca bibliografía de TICs en la Administración Pública, específicamente en los alcances y desarrollo de la interoperabilidad; en esa misma línea, desde la perspectiva funcional, se consideró como limitación el conocimiento la dispersión de los operadores que brindan el servicio de transporte especial en la modalidad de taxis dentro de la jurisdicción de la ATU.

En segundo lugar, aunque existe una ley que garantiza el acceso a la información pública de las instituciones, una limitación menor es que la autoridad administrativa puede no tener cierta información que podría complementar, mejorar o reflejar de manera más precisa los resultados de la investigación.

Finalmente, la limitación fue superada y se pudo seguir con el procedimiento de la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Herrera (2017) en su tesis denominada “Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y acceso a la justicia para adultos mayores, corte de Lima 2016” para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, el propósito del estudio fue verificar la conexión entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el acceso a la justicia para las personas mayores en el tribunal de Lima en 2016. La investigación se centró en la investigación básica y se utilizaron técnicas de recolección de datos, incluyendo entrevistas y cuestionarios basados en la escala de Likert.

El autor llegó a la conclusión de que, en la Corte Superior de Justicia de Lima en 2016, existe una conexión entre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (considerando aspectos técnicos, culturales y organizacionales) y la capacidad de los adultos mayores para acceder a la justicia.

Cajo (2019) en su tesis denominada “El Empleo de las (TICs) como estrategia de seguridad jurídica en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), sede registral IX- Lima”, en la obtención del grado de Magíster en Derecho Notarial y Registral en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, el objetivo de la investigación fue determinar si el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) tiene un impacto en la estrategia de seguridad jurídica en la sede Registral IX - Lima de la SUNARP. La investigación se realizó retrospectivamente, utilizando la técnica de encuestas y un cuestionario diseñado para recopilar datos de manera estratégica.

El investigador llegó a la conclusión de que la implementación de tecnología de la información en la SUNARP, sede Registral IX - Lima, influye en la seguridad jurídica, en términos de la credibilidad y confianza de la información proporcionada, así como en el cumplimiento de los plazos y términos

establecidos por la institución, lo que también afecta positivamente su capacidad de procesamiento electrónico. Los resultados se obtuvieron a través de datos recolectados mediante encuestas con preguntas diseñadas estratégicamente.

Sánchez (2021) en su tesis denominada “El procedimiento administrativo y su informalidad presente en la Municipalidad para los propietarios de vehículos de servicios del transporte público en Chiclayo 2019”, para obtener el Título Profesional de Abogado en la Universidad Señor de Sipán, La investigación tiene como objetivo desarrollar un procedimiento administrativo que permita regular y controlar eficazmente la informalidad en el servicio de transporte público. Es una investigación mixta de nivel propositivo que busca abordar tanto aspectos cuantitativos como cualitativos, y se utiliza una encuesta para obtener resultados estadísticos.

El investigador llegó a la conclusión de que la informalidad en el servicio de transporte público no está siendo adecuadamente regulada ni controlada por las autoridades competentes. Asimismo, se determinó que la municipalidad tiene la responsabilidad de implementar el procedimiento administrativo correspondiente al momento de recibir los documentos necesarios para otorgar la autorización para brindar el servicio.

En resumen, la aplicación del TUPA tiene como objetivo regular la informalidad en el servicio de transporte público y satisfacer las necesidades de los propietarios, conductores y pasajeros, de acuerdo con la normativa vigente.

Asato (2019) en sus tesis denominada “Análisis en la implementación de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración Pública del Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre -trabajadores del periodo 2019” para optar por el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo principal poder estudiar si las TICs se ha implementado de manera eficiente o correcta en la administración pública de OSINFOR, según la opinión de los trabajadores en el periodo del 2019, La investigación es con un enfoque mixto y correlacional ya que se tiene como universo la opinión de expertos en la materia a través; asimismo se elaboró una encuesta tipo escala de Likert.

El autor concluyo que las TICs se ha implementado de manera correcta en OSINFOR en lo siguiente: procesos internos, interoperabilidad, acceso a la información pública y actividades que se vienen realizando

Rivas (2019) en el trabajo de investigación denominado “Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019” publicado por la Revista Gobierno y Gestión Pública por la Universidad San Martín de Porres tuvo como objetivo determinar cómo la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, se relacionan con la eficiencia y transparencia, según los administrados y funcionario de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

El investigador llegó a la conclusión de que la eficiencia y transparencia guardan relación con el uso de las TICs influyendo en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, asimismo se concluyó a través de los resultados que tanto los funcionarios como administrados consideran que no es adecuado el uso que se le está dando a las TICs.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Rodríguez (2019) en su tesis denominada “Los Desafíos del Derecho de las TICs en la Sociedad de la Información en el Siglo XXI: Una Puerta a la Cooperación Internacional”, para obtener el grado de Doctor en Ciencias Sociales y Jurídicas en la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, la finalidad del estudio consistió en desarrollar estrategias de colaboración internacional concretas que aprovechen los foros multilaterales para fomentar la sinergia entre diversos actores del ámbito global, trabajando coordinadamente en relación a la era digital y a la correcta implementación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el contexto del derecho internacional. Se empleó una metodología explicativa, utilizando principalmente un enfoque cualitativo complementado con cifras, estadísticas, gráficas y datos numéricos.

El autor llegó a la conclusión de que se están desarrollando muchas normativas y foros internacionales y regionales que abordan las oportunidades y amenazas relacionadas con las TICs.

Lara (2019) en su tesis denominada “El procedimiento administrativo en Chile y su efectividad en el resguardo de los derechos de las personas”, para obtener el grado de Doctor en Derecho en la Pontificia Universidad Católica de Chile, se buscó en la investigación determinar si el procedimiento administrativo en Chile garantiza adecuadamente los derechos de las personas. El tipo de investigación utilizado fue el explicativo, ya que se expondrán varias cláusulas internacionales que afectan la manera en que se realiza la actuación administrativa en el país.

El autor concluye que el procedimiento administrativo constituye una institución jurídica medular que se relaciona con la buena gobernanza por el conjunto de derechos que se relacionan a los administrados, y a la vez que se respeta y garantiza los derechos de los mismos.

García (2021) en su artículo de investigación “Características esenciales del procedimiento administrativo de carácter electrónico en Colombia”, publicado en la Revista de la Universidad Católica, señaló que los medios electrónicos han contribuido a promover la efectividad de las garantías positivas en los actos administrativos y en el procedimiento administrativo, ya que permiten la exteriorización de la esencia y el propósito de los mismos con todos los elementos necesarios de eficacia y validez.

Realpe (2022) en su artículo de investigación “Impacto jurídico que tiene el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración pública de Bogotá en los años 2016 a 2021”, publicado en la en la Revista de la Universidad Católica, señala que con todo el esfuerzo las Tics ha generado un impacto importante y notable para la Administración pública de Bogotá y más con diversos incidentes como la pandemia por COVID 19, asimismo con esta herramienta tecnológica se a notado una explotación notoria, como para la ejecución de audiencias, realización de comunicaciones y/o procedimientos; por otro lado las Tics fomenta transparencia, eficiencia y fortalece el vínculo entre administrado y entidades públicas, permitiendo el fortalecimiento de autonomía y descentralización.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Origen y evolución de las TICs

Se puede señalar que las primeras manifestaciones del uso de herramientas de tecnologías se remontan desde la época del paleolítico inferior, aproximadamente unos 600.000 años antes de Cristo (Fraïoli, 1999: p.4-5) y cuando los antepasados del ser humano empezaron a utilizar los recursos naturales para crear herramientas rudimentarias, como el tallado de piedras afiladas para cortar la piel de animales muertos y usarlos como alimento. A medida que evolucionaban, se desarrollaron herramientas más complejas que permitían al hombre dominar y satisfacer sus necesidades en el entorno en el que vivía.

Hace 5000 años, las antiguas sociedades egipcias y sumerias comenzaron a registrar información que consideraban importante para establecer una comunicación entre seres humanos a través de medios físicos portátiles. Esto sentó las bases de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TICs (Calandra y Araya, 2009: p. 19). En ese sentido, Ferraro y Lerch (1997: p. 13) mencionan que las TICs datan de entre 1751 y 1772, cuando surgieron las primeras corrientes tecnológicas en Francia y Alemania relacionadas con el crecimiento espiritual y el perfeccionamiento humano.

A partir del siglo XX - segunda mitad, se desató una revolución en las comunicaciones conocida como la "Sociedad de la Información". Este concepto se refiere a la capacidad de almacenar, transformar, acceder y difundir información mediante el uso de tecnologías de comunicación avanzadas. Para hacer frente a los desafíos actuales y futuros, es necesario fomentar cambios en los hábitos de trabajo y promover el uso de estas nuevas tecnologías. (Méndez et al., 2013).

Asimismo, se podría decir que esta nueva época contemporánea ha venido siendo caracterizada por la constante evolución tecnológica en todo tipo de niveles adaptándose a las necesidades de los usuarios. En esas mismas líneas, Negroponte (1995: p. 11-16), señala que actualmente el ámbito

económico está girando a cada vez más economía basada en la informática a nivel global.

Del mismo modo, Joyanes (1997: p. XXI), resalta que las TICs a día de hoy constituyen el pilar clave de la economía, debido al potencial para crear alternativas comunicativas y su impacto en los ámbitos sociales, culturales y económicos. Entre las diferentes acepciones que poseen las TIC una de sus principales características es lo relacionado al desarrollo tecnológico a través de herramientas creadas por el hombre y sus resultados en el manejo e intercambio de la información y de comunicación entre los diversos medios.

Asimismo, Cabero (2006) ha desarrollado las diversas características y peculiaridades propias de las TICs; junto a las características conocidas como el almacenamiento, procesamiento y transformación de información, se han identificado otras características que las distinguen de manera significativa las mismas que se detallarán a continuación:

a) Inmaterialidad. Hace referencia al principal objeto de las TICs, la información, la misma que se puede intercambiar, exponer, vender, comprar o recibir en cualquier lugar y a tiempo real, en la actualidad la información es un factor clave en el impulso de la economía a nivel mundial.

b) Interactividad. Entendida como la capacidad incalculable y adaptable de las TIC, puesto que permiten decidir el orden de la información a intercambiar, así como su complejidad, el ritmo y el tipo de código a compartir e interactuar.

c) Instantaneidad. Implica la inmediatez y celeridad del intercambio de información a tiempo real y sin mediar la distancia entre Entidades o naciones, producto de la era de la globalización actual.

d) Innovación. La habilidad para adaptarse y mejorar de manera constante es una de las características primordiales de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Esta capacidad tiene como finalidad superar tanto cualitativa como cuantitativamente las tecnologías previamente implementadas, para satisfacer las nuevas necesidades que puedan surgir entre los usuarios de la información.

e) Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido. Asegurar una eficiente transmisión de información requiere la implementación de rigurosos controles de calidad, así como la utilización de herramientas digitales adecuadas para preservar la información de manera efectiva y permitir su consulta en cualquier momento.

f) Digitalización. Es una característica que va ligada a la inmaterialidad y la instantaneidad en relación a la capacidad de convertir y codificar la información analógica en códigos digitales para facilitar la manipulación y distribución de los mismos.

g) Influencia de procesos sobre el producto. Es decir, las TICs afectan más a los procesos que a los productos, posibilitando desarrollar de mejor forma la obtención de resultados informativos.

h) Interconexión. Es entendida como la facilidad de las TICs para interrelacionarse entre sí a pesar de presentarse de forma independiente, gracias a la modernización tecnológica que se vive a día de hoy.

i) Diversidad. La manifestación de las TICs puede verse expresada en una amplia variedad de instrumentos tecnológicos, en donde la presencia de una variedad de dispositivos de información facilita el acceso a la información de manera cada vez más sencilla.

Por todas las características las TICs expuestas anteriormente, se puede concluir que las TICs andan en constante evolución por todos los avances y descubrimientos tecnológicos permitiendo facilitar el acceso e intercambio de información a nivel individual y colectivamente, actualmente se está viviendo en un mundo cada día más interconectado entre sí en donde la información compartida permite agilizar los diversos procesos y procedimientos que los Estados tienen que cubrir para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos en la prontitud posible.

2.2.2. Las TICs aplicadas a la Administración Pública

Según Muñoz (2020: p.11) señala que las Tics es uno de los campos más productivos es la Administración Pública. En la actualidad se ha visto cómo se impulsa la informática en su extensión que sirve como herramienta de planificación y toma de decisiones.

De esta manera, se señala que las TICs siguiendo las categorías del derecho administrativo ha generado sorpresa a distintas instituciones públicas, para la puesta en marcha de organismos especializados para la aplicación de las tecnologías al ámbito de la Administración, sino también en la puesta en crisis de los principios de descentralización, desconcentración, etc., ya que, con Internet, carece de sentido el desplazamiento de infraestructura y recursos humanos, cuando la “inmediatez” la otorga precisamente plena conectividad con el ciudadano.

Asimismo, Culqui et al. (2021: p.16-17) señala que es importante en las instituciones públicas la implementación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TICs) ya que ayuda en la transición de la digitalización de sus procesos. El aporte más importante que hace la TICs en la Administración Pública es poder el facilitar el acceso a la información a través de las bases de datos que les permitan conocer el estado de su tramitación o expediente como apoyo a los administrados, además de que se cuenta con un sistema óptimo gracias a las TICs, cuidando los datos que distintas entidades públicas manejan.

De igual manera, los procesos administrativos que se daban años atrás se han desburocratizado, ya que al emitir una respuesta de forma manual causaba mucha demora en su atención y gracias a la implementación de estas herramientas digitales los trámites que brinda la entidad pública a los ciudadanos son mucho más fácil y rápido impidiendo la acumulación de expedientes o trámites con la demora de los especialistas encargados a resolver cada uno de ellos de forma manual.

Igualmente, la digitalización de los documentos es uno de los cambios más importantes en nuestro país, ya que genera seguridad para la información

con almacenamiento ilimitado, también, ayudan a la conservación de los recursos y haciendo los procedimientos más razonables y con menos gasto.

Asimismo, Delgado et al. (2021: p.141-154) manifiesta que, en el caso de la adecuación hacia un gobierno electrónico, el cambio cultural de las TICs se orienta a potenciar los esfuerzos para atender más y mejor al ciudadano. Este objetivo se logrará fomentando la democracia digital, aquella en la que el ciudadano tiene el libre acceso a diversos procedimientos y a una interacción fluida con la Entidad Pública o Estado, a través de las TIC, mediante el uso de portales y aplicaciones web y móviles, las cuales deberán tener como principal meta alcanzar altas cifras de usabilidad. Por lo tanto, la implementación de estas tecnologías conlleva de forma obligatoria el desarrollo de políticas públicas y al mejoramiento de servicios básicos, a fin de reducir la grieta digital que distancia al ciudadano del Estado.

Es por ello que Llodrá (2009: p.15) reconoce que las TICs facilitan y amplían el acceso a todos los trámites que el gobierno ofrece, implicando que la administración pública debe proveer de soporte tecnológicos y su acceso a los ciudadanos, organizando de manera óptima la información; estableciendo medios de comunicación asertiva entre ambas partes; gestionando la capacidad de escuchar a los administrados.

Por otro lado, es una solución óptima para las instituciones públicas, ya que simplifica los trámites con otras entidades y asegura la correcta identidad digital de los ciudadanos o lo solicitado por la autoridad con la confiabilidad de los datos recolectados y procesados. encajaría en el marco de seguridad apropiado para diferentes tipos de relación

En esa misma línea se puede colocar como referencia las TICs en Colombia donde las emplean y generan bienestar general a sus ciudadanos tal como lo señala Ávila (2010: p.8) donde nace el proyecto “gobierno en línea” que se usa de manera óptima el internet para asistir en la mejoría con mayor transparencia y eficacia del Estado, pero, lo más importante es poder mejorar la interrelación del ciudadano y las entidades públicas. Este proyecto se estableció bajo Directiva Presidencia N°02-2000, donde la políticas y estándares se

incorporan para publicar información del Estado colombiano por medios electrónicos. Esta información mantiene las últimas tendencias relacionadas con el gobierno digital y así poder articular el enfoque estratégico para ir implementando y ofrecer un mayor servicio al ciudadano.

El proyecto mencionado anteriormente tiene como objetivo facilitar el proceso de intercambio de información y colaboración entre todas las entidades públicas de Colombia a través de la iniciativa "Conectividad". Esta iniciativa está respaldada por programas y proyectos interconectados que fomentan el uso de las TICs para aumentar la competitividad.

Por otro lado, la OCDE (2016) precisa que el país de Chile una principal estrategia con las TICs es a través del Gobierno Digital que se su principal función es en base a mejorar la satisfacción de las personas que hacen uso de estos, simplificando los distintos procedimientos que brinda en los servicios públicos a ellos mismo, ofrecer interacción eficiente y efectivas entre el Estado y ciudadanos con el fin de consultar la información así como contemplar los trámites que correspondan a distintas instituciones del gobierno central y local.

El objetivo principal es utilizar estas tecnologías para la acción de incluir a cada uno de los ciudadanos, lo que implica que la necesidad de los usuarios se satisfaga mejor y se proporcionen servicios públicos más eficientes y efectivos, Basado en una mayor integración y datos compartidos, lo que permite tomar más decisiones basadas en datos.

Riascos et al. (2008: p.7) señala que, en Uruguay, las TICs están disponibles para todos los ciudadanos, lo que permite la gestión y administración eficiente del Estado. Con esta tecnología, cualquier persona puede cumplir con sus obligaciones y acceder fácilmente a la información que necesita desde cualquier lugar físico.

Entre las principales bondades de la implementación de un sistema de gobierno electrónico es que aumenta el nivel de eficiencia de la administración pública, se reducen los costos de transacción y coordinación con las diversas agencias del Estado, así como mejora el uso de los recursos, asegura la

flexibilidad y transparencia de la administración, apoyando a erradicar la corrupción, de la cual se beneficia toda la sociedad.

En ese mismo tenor tenemos como ejemplo al País de Argentina , donde se observa cómo las TICs ha mejorado la participación de los ciudadanos de manera sumamente eficiente a través de distintas normativas que facilita la tecnología así como destaca Corvalán (2017: p.35-41) que en Argentina se ha creado el BIG DATA que tiene como un objetivo principal analizar la evolución de la tecnología, creando plataformas seguras y; promover el uso de este a través de la seguridad pública y en la lucha contra el delito; asimismo estableciendo intercambios con distintas instituciones del Estado de Argentina dentro de los cuales se tienen los Estados provinciales.

En un ejemplo similar, se encuentra Argentina, donde se ha observado una mejora en la participación ciudadana gracias al uso de las TICs, lo cual ha sido facilitado por diversas normativas. Según lo señalado por Corvalán (2017: p.35-41), en Argentina se ha creado BIG DATA, una iniciativa que tiene como objetivo principal analizar la evolución tecnológica y establecer plataformas seguras para promover su uso en la seguridad pública y la lucha contra el delito, así como también establecer intercambios con distintas instituciones del Estado, incluyendo los Estados provinciales.

2.2.3. La interoperabilidad y el uso de plataformas virtuales

El avance de la interoperabilidad y la utilización de plataformas virtuales son temas contemporáneos en constante evolución en la gestión pública, y su correcta aplicación puede generar cambios significativos en la modernización y reforma del Estado. Actualmente, hay muchas definiciones de interoperabilidad desde una perspectiva tecnológica, pero una de las más reconocidas y aceptadas es la que proporciona el Instituto de Ingeniería Eléctrica y Electrónica (IEEE,2009): "la capacidad de dos o más sistemas, redes de comunicación, aplicaciones o componentes para intercambiar información entre sí y utilizarla". Esta capacidad es esencial en la implementación del uso de plataformas virtuales para la gestión pública, tanto con entidades municipales como con el

sector privado, y puede producir cambios significativos en la modernización y reforma del Estado.

Asimismo, en el 2016 se generó el Plan de Modernización del Estado dentro de esto su base principal es que la Administración Pública debe de considerar un diseño flexible y orientada a una gestión por resultados, centrado en el servicio al ciudadano, fortalecer el uso de los TICs para responder con celeridad procedimientos que se soliciten conllevando de la mano la efectividad a la demanda de la sociedad y finalmente orientan a la gestión publicar a crear canales efectivos de comunicación y control.

Conforme a todo lo mencionado y teniendo una visión más amplia con los países mencionados se puede precisar que las TICs trabajan a favor del ciudadano y la administración pública para optimizar recursos y generar buenos resultados, en esa línea, Casado (2009) señala que en lo concerniente a los TICs, la correcta implementación de la interoperabilidad se considera un gran paso adelante en la gestión administrativa, ya que no se basa en el uso autónomo de aplicaciones o sistemas, sino en su capacidad para compartir información y conocimiento con sistemas interconectados. La interoperabilidad puede resultar en un ahorro significativo de tiempo y recursos económicos tanto para las administraciones públicas como para los ciudadanos.

Asimismo, ha sido dimensionada y desarrollada por los organismos internacionales bajo diversas perspectivas, la más tradicional es la perspectiva de dimensionar a la interoperabilidad en tres dimensiones: la interoperabilidad organizacional, la interoperabilidad técnica y la interoperabilidad semántica o informacional; de la misma forma la OEA (2013) ha adicionado las dimensiones de interoperabilidad político legal e interoperabilidad Socio - Cultural, en el cual se desarrollará para fines didácticos:

a) Interoperabilidad organizacional: Hace referencia a facilitar el intercambio de información entre entidades con el fin de colaborar y alcanzar objetivos en conjunto, esta dimensión es una escala amplia sin limitarse a sujetos o entidades de un mismo sector.

b) Interoperabilidad técnica: Esta dimensión hace referencia al uso de las tecnologías de sistemas y servicios de tecnologías de información, los mismos que permiten interconectar sistemas y servicios de las entidades.

c) Interoperabilidad semántica o informacional: Implica que la información que haya intercambiado tenga que ser precisa y se entienda adecuadamente, y al mismo tiempo dicha información pueda ser reutilizada por los sistemas para facilitar la distribución e interconexión eficiente.

d) Interoperabilidad Político - legal: Esta dimensión es la relacionada con la existencia de una planificación político legal que garantiza el cumplimiento normativo sobre el intercambio de información entre las entidades posibilitando la validez de la información entre las mismas.

e) Interoperabilidad Socio - cultural: Hace referencia a la participación entre entidades de la administración pública con otros actores, manifestándose a través de prácticas de cooperación interinstitucionales.

En cuanto a la realidad nacional, los orígenes de la implementación de un sistema interoperable datan desde el año 2005 con el diseño de las primeras políticas y normas de un futuro gobierno electrónico; el Estado decidió se promulgar el Decreto Supremo N° 083-2011-PCM en Octubre del 2011, creándose la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), la cual es un proyecto con mayor envergadura con respecto a la materia y que hasta la actualidad viene utilizándose y actualizándose en muchas entidades del Estado, en esa misma línea, Herrera García (2017) lo define como una herramienta de cooperación intergubernamental; cabe precisar para un intercambio de información entre entidades estatales.

De este modo, el uso de la PIDE es una herramienta cuyo objeto es el de mejorar las relaciones administrativas, políticas e informáticas de las diferentes Instituciones Públicas con miras a generar un Gobierno Electrónico interconectado entre sí. Además, los beneficios de esta herramienta deberían trascender hacia todo tipo de Instituciones públicas que manejen información relevante para los usuarios amparándose en los principios administrativos

contenidos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (T.U.O. de la LPAG).

Al respecto, la Autoridad de Transporte Urbano ha diseñado e implementado una Plataforma Virtual de Trámites intercambiando información mediante la base de datos contenida en la PIDE para así simplificar los procedimientos y requisitos solicitados a favor de los usuarios.

2.2.4. Plataforma Virtual de la ATU

2.2.4.1. Definición

Es una herramienta digital puesta a disposición de los administrados para realizar los procedimientos administrativos del Texto Único de Procedimiento Administrativo de la ATU teniendo como fin, obtener la autorización para prestar el servicio de transporte en la modalidad de taxi independiente, remisse y estación, a través de la interoperabilidad institucional con las distintas entidades privadas y públicas se sintetizó el tiempo de registro de la solicitud por parte de los administrados y asimismo se optimizó la atención de los procedimientos solicitados por parte del personal de la ATU.

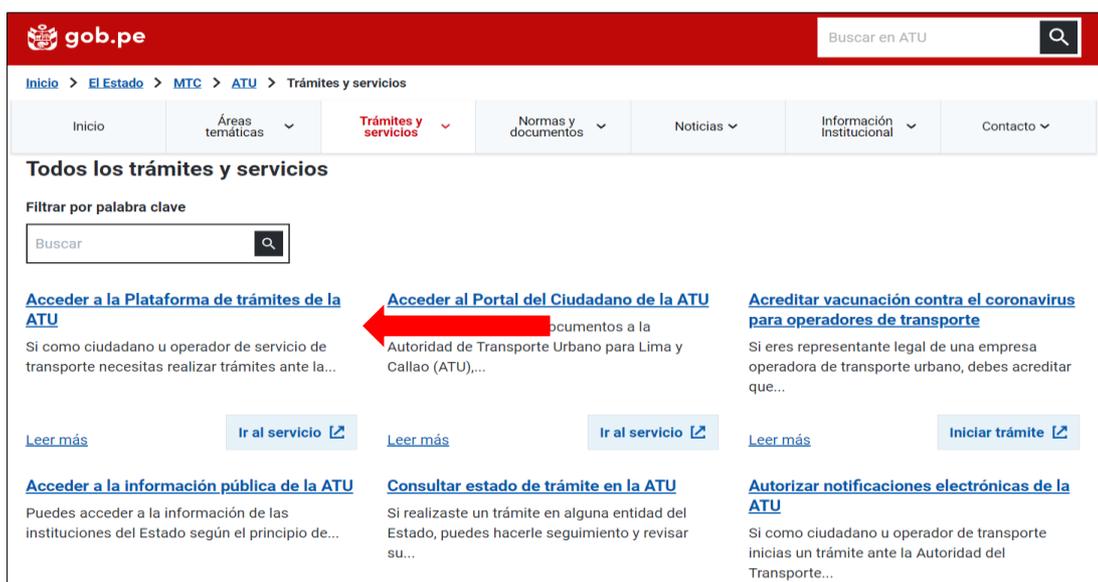
Es por ello que, a nivel provincial, esta plataforma está interconectada a través de las redes de comunicaciones del Estado para poder atender a los usuarios que recurren a ella, permitiendo ingresar su solicitud.

2.2.4.2. Acceso

Se ha implementado una serie de procedimientos administrativos a través de la plataforma virtual de trámites. Estos procedimientos son los más relevantes y populares entre los usuarios en términos de solicitudes, lo que ha permitido la emisión automatizada o semiautomatizada para la obtención de los títulos habilitantes necesarios para ofrecer el servicio de taxi. La automatización y la cantidad de procedimientos de autorización y habilitación necesarios para los usuarios se han tenido en cuenta en este proceso.

A) Pasos a seguir para el Registro de Usuario en la Plataforma.

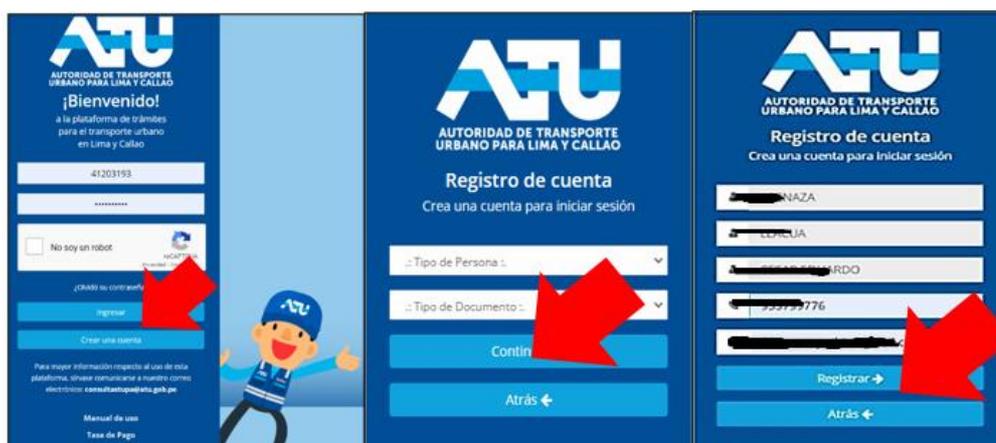
1. Se debe ingresar al portal web del gobierno del Perú con el siguiente link: <https://www.gob.pe/15920-acceder-a-la-plataforma-de-tramites-de-la-atu>, posteriormente, se accede a la opción “acceder a la Plataforma de trámites de la A.T.U”, en la imagen.



Fuente: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.

Elaboración: propia

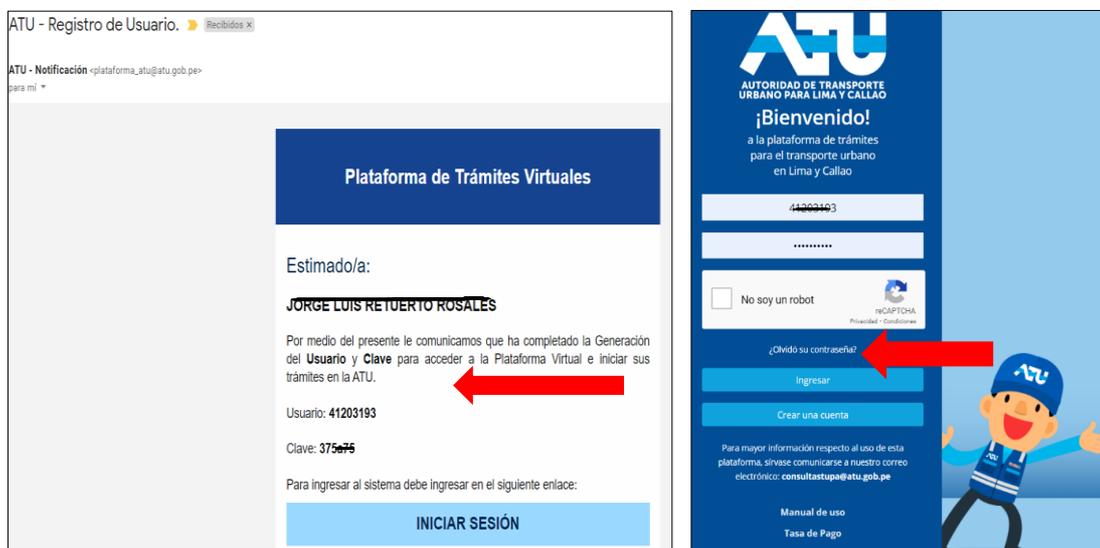
2. En la interfaz de la Plataforma, se deberá de registrar una cuenta con usuario y contraseña, en donde se deberán de consignar los siguientes datos: Tipo de persona, tipo de documento, nombres, apellido, teléfono y correo; darle click en la opción de registrar.



Fuente: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.

Elaboración: propia

3. Una vez registrado los datos anteriormente señalados, el sistema enviará automáticamente a su correo electrónico la clave con su respectiva contraseña para ingresar a la Plataforma de Trámites Virtuales de la ATU.



Fuente:

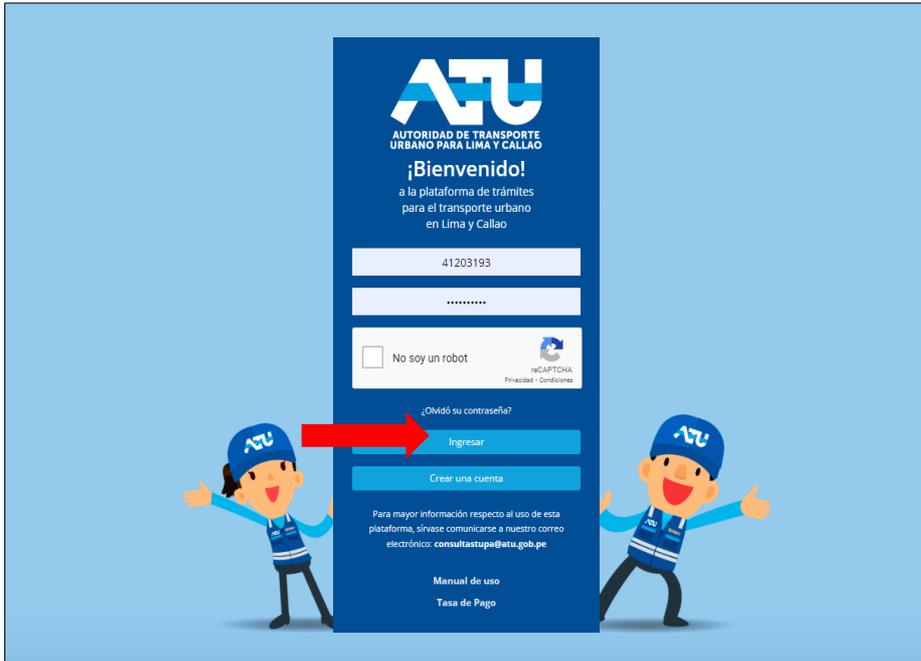
<https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.

Elaboración: propia

B) Pasos para Ingresar Solicitud en la Plataforma de Tramites.

Para solicitar prestar el servicio de taxi y pertenecer la flota de una empresa autorizada por la ATU, se debe realizar el procedimiento para la “Obtención o renovación de la Tarjeta Única de Circulación”; mediante la siguiente secuencia que se detalla a continuación:

1. Ingresar con su usuario y contraseña, seleccionando la opción “Ingresar”



Fuente: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.

Elaboración: propia

2. Una vez ingresada a la cuenta, deberá seleccionar la opción “Vehículo”, en el recuadro “Servicio de taxi estación -remisse”



Fuente: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.

Elaboración: propia

- Deberá seleccionar el procedimiento 12.4 para obtener la Tarjeta Única de Circulación”.

Fuente: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.

Elaboración: propia

- Registrar el número de placa del vehículo destinado a ser parte de su flota. Cuando la empresa no sea propietaria del vehículo deberá adjuntar el contrato con el cual afiliará el vehículo a su flota (contrato privado de transferencia vehicular, arrendamiento financiero u operativo)

Fuente: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.

Elaboración: propia

5. Registrar el número del CITV, SOAT o CAT de ser el caso; seguidamente, dirigirse a la sección de “Declaración Jurada”, aceptar los términos y condiciones. Culminado el registro del procedimiento un analista procederá a evaluarlo y aprobará la emisión de la Tarjeta Única de Circulación Electrónica (TUCE).

Procedimiento
12.4 OBTENCIÓN O RENOVACIÓN DE LA TARJETA ÚNICA DE CIRCULACIÓN

Datos del Procedimiento

1. Vehículo 2. Propietario 3. Complementarios 4. Declaración

CITV

Entidad certificadora
REVISIONES TÉCNICAS DEL PERU S.A.C.

Nro. del certificado
C-2020-013-020-008485

Fecha inicio 23/11/2020 Fecha fin 23/11/2021

SEGURO

Seguro AFOCAT Afocat - SELECCIONE -

Poliza

Fecha inicio Fecha fin

Archivo Adjuntar

* SOAT: Fuente de información APESEG
* CITV: Fuente de información MTC

Anterior Siguiente

Fuente: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.

Elaboración: propia

6. Para culminar con el procedimiento, leer la declaración jurada y dar registrar trámite.

Procedimiento
12.1 OBTENCIÓN O RENOVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TAXI INDEFINIDO

Datos del Procedimiento

1. Vehículo 2. Propietario 3. Complementarios 4. Declaración

Declaración Jurada:

El administrado cuenta con láminas retrorreflectivas, que cumpla con los requisitos mínimos para todos los ocupantes de tres (03) puntos para los ocupantes del asiento de...

El administrado cumple con las condiciones de acceso y permanencia...

El administrado declarará que el título habilitante (autorización de servicio y/o habilitación vehicular) no cuenta con imposición de sanción, medida complementaria, o medida correctiva, u otra que contravenga las condiciones de permanencia.

La información brindada tiene carácter de **DECLARACIÓN JURADA**, en caso de proporcionar información falsa, uso de documentación falsificada o adulterada o el titular hubiera incumplimiento con los requisitos establecidos, la autoridad administrativa podrá declarar la nulidad del acto sustentada en dicha declaración, información o documento, así como imponer una multa de entre dos o cinco unidades impositivas tributarias, sin perjuicio del caso correspondiente (Numeral 32.3 del Art. 32º de la Ley N° 27444).

¿REGISTRAR TRÁMITE?

Acepta Usted, que los datos ingresados son correctos

Cancelar Aceptar

Fuente: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.

Elaboración: propia

2.2.4.3. Trámite.

Para realizar el procedimiento administrativo a través de la plataforma de la ATU se utilizan los procedimientos y ordenanzas emitidas por los municipios de Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao; los requisitos a cumplir para el procedimiento de Obtención o Renovación de la tarjeta en la modalidad de taxi Estación o Remisse, son los siguientes:

- Formulario TUPA a través de Plataforma Virtual de Trámites
- Completar el registro y declaraciones juradas en la Plataforma Virtual de Trámites.
- SOAT o CAT para la modalidad de taxi.
- CITV vigente para taxi
- Contrato de afiliación con una empresa autorizada.

Asimismo, las condiciones generales que necesita tener el vehículo para brindar este servicio son:

- Categoría M1 (Establecido en Reglamento Nacional de Vehículos -RNV)
- Cilindrada mínima de 1250cc (Ordenanza N°1684-MML)
- Peso neto mínimo de 1000kg (Ordenanza N°1684-MML)
- Máximo 15 años de antigüedad
- SOAT o CAT Vigente Modalidad Taxi
- Consulta de Inspección Técnica Vehicular Complementaria

Asimismo, respecto a la complejidad de los requisitos necesarios en la plataforma virtual de la ATU, los desarrolladores del portal han tenido la minuciosidad de hacer la plataforma precisa y detallada para el usuario solicitante.

En esa misma línea, gracias a la interoperabilidad institucional se han simplificado los requisitos para la emisión del título habilitante para la prestación del servicio de taxi en la ATU, no exigiendo documentación innecesaria a los administrados.

En referencia al grado de interoperabilidad, en la quincena de marzo del año 2021, la ATU a través de la Resolución Directoral N° 131-2021-ATU/DO dispuso la Plataforma Virtual de Trámites a los administrados, esta herramienta digital que permite la validación y verificación con diversas bases de datos obtenidos del PIDE tales como: SUNARP, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Asociación Peruana de Empresas de Seguros, Banco de la Nación, Banco Scotiabank, entre otros, como se evidencia en la imagen.

1. “DATOS DEL SOLICITANTE” verificar sus datos personales los cuales por la interoperabilidad con RENIEC en su mayoría se registran en automático.

Registro de expediente para el SERVICIO DE TAXI INDEPENDIENTE

Datos del Solicitante

Tipo de persona PERSONA NATURAL	Tipo de modalidad SERVICIO DE TAXI INDEPENDIENTE	Tipo de trámite PERSONA NATURAL / PERSONA JURÍDICA	<input checked="" type="checkbox"/> Autorizando a la ATU que las comunicaciones y/o notificaciones sean remitidas a su correo electrónico, en el marco de la Ley 27444.
Nro. Documento DNI - 43029083	Nombres y apellidos FRANK OLAYA ESPINOZA	Correo electrónico gagular@atu.gob.pe	
Celular 999999999	Teléfono	Dirección (RENIEC) ASOC. DE VIV. SAN NICOLAS TOLENTINO MZ. V-4 LT. <input type="checkbox"/> Actual	Dirección (Actual) ASOC. DE VIV. SAN NICOLAS TOLENTINO MZ. V-4 LT. 04
Departamento CALLAO	Provincia CALLAO	Distrito BELLAVISTA	

Procedimiento
12.1 OBTENCIÓN O RENOVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN PARA PRESTAR EL SERVICIO DE TAXI (TAXI INDEPENDIENTE)

Fuente: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home.>

Elaboración: propia

2. “VEHÍCULO” digitar la placa de rodaje del vehículo al cual pretende habilitar; por la interoperabilidad con SUNARP, en su mayoría se registran en automático.

Datos del Procedimiento

1. Vehículo 2. Propietario 3. Complementarios 4. Declaración

OBTENCIÓN DE LA TARJETA ÚNICA

Nro. Placa: ARN571
Categoría: M1
Año de fabricación: 2016
Año de modelo: 2016
Peso neto (Tn.): 1.110
Carga útil: 1.250
Marca: TOYOTA
Número de ejes: 2
Número de asiento: 5
Longitud: 4.410
Altura: 1.475
Modelo: YARIS
Color: BLANCO
Capacidad de pasajero: 4
Número de ruedas: 4
Ancho: 1.700
Partida registral: 53384249
Motor: 2NZ7845936
Combustible: BI-COMBUSTIBLE GLP
Carrocería: SEDAN
Cilindrada (cm3): 1.250
Título: 12345654
Fecha de título: 30/05/2022
Vin: MRZBWZF33G1120045
Serie/Chasis: MRZBWZF33G1120045
Número de puertas: 4
Peso bruto (Tn.): 1.500

* Vehículo: Fuente de información SUNARP

Anterior Siguiente

Fuente: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.
elaboración: propia

3. “PROPIETARIO” verificar los datos del propietario vehicular el mismo que por la interoperabilidad con SUNARP se registra automáticamente.

Datos del Procedimiento

1. Vehículo 2. Propietario 3. Complementarios 4. Declaración

PROPIETARIO

Tipo Doc.	Nro. de documento	Propietario
DNI	43029083	FRANK OLAYA ESPINOZA

Anterior Siguiente

Fuente y elaboración: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>

4. “CITV COMPLEMENTARIO” se verifica el CITV complementario para la modalidad de taxi el mismo que por la interoperabilidad con el portal “Consulta CITV del MTC” se registra de manera automática, y, asimismo, se verifica los seguros vehiculares los cuales pueden ser SOAT o CAT. Culminado el registro del procedimiento un analista procederá a evaluarlo y aprobará la emisión de la Tarjeta Única de Circulación Electrónica (TUCE).



Datos del Procedimiento

1. Vehículo 2. Propietario 3. Complementarios 4. Declaración

CITY

Entidad certificadora
RTP SAN CRISTOBAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Nro. del certificado
C-2022-060-387-002464

Fecha inicio
30/05/2022

Fecha fin
30/11/2022

SEGURO

Seguro
SOAT

Aseguradora
PROTECTA

Poliza
000000000000070022444280

Fecha inicio
01/09/2021

Fecha fin
01/09/2022

* SOAT: Fuente de información APSEEG
* CITY: Fuente de información MTC

Anterior Siguiente

Fuente y elaboración: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.

2.2.4.4. Notificación y validez del título habilitante para prestar el servicio de taxi.

Una vez culminado el registro del procedimiento el sistema corrobora y valida todo lo solicitado por la plataforma y el analista al evaluar el contrato privado de transferencia vehicular, arrendamiento financiero u operativo emitirá automáticamente la TUCE, en donde el usuario ingresará a su bandeja en la opción “Mis Expedientes” podrá visualizar y descargar, conforme se detalla a continuación:

1. La opción “MIS EXPEDIENTE” se visualizará la notificación de la TUCE.



Fuente y elaboración: <https://desarrollo.atu.gob.pe/PlataformaVirtual//Home>.

2.2.5. La notificación en el Procedimiento Administrativo General

El derecho de los administrados a recibir notificaciones adecuadas sobre su procedimiento administrativo, constituyendo una garantía que les permite conocer oportunamente la evolución de dichos procedimientos y la decisión final adoptada por la Administración Pública en el marco de los mismos.

De la misma forma, la notificación se considera la forma más formal y estricta de comunicación, ya que implica que la administración pública confirma haber entregado a una persona una copia escrita de un acto específico en palabras de Parada (2004), al respecto, Cabrera y Quintana (2005) menciona que la notificación es una herramienta para dar a conocer los actos administrativos y asegurar que su destinatario o aquellos que se ven afectados por la decisión tomada tengan un conocimiento claro y preciso de su contenido.

En ese sentido, el artículo 20° de la LPAG establece las modalidades de las notificaciones según el siguiente orden de prelación: i) La notificación se lleva a cabo de manera presencial al administrado que tiene interés o se ve afectado por el acto en cuestión, en la dirección que ha sido señalada en el procedimiento administrativo correspondiente; ii) se realiza la notificación mediante cualquier medio de comunicación que permita verificar eficientemente su acuse de recibo y el destinatario, siempre y cuando haya sido previamente solicitado de forma expresa por el administrado y iii) la notificación puede efectuarse mediante la publicación del acto en el Diario Oficial o en uno de los periódicos de mayor circulación nacional, a menos que se establezca lo contrario. Además, en caso de que la institución cuente con un Portal Institucional, también se publicará el acto en ese sitio web.

Al respecto, es conveniente señalar que la llamada “notificación electrónica” para que sea válida es el administrado quien deberá de autorizar expresamente que se use esta modalidad de notificación y a la vez que el medio electrónico utilizado permita la confirmación de recepción y lectura.

En concordancia con ello, en el contexto del Perú y como respuesta a la situación de emergencia generada por la pandemia de COVID-19, diversas

entidades han establecido sistemas de casilla electrónica para llevar a cabo la notificación de actos administrativos y resoluciones relacionadas con cualquier actividad administrativa. En los casos en los que se utilice la casilla electrónica como medio de notificación, se considerará que surte efecto en el momento en que el destinatario la reciba, y se considerará válida una vez que la entidad haya enviado la notificación al buzón electrónico asignado al administrado.

2.2.6. Los principios contenidos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General

Según Morón (2020: p.75) señala que, en el ámbito del derecho administrativo, la incorporación de principios implica el reconocimiento de fundamentos esenciales que sirven como guía para la actuación de la administración. Estos principios, surgidos de la dogmática jurídica, son asumidos de manera positiva por el legislador, ya que representan una fórmula indispensable para expresar los valores éticos, políticos y sociales fundamentales que deben ser plasmados en un conjunto de normas permanentes y que deben ser aplicados mediante la actuación específica de los administradores y administrados.

Asimismo, Guzmán (2014: p.47-48) precisa que los principios generales del derecho desempeñan una función fundamental en la organización del ordenamiento jurídico, al permitir no sólo la interpretación de las normas, sino también servir de base para la construcción jurídica y facilitar la tarea del operador jurídico al brindar elementos para llenar los vacíos del derecho positivo. Para la relación jurídica administrativa se han establecido principios generales específicos, cuya aplicación e interpretación son obligatorias para la autoridad administrativa.

En la misma opinión con Danós (2012: p.44-45), los Principios Generales del Procedimiento Administrativo buscan resaltar la función de servicio que la Administración Pública tiene hacia los ciudadanos, quienes son los destinatarios de la actividad pública o los beneficiarios de la actividad administrativa correspondiente. Estos principios se plasman en las obligaciones y deberes que se imponen a las autoridades y funcionarios responsables de la tramitación del

procedimiento administrativo, tanto de oficio como a petición de la parte interesada.

Siendo así, los Principios Generales del Procedimiento Administrativo consagrados por la Ley tienen como objetivo enfatizar el carácter de servicio de la Administración Pública en beneficio de los ciudadanos, quienes son los destinatarios o beneficiarios de la actividad pública correspondiente. Estos principios se definen legalmente en el Título Preliminar del T.U.O de la Ley del Procedimiento Administrativo General, artículo IV, y establecen las obligaciones y responsabilidades que se imponen a las autoridades y funcionarios encargados de tramitar el procedimiento administrativo, ya sea de oficio o a petición de la parte interesada. Danós (2012: p. 44-45)

El principio de Legalidad, que es el primero de los principios del derecho administrativo, establece que las autoridades administrativas tienen la obligación de actuar y emitir sus actos de acuerdo con la ley, el derecho y en estricto cumplimiento de lo establecido en la Constitución. Este principio es fundamental en un Estado de Derecho, ya que la Administración Pública se encuentra subordinada a la ley y sujeta al derecho, aunque tenga la facultad de emitir reglas generales, como los reglamentos, en palabras de Ochoa (2003: p. 53) la Administración solo puede realizar aquello para lo cual la ley o norma le ha facultado de forma expresa, de esta manera, los actos administrativos que se emiten deben estar subordinados al marco jurídico del sistema político en cuestión.

2.2.7. La aplicación de tecnologías en el procedimiento administrativo y su relación con los principios fundamentales.

2.2.7.1. Principio de debido procedimiento.

Geldres (2003: p. 93-207) señala que este principio es análogo al principio constitucional - procesal del debido proceso. Significa que todos los administrados tenemos derechos al debido procedimiento administrativo. Este concepto es similar al de la tutela jurisdiccional del derecho procesal civil, se

puede decir que este principio del debido procedimiento se manifiesta en dos planos, uno de carácter adjetivo y otro de carácter sustantivo

Asimismo, Jiménez (2019 p:325) nos dice que este principio tiene como expresión o parte el principio de legalidad y a su vez como la mayor garantía que posee tiene todo ciudadano frente a la administración pública, el procedimiento administrativo, como herramienta jurídica, tiene como finalidad promover el adecuado desarrollo de la administración pública al establecer una relación justa y equilibrada entre la administración y los administrados. Así, el procedimiento administrativo se convierte en un mecanismo de salvaguarda para prevenir cualquier posible abuso o exceso por parte de la administración. Es por esta razón que este principio garantiza al administrado que cumpla todas las fases y no se realicen de una forma discontinua conforme a ley.

La aplicación del principio de debido procedimiento guarda relación con el contenido de los derechos fundamentales generando un procedimiento administrativo justo, es decir, la determinación del cumplimiento formal de las funciones administrativas.

En esa misma línea, Morón (2019) menciona que es responsabilidad de la Administración Pública producir sus decisiones de acuerdo con el cumplimiento de las normas y reglas establecidas en el procedimiento correspondiente; este procedimiento comprime la discrecionalidad de las potestades que asume la administración pública. Cabe señalar que los principios del procedimiento, la forma y modo de actuación de las competencias asignadas a los órganos administrativos.

Asimismo, con la existencia de un procedimiento ya establecido, se obtendrá menor margen de discrecionalidad, lo que logrará que las actuaciones administrativas tengan un mayor ajuste a la legalidad.

2.2.7.2. Principio de Eficacia.

Molina (2001: p. 266) menciona con respecto a este principio que se encuentran comprendidas las reglas de celeridad, sencillez y economía procesal como parte de la actuación administrativa.

De mismo modo, el autor español, Cassagne (2009: p.649-650) hace referencia a que el principio de eficacia se complementa e integra conjuntamente con los principios de celeridad, sencillez y economía en los trámites administrativos, los cuales influyen en la eficiencia dentro de las entidades de la administración pública y serán ellos los encargados de generar y adoptar las medidas correspondientes donde se refleje su cumplimiento.

En esa misma opinión, tenemos a Gómez et al. (2023: p.3). señalando que este principio debe gestionar las solicitudes de los ciudadanos de manera pronta y oportuna y eficaz, libre de actuaciones redundantes o que no estén sustentadas a la Ley. Es por ello que la protección del interés público es esencial porque garantiza los derechos e intereses de los administrados; asimismo, Bernal (2008: p.172) indica que los procedimientos administrativos deben hacerse lo mayor posible para que sea eficaz, eliminando los obstáculos puramente formales evitando malos pronunciamientos.

Ahora bien, Blake et al. (2019: p.18) sugiere que este principio se aborde en conjunto con el de informalismo, ya que establece que tanto la administración pública como el administrado involucrado en un procedimiento administrativo deben priorizar el logro de los objetivos del acto, por encima de aquellos formalismos que no afecten su validez, no sean decisivos en la toma de decisiones, no reduzcan las garantías del procedimiento o no desanimen a los administrados. Esto implica trabajar de manera equilibrada para alcanzar tanto la eficiencia como la justicia en la administración pública.

Al respecto, se debe de considerar que los efectos jurídicos y acatamiento de los actos administrativos se encuentran siempre revestidos por la validez y eficacia de los mismos, en palabras de Sánchez Torres (2004: p.99), la eficacia debe de estar orientada a producir efectos jurídicos, así como en la aplicación del acto frente a sus destinatarios.

Finalmente, este principio también otorga a las instituciones la autoridad para simplificar diferentes fases del proceso administrativo que culmina en la toma de decisiones importantes a través de la emisión de actos administrativos. Por lo tanto, en vista de la supremacía del interés público, la Administración debe

evitar cualquier obstáculo que impida la consecución de dicho interés. En otras palabras, la infracción del principio de eficacia implica una violación directa y fundamental de la finalidad del Derecho Administrativo.

2.2.7.3. Principio de Celeridad.

Respecto al mencionado principio en cuestión, Huamán (2021: p.476) indica que los participantes del procedimiento deben ajustar su conducta para impulsar una dinámica activa durante todo el proceso, evitando cualquier acción que pueda dificultar o que carezca de relevancia en términos formales. El propósito consiste en adoptar una decisión en un plazo adecuado, sin que ello implique que las autoridades responsables deban obviar el cumplimiento del debido procedimiento o violar las normas jurídicas aplicables. Para ello, este principio adquiere un rol muy importante, según señala González (2005) el propósito de este principio en la administración pública es lograr la rapidez, simplificación, disminución o abreviación de los costos de todo el proceso, a la vez que se asegura la transparencia de todos los procedimientos mediante la reducción de los plazos, y se asegura el cumplimiento de todo lo establecido por la ley.

En esa misma opinión tenemos a Olvera (2011: p.192) señalando que este principio dispone que la administración pública debe impedir que los trámites sean lentos o complicados, lo que pueda dificultar el progreso del proceso del expediente. El objetivo principal es instar al analista a utilizar la lógica al emplear el tiempo, los recursos y la organización de las formas.

Se considera que la incorporación de sistemas como la orientación, difusión y atención de quejas, ayudan a mejorar la gestión administrativa en general y a optimizar los procesos. Para que los expedientes gocen de la celeridad que se merecen, es necesario ante todo eliminar las deficiencias en la administración, que se manifiestan en pérdida de tiempo en las notificaciones, envíos presenciales, firmas, etc.

Del mismo modo, conviene resaltar las palabras de Napurí (2009: p.243) que este principio se enfoca principalmente en el beneficio del administrado, asegurando la satisfacción de su derecho a la petición administrativa. A su vez,

forma parte del principio de economía procesal, el cual busca reducir los costos asociados a los procesos administrativos y minimizar el tiempo, dinero y esfuerzo necesarios para realizar los trámites correspondientes.

2.2.7.4. Principio de Presunción de Veracidad.

Como señala Molina (2001: p. 264-265) este principio establece que se presume que los documentos y declaraciones presentados por los administrados de acuerdo a las normas establecidas en la T.U.O. de la LPAG son veraces, a menos que se demuestre lo contrario. Esta presunción de carácter *iuris tantum* se relaciona estrechamente con la simplificación administrativa, y se asocia, por ejemplo, con la prohibición de requerir documentos originales a los administrados y con la promoción de declaraciones juradas en las que los administrados aseguran que la información o documentación presentada es cierta. En caso de que estas declaraciones sean falsas, pueden tener consecuencias legales.

En esa misma línea, Guzmán (2011: p:101), señala que este principio busca simplificar los procesos administrativos para facilitar tanto a la administración pública como a los ciudadanos el acceso rápido a la resolución de sus solicitudes y trámites. Se busca agilizar el proceso y hacerlo más sencillo para todos los involucrados en la gestión administrativa.

De igual forma, Orellana (2019), señala que, durante los procedimientos administrativos, se asume que los documentos y declaraciones presentados ante la entidad competente son verdaderos. No obstante, esta presunción es refutable y se considera una presunción legal relativa.

En ese sentido, se agrega que los principios mencionados deben ser aplicados por los encargados de distintas entidades públicas del estado con el propósito de garantizar una adecuada aplicación y así se obtengan buenos resultados en cada gestión en favor de los administrados y administración pública.

Ahora bien, la entidad pública considera que los documentos presentados por el administrado como veraces desde su primera etapa (en el momento que presenta su solicitud). Sin embargo, la entidad puede llevar a cabo una

fiscalización de los documentos presentados para verificar su veracidad, lo que constituye un control posterior para corroborar la presunción inicial de veracidad de los documentos.

En referencia al párrafo anterior, Napurí (2009: p. 242) señala que durante el procedimiento administrativo, la Administración protege el interés público mediante la realización de una fiscalización posterior aleatoria mediante un sistema de muestreo. Si se comprueba que el administrado presentó documentación falsa o fraudulenta, se declarará la nulidad de la resolución y se podrá imponer sanciones como multas, así como comunicar al Ministerio Público para el inicio de la acción penal.

2.2.8. Procedimiento Administrativo Electrónico

En la actualidad, en el Perú se está avanzando hacia un gobierno electrónico, y para ello se están implementando diversas tecnologías de la información y comunicación (TICs). El objetivo es mejorar la dinámica entre los ciudadanos y la administración pública, y modernizar la interacción entre ambas partes, de esta forma los administrados pueden presentar escritos, recursos y quejas vía electrónicamente, así como también realizar pagos o recibir notificaciones en caso se dé el consentimiento del administrado, la conversión de la información en formato digital dentro de la administración pública posibilita la ejecución de múltiples acciones y procedimientos de forma eficaz y eficiente

En ese sentido, Morón (2020: p.356) señala que en la actualización de la LPAG se ha incorporado como una categoría independiente el procedimiento administrativo electrónico, tal como recomendó la OCDE en sus sugerencias., las cuales se circunscriben dentro del marco de la simplificación administrativa, cuestión que involucra diversas actividades de las administraciones públicas, las que en líneas generales se describen como: la entrega de información, la implementación de TICs, y la mejora de los sistemas de gestión administrativa, bajo este contexto se han redactado diversas disposiciones que modifican el T.U.O. de la LPAG, regulando y adecuando el marco legal que regula los procedimientos administrativos electrónicos.

De esta forma se tiene a dos principales Decretos Legislativos que modifican el T.U.O. de la Ley del Procedimiento Administrativo General; el Decreto Legislativo N° 1272 y el Decreto Legislativo N° 1452, al respecto, Guzmán (2020: p.42) indica que el Decreto Legislativo N° 1272 ha incorporado una importante regulación del procedimiento administrativo electrónico, el cual ya existe diversos sectores específicos (SUNAT, RENIEC, OSCE, entre otros) pero que no poseía un tratamiento general en la Ley N° 27444, es importante establecer una regulación eficaz para proteger los derechos e intereses de los administrados en los procedimientos administrativos.

Esta adecuación y modificación a la Ley N° 27444 responde a lo previsto por la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, la misma que establece que se deberá de reconocer el derecho a los ciudadanos de relacionarse digitalmente con sus Gobiernos y Administraciones de la forma más extensa posible de acuerdo a su naturaleza y a la pretensión presentada.

De hecho, el procedimiento electrónico muestra un conjunto de ventajas. En primer lugar, permite darle simplicidad y celeridad al procedimiento, lo cual favorece directamente al administrado. Asimismo, genera un conjunto de beneficios para la gestión pública, además, permite una mayor transparencia reduciendo el riesgo de corrupción. Finalmente, protege al expediente de afectaciones que serían posibles en el caso de un expediente físico.

Al respecto, Flores (2021: p.114) precisa que el Procedimiento Administrativo Electrónico no solamente implica una implantación de las TICs, la idea esencial es que se requiere una transformación profunda en la estructura y la cultura institucional, que no se limita a una simple reorganización, sino que involucra el uso de herramientas informáticas para lograr una verdadera reforma en la relación entre el Estado y los administrados.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Procedimiento administrativo.

Es la consecución de actos integrantes y relacionados que determinan una relación jurídica entre el administrado y la Administración Pública, el cual tienen un fin público sobre determinados derechos, obligaciones o deberes de los referidos administrados (Morón, 2020, p. 354).

2.3.2 Tecnologías de la información y comunicación (TICs).

Se relacionan con las tecnologías utilizadas para el intercambio de información, utilizando los datos para mejorar la generación, recopilación, intercambio, agregación, combinación, análisis, acceso, búsqueda y presentación de contenido digital; lo que finalmente comprende una serie de proyecciones, herramientas o actividades circunscritas al gobierno digital. (Ley del Gobierno Digital, 2018, Artículo 3).

2.3.3 Título Habilitante.

Aquel derecho materializado en un documento a través de un acto administrativo o contratos de derecho público que permite la realización de determinadas actividades, por lo general, económicas o sociales. (Guzmán, 2020, p.41).

2.3.4. Principio de Celeridad.

Según este principio, las autoridades administrativas tienen la responsabilidad de evitar que los procedimientos sean lentos o complicados obstaculizando el avance del trámite del expediente. (López, 2016, p.192)

2.3.5. Principio del Debido Proceso.

Todo administrado tiene derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, y a obtener una decisión motivada y fundada en Derecho Cabe

mencionar que goza de derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo. (Molina, 2001, p.62)

2.3.6. Procedimiento Administrativo Electrónico.

Es un procedimiento con herramientas digitales y electrónicas con naturaleza general garantizando los derechos y deberes de los administrados dentro del procedimiento cotidiano. (Martínez, 2010 p.101)

2.3.7. Interoperabilidad

Es el intercambio de información entre las administraciones públicas, las empresas privadas y los organismos no gubernamentales para una interacción eficiente con el Estado. Esto es necesario para lograr un mercado digital unificado y eficiente. (Naser, 2021, p.26)

2.3.8. Servicio de Transporte de Taxi.

Es un modo de transporte público que se determina por la indicación de un lugar de destino a cambio de un precio, tomando en consideración criterios como velocidad, comodidad y privacidad. (Flores, 2021, p. 195).

2.3.9. Autoridad de Transporte Urbano (ATU).

La Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU) es un órgano técnico especializado del Ministerio de Transportes y Comunicaciones cuya finalidad es encargarse de la organización, implementación y administración del Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao. Esta entidad fue creada por una ley en el año 2018.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022

3.2. Hipótesis Específicas

H.E.1: El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022

H.E.2: El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022

H.E.3: El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022

H.E.4: El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022

3.3. Variables

Variable 1: Plataforma Virtual de Trámites de la ATU

Dimensiones: 1: Accesibilidad; 2: Trámite e interoperabilidad; 3: Emisión de título habilitante

Variable 2: Principios del Procedimiento Administrativo General

Dimensiones 1: Debido Procedimiento; 2: Celeridad; 3: Presunción de veracidad; 4: Eficacia

3.4. Operacionalización de Variables

3.4.1 Definición Conceptual de la Variable Dependiente

Plataforma Virtual de Trámites de la ATU, es una herramienta digital puesta a disposición de los administrados para realizar los procedimientos administrativos del TUPA teniendo como fin, obtener la autorización para prestar el servicio de taxi en las modalidades de independiente, remisse y estación, a través de la interoperabilidad institucional con las distintas entidades privadas y públicas se sintetizó el tiempo de registro de la solicitud por parte de los administrados y asimismo se optimizó la atención de los procedimientos solicitados por parte del personal de la ATU. (Resolución Directoral N° 131-2021-ATU/DO)

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente. Plataforma Virtual de Trámites de la ATU

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Accesibilidad	Registro de Usuario	1,2,3,4	1: Nunca 2: Poco 3: Algunas Veces 4: Siempre
Trámite e interoperabilidad	Cantidad y complejidad de requisitos. Grado de interoperabilidad	5,6,7,8	
Emisión de título	Notificación electrónica. Validez de los títulos habilitantes	9,10,11,12	

3.4.1 Definición Conceptual de la Variable Independiente

Principios del Procedimiento Administrativo General, son postulados medulares y rectores dirigidos a servir de guías para la acción administrativa, y que el legislador ha establecido positivamente como la fórmula ineludible de explicitar los valores sociales, éticos y políticos entre la Administración y los administrados (Morón, 2020, p.75).

Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente. Principio del Procedimiento Administrativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Debido Procedimiento	Cumplimiento de las garantías	1,2,3	1: Nunca 2: Poco 3: Algunas Veces 4: Siempre
Celeridad	Cumplimiento del plazo legal	4,5,6	
Presunción de Veracidad	Comprobación de la documentación	7,8,9	
Eficacia	Obtención del resultado	10,11,12	

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y diseño de investigación

4.1.1 Tipo de Investigación

Su enfoque es cuantitativo, puesto que se utilizó técnicas estadísticas para la determinación y verificación de la hipótesis, apoyándose en cuestionarios oportunamente presentados; para Sánchez Espejo (2016: p.100); la investigación de carácter cuantitativo pues atenderá la medición de la influencia de factores que alteran o podría alterar el objeto, es decir, se busca medir en gran medida las variables

La investigación es básica, porque se buscó determinar la importancia de la observancia de los principios del procedimiento administrativo a raíz de la implementación de herramientas virtuales en la Administración Pública; tal que Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) precisa que se trata de una investigación fundamental, la misma que busca explorar nuevas teorías o aportar información a las que ya existen, se trata de investigación de fuentes bibliográficas y hemerográficas principalmente, así como las normas actuales, para producir nuevo conocimiento.

Su nivel es correlacional, porque se ha identificado dos variables, de las cuales se pretende encontrar si existe o no una relación significativa entre ellas; así Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) destacan que el objetivo de este tipo de investigación es conocer el grado de asociación entre los conceptos propuestos en la tesis, así en nuestro caso, se busca conocer la relación que existe o no entre el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo en los procedimientos de otorgamiento de títulos habilitantes para prestar el servicios de transporte en la modalidad de taxi al haberse implementado herramientas virtuales y tecnológicas.

4.1.2 Diseño de la Investigación

Su diseño no experimental, en tanto no se manipularon las variables del estudio y sólo se analizarán las mismas a partir de una prueba correlacional, de tal manera que se explica lo que acontece en la realidad. Sánchez Espejo (2016: p.100) precisa que el investigador en este tipo de diseño observa, analiza y describe el fenómeno tal y como acontece, sin influenciar en las variables.

4.2. Población y muestra

4.2.1 Población

La población está conformada por un total de 393 personas jurídicas autorizadas para brindar el servicio de taxi en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao.

4.2.2. Muestra

La muestra está conformada por el total de la población que son 196 operadores que realizan el servicio de taxi y están habilitados por la ATU.

4.3. Técnicas de Recolección de Datos

4.3.1 Técnicas

En el presente trabajo se hizo uso de la técnica de análisis de encuesta a través de dos (2) cuestionarios elaborados por los autores de esta investigación, teniendo como base las dimensiones e indicadores de cada variable, donde se aplicó el tipo de escala Likert para la elaboración de ello.

Al respecto, el primer cuestionario referente a nuestra primera variable, tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los usuarios de la plataforma virtual de trámites de la ATU, conformado por un total de doce (12) ítems y diseñado sobre la base de sus dimensiones e indicadores; el segundo cuestionario se conformó por doce (12) ítems y al igual que el primer cuestionario tiene el mismo diseño.

En ambos casos, ambas dimensiones tuvieron como sumatoria la escala del 1 al 4, de tal manera que el puntaje corresponde de la siguiente forma: 1 equivale a nunca; 2 equivale a poco; 3 equivale a algunas veces; y, 4 equivale a siempre.

Es importante precisar que ambos cuestionarios fueron validados por especialistas en la materia siendo estos los siguientes abogados: Dr. Pavel Flores Flores, magíster en Educación, docente por la Universidad Privada del Norte y Universidad San Martín de Porres, actualmente labora como Especialista Legal de la ATU; Kelly Kathryn Martínez Castro, especialista en Gestión Pública quien se encuentra laborando como especialista legal en área de Carga y Mercancía del MTC; finalmente la Sr. María Teresa Obregón, quien se encuentra laborando como Asesora Legal de la Subdirección de Transporte Especial y Servicios Complementarios de la ATU.

Diseño y esquema de análisis estadístico

Siendo una investigación con un enfoque cuantitativo, el instrumento de la presente investigación que se utilizó fue la técnica de recolección de datos mediante encuesta a través de un cuestionario, que reunió el punto de vista de los diferentes operadores de taxi que constituyen la muestra en relación a la aplicación de los procedimientos del procedimiento administrativo en su solicitud de la autorización para la prestación del servicio de taxi a cargo de la ATU.

En ese sentido, Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) han señalado que el cuestionario es el instrumento más utilizado porque permite una adecuada y ordenada medición de las variables, y permite elaborarse conforme los objetivos de la investigación.

Por otro lado, la confiabilidad tiene relación con el grado de consistencia de los resultados y/o puntajes obtenidos por el grupo de operadores que prestan el referido servicio en una serie de mediciones que se tomaron por el mismo cuestionario; asimismo, se destaca que uno de los coeficientes más conocidos para obtener la confiabilidad y fiabilidad de una escala de un instrumento es el Coeficiente de Alpha de Cronbach. (Sánchez y Reyes, 2017).

Así, se demostró la confiabilidad del instrumento presentado, por ello, se aplicó el Coeficiente Alpha de Cronbach, considerando los valores son de 0,70 que indica su buena consistencia (Oviedo y Campos, 2005), de tal manera que se obtuvo:

Tabla 3: Confiabilidad de la primera variable

	Coeficiente alfa (α)
Plataforma Virtual de Trámites de la ATU.	.863

Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Tabla 4: Confiabilidad de la segunda variable

	Coeficiente alfa (α)
Principios del Procedimiento Administrativo General.	.760

Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Asimismo, en la estructura interna del Cuestionario sobre Plataforma Virtual de Trámites de la ATU, se aplicó el índice de homogeneidad (I_{Hc}), donde cada ítem de la escala de Kline, tuvo un valor > .20 lo cual, indicando que los ítems evaluaron la misma estructura.

Tabla 5: Validez de estructura interna de la primera variable

Plataforma Virtual de Trámites de la ATU.

Ítems	IHc
1	.551
2	.508
3	.610
4	.532
5	.519
6	.513
7	.555
8	.566
9	.563
10	.511
11	.605
12	.477

Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Para la validez de la estructura interna del cuestionario instrumento - sobre Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo para la emisión de títulos habilitantes del servicio de transporte de taxi, se aplicó el índice de homogeneidad (IHc), donde cada ítem de la escala de Kline, tuvo un valor de (> .20), lo cual indicó que los ítems evaluaron la misma estructura

Tabla 6: Validez de estructura interna de la segunda variable

Principios del Procedimiento
Administrativo General.

Ítems	IHc
1	.027
2	.418
3	.436
4	.412
5	.503
6	.496
7	.435
8	.417
9	.551
10	.354
11	.547
12	.198

Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Al finalizar la aplicación de los instrumentos mencionados en los párrafos precedentes, los datos que se obtuvieron fueron procesados en el programa estadístico IBM SPSS versión 24.

Con la finalidad de encontrar -a través de su aplicación estadística-, la existencia y la correlación del uso de la plataforma virtual de tramites de la ATU y la variable cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo para la emisión de títulos habilitantes del servicio de transporte de taxi, se aplicó el Coeficiente de Pearson.

4.4 Aspectos Éticos

Declaro bajo juramento que las fuentes utilizadas, así como los extractos jurisprudenciales y normativos han sido citados de acuerdo a la normativa vigente para la elaboración del presente proyecto de tesis titulada “Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022”

CAPÍTULO V: RESULTADOS- DISCUSIÓN

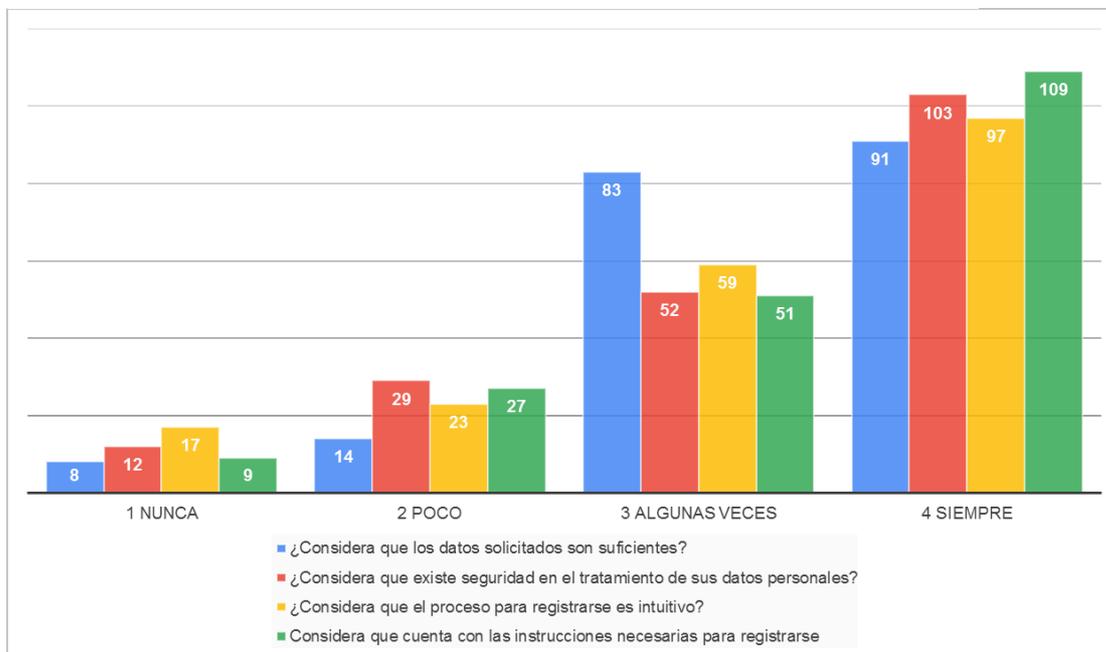
5.1 Resultados.

5.1.2. Análisis de resultados

Tabla 7: Variable 1: Plataforma Virtual del Tramites de la ATU, Dimensión: Accesibilidad

Variable: Plataforma Virtual de Trámites de la ATU; Dimensión: Accesibilidad; Indicador: Registro de Usuario					
N°	PREGUNTA	1 Nunca	2 Poco	3 Algunas veces	4 Siempre
Pregunta 1	¿Considera que los datos solicitados son suficientes?	8	14	83	91
Pregunta 2	¿Considera que existe seguridad en el tratamiento de sus datos personales?	12	29	52	103
Pregunta 3	¿Considera que el proceso para registrarse es intuitivo?	17	23	59	97
Pregunta 4	Considera que cuenta con las instrucciones necesarias para registrarse	9	27	51	109
TOTAL	DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD	11.5	23.25	61.25	100

Gráfico 3: Variable 1: Plataforma Virtual del Tramites de la ATU, Dimensión: Accesibilidad

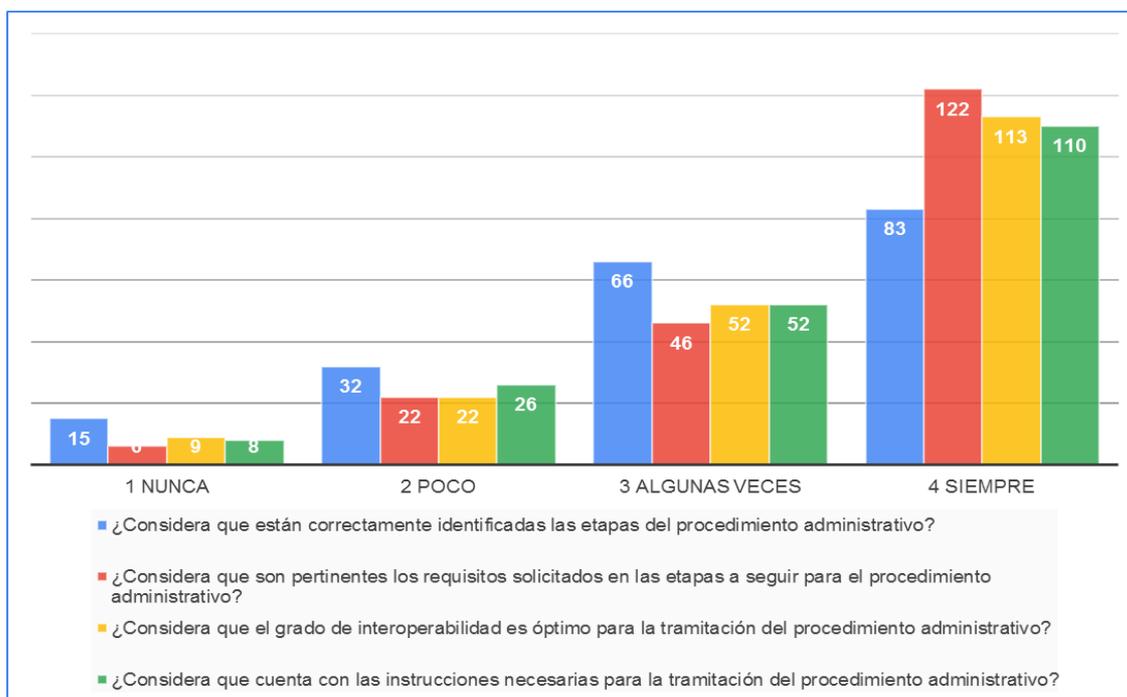


Nota: De acuerdo a las encuestas realizadas en base a la dimensión del de Accesibilidad, se puede observar que mayor parte operadores que prestar el servicio de taxi consideran que en la mencionada plataforma tiene un registros fácil y seguro, siendo este accesible.

Tabla 8: Variable 1: Plataforma Virtual del Trámites de la ATU-Dimensión: Trámite e Interoperabilidad

Variable: Plataforma Virtual de Trámites de la ATU; Dimensión: Trámite e Interoperabilidad; Indicador: Cantidad y					
N°	PREGUNTA	1 Nunca	2 Poco	3 Algunas veces	4 Siempre
5	¿Considera que están correctamente identificadas las etapas del procedimiento administrativo?	15	32	66	83
6	¿Considera que son pertinentes los requisitos solicitados en las etapas a seguir para el procedimiento administrativo?	6	22	46	122
7	¿Considera que el grado de interoperabilidad es óptimo para la tramitación del procedimiento administrativo?	9	22	52	113
8	¿Considera que cuenta con las instrucciones necesarias para la tramitación del procedimiento administrativo?	8	26	52	110
	TOTAL	9.5	25.5	54	107

Gráfico 4: Variable 1: Plataforma Virtual del Trámites de la ATU-Dimensión: Trámite e Interoperabilidad

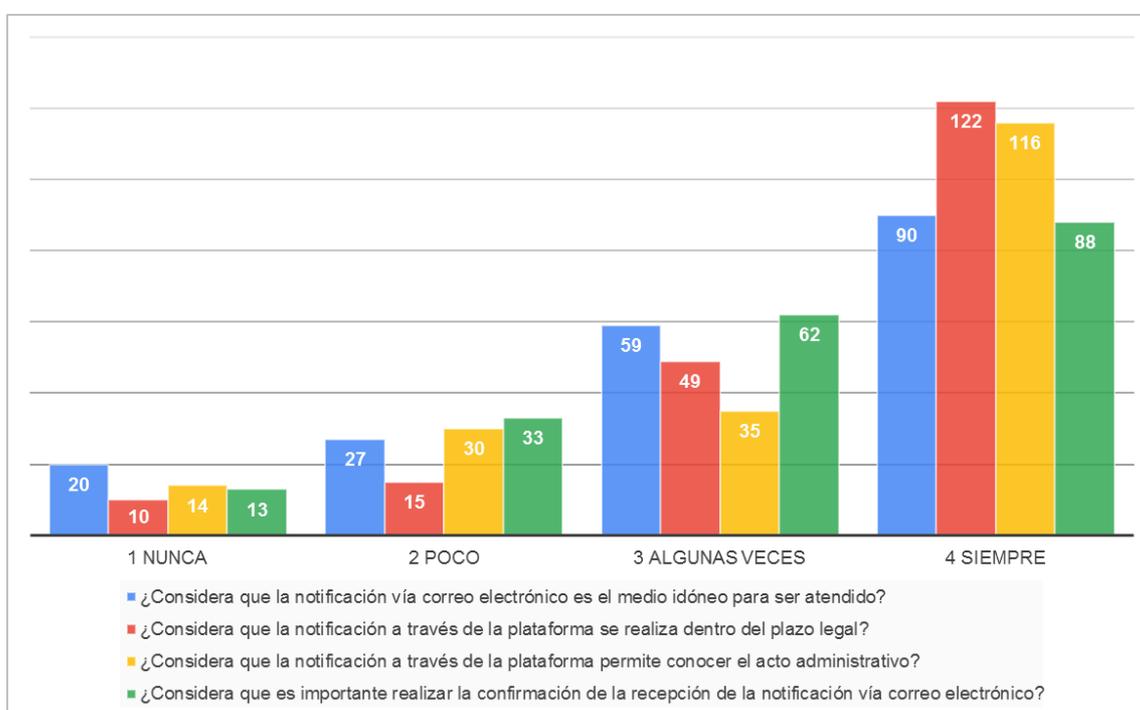


Conclusión: De acuerdo a las encuestas realizadas en base a la dimensión de Trámite e Interoperabilidad, se puede observar que mayor parte operadores que prestar el servicio de taxi consideran que en la mencionada plataforma no tiene mayor complejidad en los requisitos solicitados.

Tabla 9: Variable 1: Plataforma Virtual del Trámites de la ATU-Dimensión: Emisión de título

Variable: Plataforma Virtual de Trámites de la ATU; Dimensión: Emisión de título; Indicador: Notificación electrónica,					
N°	PREGUNTA	1 Nunca	2 Poco	3 Algunas veces	4 Siempre
9	¿Considera que la notificación vía correo electrónico es el medio idóneo para ser atendido?	20	27	59	90
10	¿Considera que la notificación a través de la plataforma se realiza dentro del plazo legal?	10	15	49	122
11	¿Considera que la notificación a través de la plataforma permite conocer el acto administrativo?	14	30	35	116
12	¿Considera que es importante realizar la confirmación de la recepción de la notificación vía correo electrónico?	13	33	62	88
	TOTAL	14.25	26.25	51.25	104

Gráfico 5: Variable 1: Plataforma Virtual del Trámites de la ATU-Dimensión: Emisión de título

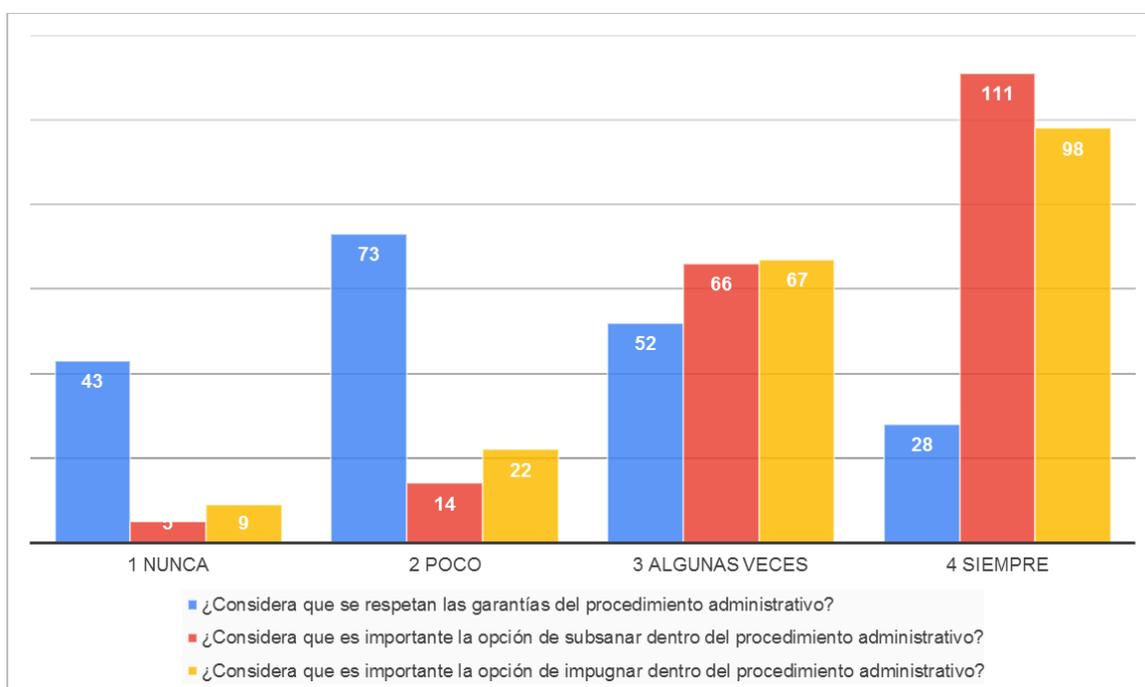


Conclusión: De acuerdo a las encuestas realizadas en base a la dimensión Emisión de título, se puede observar que mayor parte operadores que prestar el servicio de taxi consideran que en la mencionada plataforma cumple con una correcta Notificación electrónica y validez de los títulos habilitantes.

Tabla 10: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-
Dimensión : Principio del Debido Procedimiento

Variable: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo; Dimensión: Debido Procedimiento;					
N°	PREGUNTA	1 Nunca	2 Poco	3 Algunas veces	4 Siempre
13	¿Considera que se respetan las garantías del procedimiento administrativo?	43	73	52	28
14	¿Considera que es importante la opción de subsanar dentro del procedimiento administrativo?	5	14	66	111
15	¿Considera que es importante la opción de impugnar dentro del procedimiento administrativo?	9	22	67	98
	TOTAL	19.00	36.33	61.67	79.00

Gráfico 6: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-
Dimensión : Principio del Debido Procedimiento

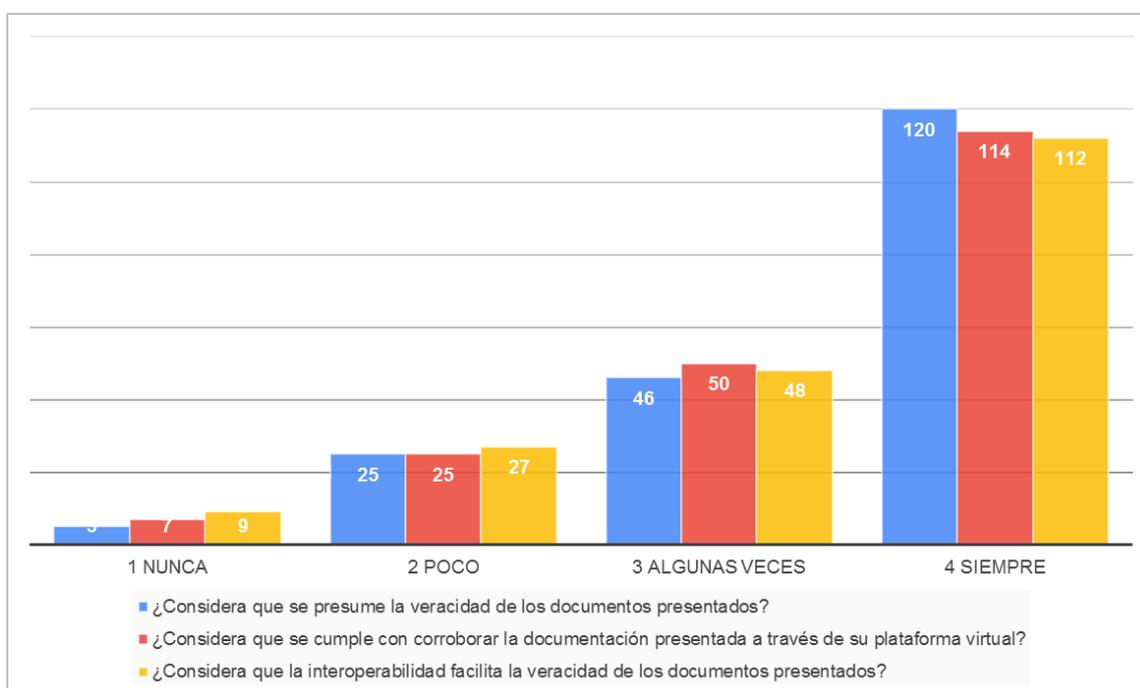


Conclusión: De acuerdo a las encuestas realizadas en base a la dimensión del Principio del Procedimiento Administrativo, se puede observar que mayor parte operadores que prestar el servicio de taxi consideran que en la mencionada plataforma debe emplear más a fondo las garantías de este principio.

Tabla 11: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-
Dimensión : Principio de Celeridad

Variable: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo; Dimensión: Celeridad; Indicador:					
N°	PREGUNTA	1 Nunca	2 Poco	3 Algunas veces	4 Siempre
16	¿Considera que se presume la veracidad de los documentos presentados?	5	25	46	120
17	¿Considera que se cumple con corroborar la documentación presentada a través de su plataforma virtual?	7	25	50	114
18	¿Considera que la interoperabilidad facilita la veracidad de los documentos presentados?	9	27	48	112
	TOTAL	7.00	25.67	48.00	115.33

Gráfico 7: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-
Dimensión : Principio de Celeridad.

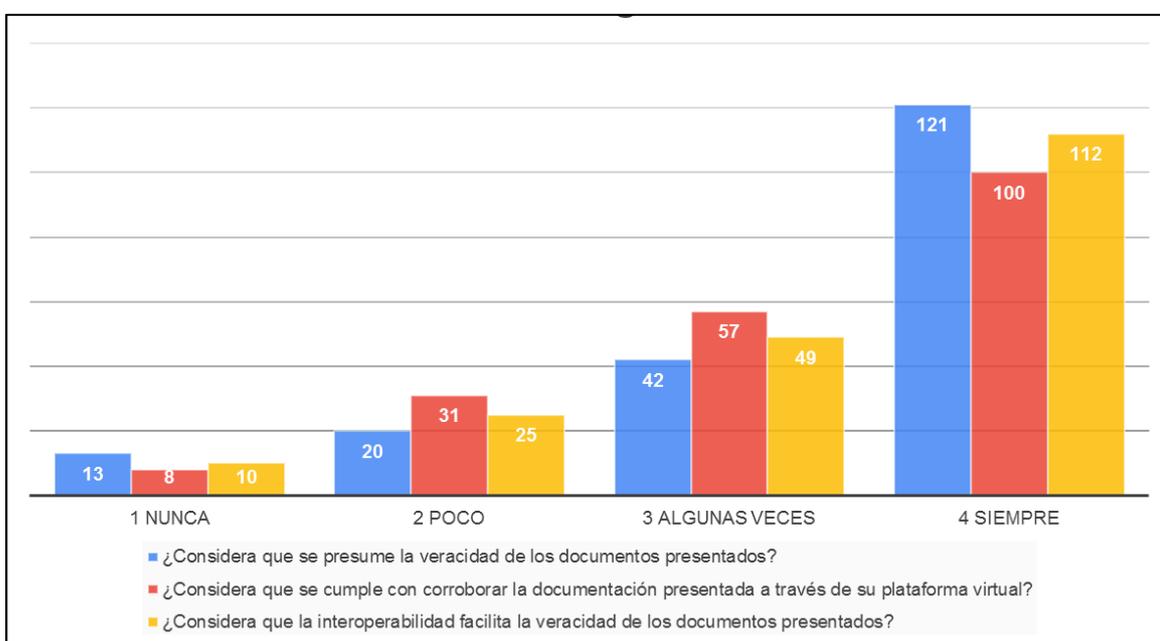


Conclusión: De acuerdo a las encuestas realizadas en base a la dimensión del Principio de Celeridad, se puede observar que mayor parte operadores que prestar el servicio de taxi consideran que en la mencionada plataforma cumple Cumplimiento del plazo legal de este principio.

Tabla 12: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-
Dimensión : Principio de Presunción de Veracidad

Variable: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo; Dimensión: Presunción de veracidad;					
N°	PREGUNTA	1 Nunca	2 Poco	3 Algunas veces	4 Siempre
19	¿Considera que se presume la veracidad de los documentos presentados?	13	20	42	121
20	¿Considera que se cumple con corroborar la documentación presentada a través de su plataforma virtual?	8	31	57	100
21	¿Considera que la interoperabilidad facilita la veracidad de los documentos presentados?	10	25	49	112
	TOTAL	10.33	25.33	49.33	111.00

Gráfico 8: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo-
Dimensión : Principio de Presunción de Veracidad.

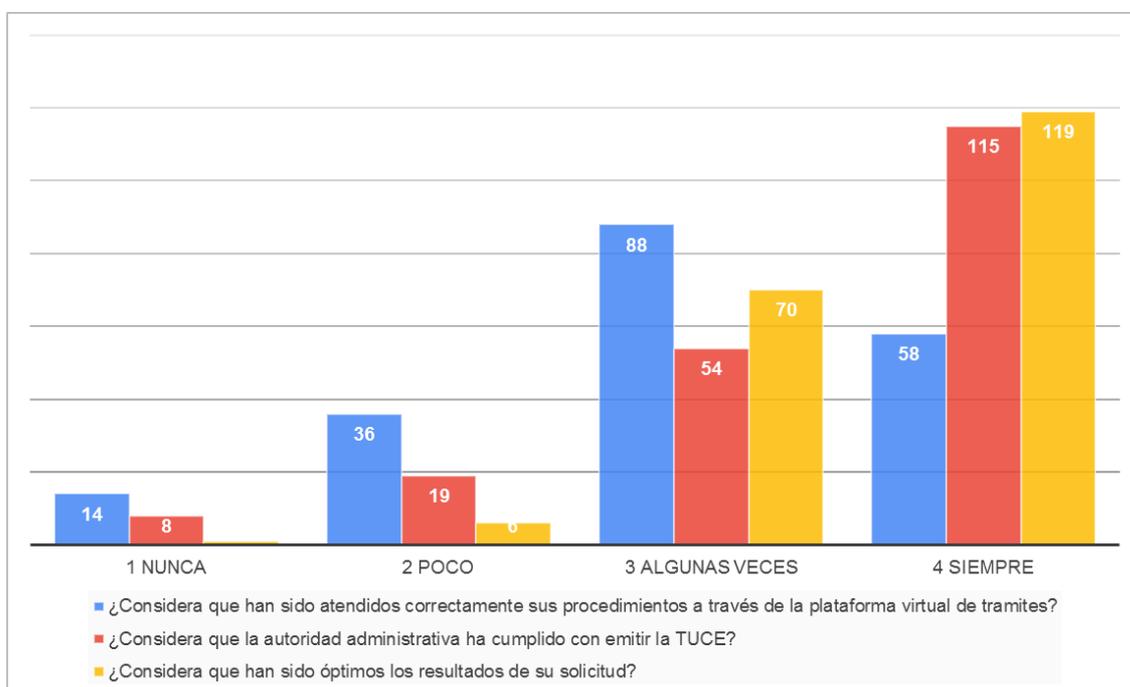


Conclusión: De acuerdo a las encuestas realizadas en base a la dimensión del Principio de Presunción de Veracidad, se puede observar que mayor parte operadores que prestar el servicio de taxi consideran que en la mencionada plataforma cumple con este principio y a su vez con la Comprobación de la documentación presentada.

Tabla 13: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo- Dimensión : Principio de Eficacia.

Variable: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo; Dimensión: Eficacia; Indicador: Obtención					
N°	PREGUNTA	1 Nunca	2 Poco	3 Algunas veces	4 Siempre
22	¿Considera que han sido atendidos correctamente sus procedimientos a través de la plataforma virtual de tramites?	14	36	88	58
23	¿Considera que la autoridad administrativa ha cumplido con emitir la TUCE?	8	19	54	115
24	¿Considera que han sido óptimos los resultados de su solicitud?	1	6	70	119
	TOTAL	7.67	20.33	70.67	97.33

Gráfico 9: Variable 2: Cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo- Dimensión : Principio de Eficacia.



Conclusión: De acuerdo a las encuestas realizadas en base a la dimensión del Principio de Eficacia, se puede observar que la mitad de los encuestados que son los operadores que prestar el servicio de taxi consideran que en la mencionada plataforma cumple y a su vez no cumple con la obtención del resultado que se aplica al mencionado principio.

5.2. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 14: Análisis de distribución de normalidad

	Kolmogorov Smirnov Lilliefors	
	Estadístico	Significancia
Plataforma Virtual de Trámites de la ATU	.126	<.001
Principio del Procedimiento Administrativo General	.169	<.001
Principio del Debido procedimiento	.141	<.001
Principio de Celeridad	.186	<.001
Principio de Presunción de Veracidad.	.191	<.001
Principio de Eficacia	.168	<.001

Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

En la tabla 6, se realizó el análisis de distribución de normalidad con el estadístico Kolmogorov Smirnov Lilliefors (KSL). En ese tenor, se pudo evidenciar que el coeficiente de KSL es estadísticamente significativa en el Principio de Procedimiento Administrativo General

Asimismo, se observó que la variable Plataforma Virtual de Trámites de la ATU no fue estadísticamente significativa. Por ende, se tomó en cuenta que la variable Plataforma Virtual de Trámites de la ATU mostró una distribución normal y fue la principal variable de correlación con las dimensiones, conjuntamente que cumplió los supuestos de linealidad y naturaleza numérica, en tanto que, se optó por utilizar la prueba de Person para el análisis de las pruebas paramétricas de correlación.

5.2.3 Resultado correlación principal

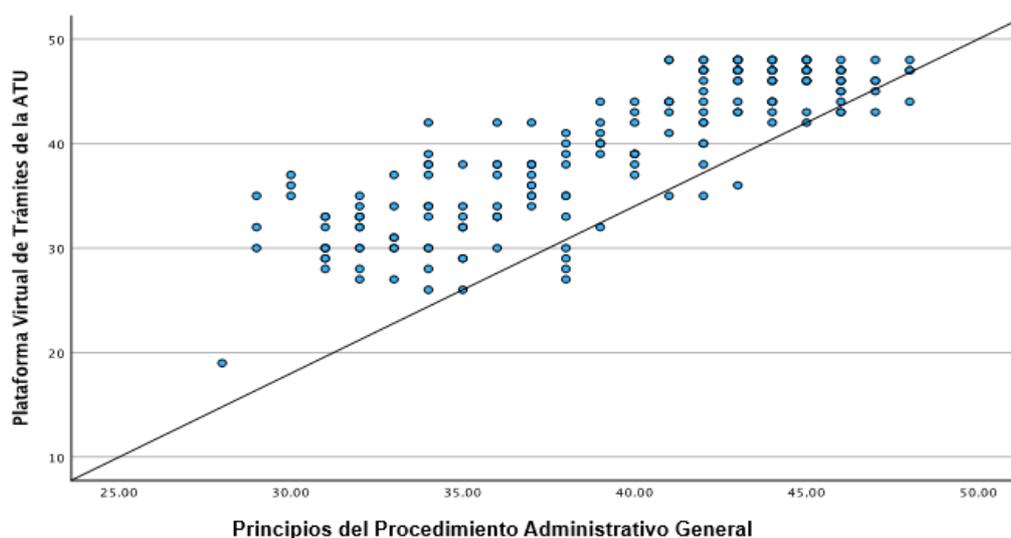
El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

Tabla 15: Relación entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y los principios del procedimiento administrativo.

	Estadístico	Principio del Procedimiento
Administrativo		
	r	.848**
Plataforma Virtual de Trámites de la ATU	p	<.001
	n	195

Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista

Gráfico 10: Diagrama de dispersión del uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y los principios del procedimiento administrativo



Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Decisión estadística. – El nivel de correlación entre el *uso de la* plataforma virtual de trámites de la ATU y los principios del procedimiento administrativo general fue de $r = .848^{**}$; lo que señala la existencia de una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Asimismo, el valor de $p = <.001$ fue menor al valor de $.05$; es decir, se encontró por debajo del nivel de significancia del error máximo permitido. Por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, la cual indica que la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao.

Conclusión estadística. – En consecuencia, se evidenció de que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao.

5.2.4 Resultado correlación específica

5.2.4.1 Hipótesis específica 1

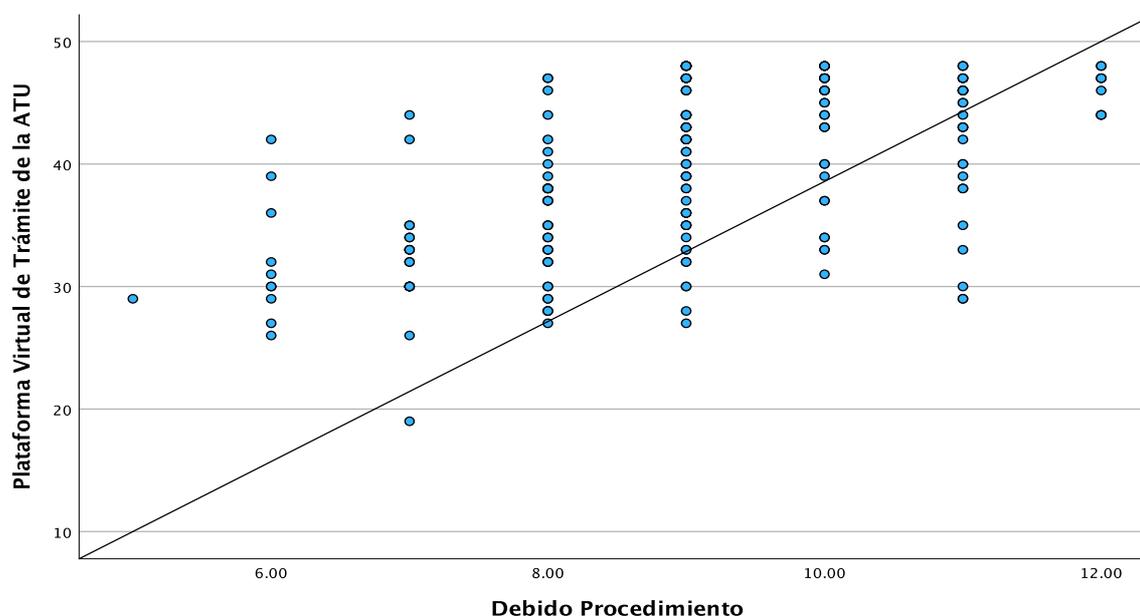
El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

Tabla 16: Relación entre El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento del principio del debido procedimiento.

	Estadístico	Principio del debido procedimiento
	r	.565**
Plataforma Virtual de Trámites de la ATU	p	<.001
	n	195

Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Gráfico 11: Diagrama de dispersión del uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y del principio del debido procedimiento.



Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Decisión estadística. – El nivel de correlación entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y del principio del debido procedimiento fue $r = .565^{**}$; lo que señala la existencia de una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables.

En ese sentido el valor de $p = <.001$ fue menor al valor de $.05$; es decir se encontró por debajo del nivel de significancia del error máximo permitido. Por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, la cual indica que el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao.

Conclusión estadística. – Por lo que, se evidencia que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

5.2.4.2 Hipótesis específica 2

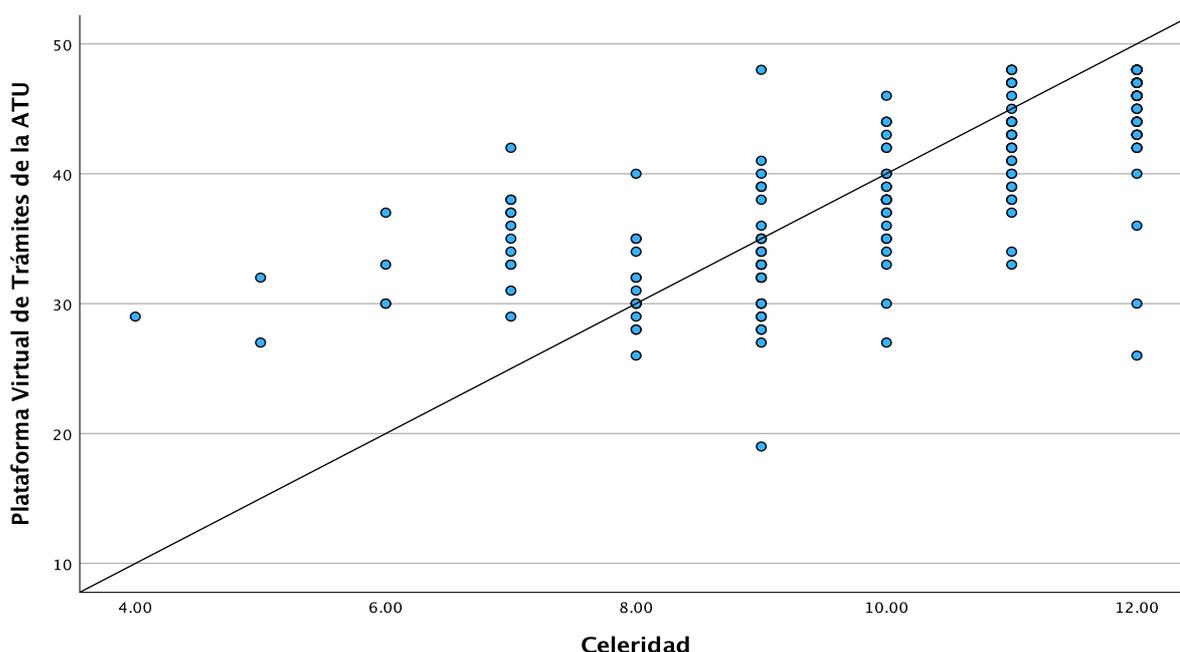
El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

Tabla 17: Relación entre El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento del principio de celeridad.

	Estadístico	Principio de Celeridad
Plataforma Virtual de Trámites de la ATU	<i>r</i>	.742**
	<i>p</i>	<.001
	<i>n</i>	195

Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Gráfico 12: Diagrama de dispersión del uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y del principio de celeridad.



Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Decisión estadística. – El nivel de correlación entre el *uso de la* plataforma virtual de trámites de la ATU y los principios del procedimiento administrativo fue de $r = .742^{**}$; lo que señala la existencia de una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Asimismo, el valor de $p = <.001$ fue menor al valor de $.05$; es decir, se encontró por debajo del nivel de significancia del error máximo permitido. Por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, la cual indica que el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el principio de celeridad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao

Conclusión estadística. – En consecuencia, se evidencia de que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la plataforma virtual de trámites de la ATU con el principio celeridad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

5.2.4.3 Hipótesis específica 3

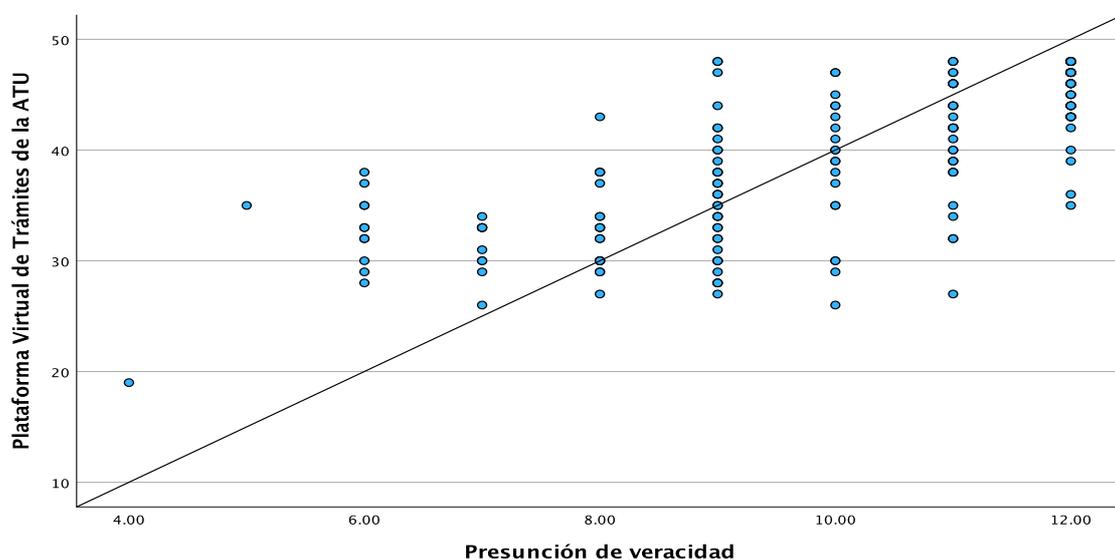
El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

Tabla 18: Relación entre El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento del principio de presunción de veracidad.

	Estadístico	Principio de Presunción de Veraci
	r	.740**
Plataforma Virtual de Trámites de la ATU	p	<.001
	n	195

Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023) Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista

Gráfico 13: Diagrama de dispersión del uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y del principio de presunción de veracidad.



Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Decisión estadística. – El nivel de correlación entre el *uso de la* plataforma virtual de trámites de la ATU y los principios del procedimiento administrativo fue de $r = .740^{**}$; lo que señala la existencia de una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Asimismo, el valor de $p = <.001$ fue menor al valor de $.05$; es decir, se encontró por debajo del nivel de significancia del error máximo permitido. Por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, la cual indica que el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao

Conclusión estadística. – En consecuencia, se evidencia la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la plataforma virtual de trámites de la ATU con el principio presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

5.2.4.4 Hipótesis específica 4

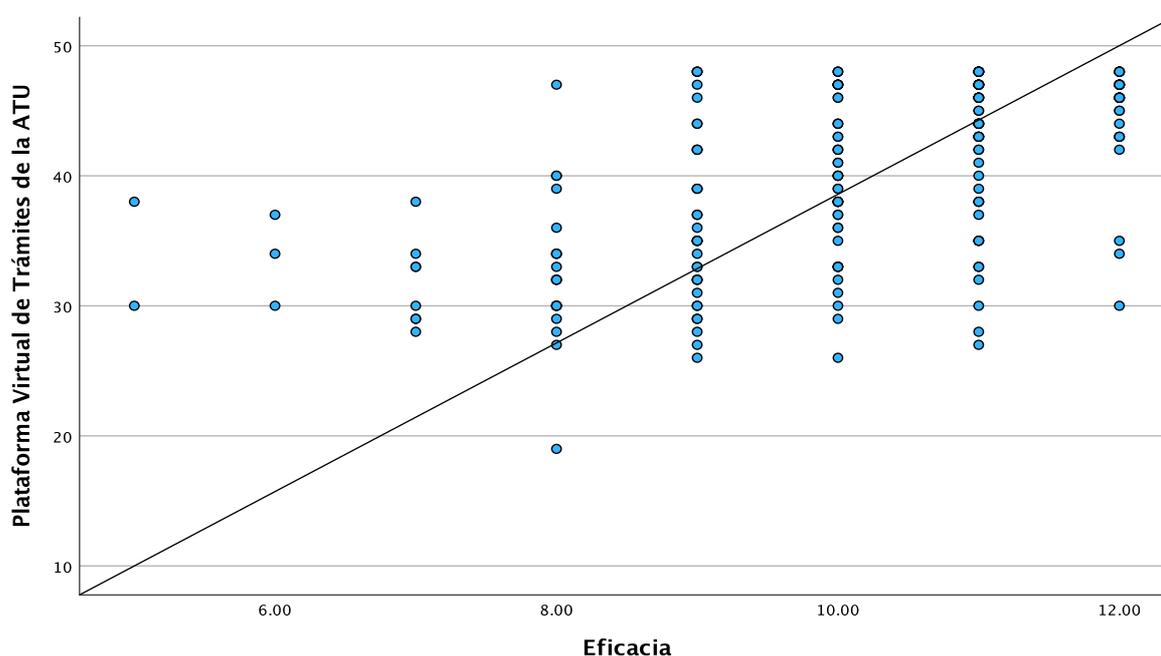
El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.

Tabla 19: Relación entre El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento del principio de eficacia.

	Estadístico	Principio de Eficacia
Plataforma Virtual de Trámites de la ATU	r	.661**
	p	<.001
	n	195

Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023). Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Gráfico 14: Diagrama de dispersión del uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y del principio de eficacia.



Nota: Melgar, C y Salazar C. (2023 Análisis de la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU a la luz de los Principios del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista.

Decisión estadística. – El nivel de correlación entre el *uso de la* plataforma virtual de trámites de la ATU y el principio de eficacia fue de $r = .661^{**}$; lo que señala la existencia de una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Asimismo, el valor de $p = <.001$ fue menor al valor de $.05$; es decir, se encontró por debajo del nivel de significancia del error máximo permitido. Por ello, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, la cual indica que el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao

Conclusión estadística. – En consecuencia, se evidencia la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la plataforma virtual de trámites de la ATU con el principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022

Resumen de Conclusión. - El objetivo general de la presente investigación consistió en determinar la relación entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022. Como prioridad se buscó la existencia de una relación entre las variables de estudio consecutivamente por la relación entre la primera variable con las cuatro dimensiones de la segunda variable. Se utilizó como instrumento un cuestionario anónimo para las dos variables.

En referencia a la técnica de recolección de datos, se aplicó la encuesta a la vez que, para determinar la validez de los datos recolectados de cada variable se utilizó el Alfa de Cronbach consiguiendo los siguientes resultados:

La Variable V1 obtuvo un valor de 0.863, una representación del 86.3% de nivel de confiabilidad.

La Variable V2 obtuvo un valor de 0.760, una representación del 76% de nivel de confiabilidad.

Al respecto, los dos valores se ubican dentro del rango: 0.70 a 0.99 lo cual significa la existencia de un alto nivel de confiabilidad y coherencia en los datos recolectados. Asimismo, el instrumento utilizado fue convalidado mediante el juicio de expertos, ya que fue creado para medir en específico la segunda variable y su posible relación directa con la primera variable.

Respecto a la existencia de relación entre las variables V1 y V2, en efecto se dio por confirmada la hipótesis de la investigación con una significancia de $<.001$ y un nivel correlativo de 0.848 cuya equivalencia es al 84.8%. Por lo tanto, “Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.”, asimismo de acuerdo al Coeficiente de Correlación de Pearson esta fue del tipo muy alta.

5.3 Discusión.

Conforme a los resultados obtenidos previamente en el presente trabajo de investigación se ha tomado en cuenta las investigaciones citadas en los antecedentes con el fin de contrastar ambos resultados dando cuenta de sus similitudes y diferencias motivo por el cual se ha realizado la siguiente discusión:

- 1) Lara (2019) en su tesis denominada “El procedimiento administrativo en Chile y su efectividad en el resguardo de los derechos de las personas” hace mención a que la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos se ha materializado gradualmente pese a la existencia jurídica del estado de Chile a incluir dentro de sus solicitudes la posibilidad de tramitarlo electrónicamente. El presente trabajo ha quedado demostrado que se cumplen con las seguridades informáticas durante el proceso de solicitud del administrado, a la vez que se señala de la existencia de una correlación positiva entre la plataforma virtual de trámites de la ATU y los principios del procedimiento administrativo general

obteniendo como resultado de las encuestas de la primera variable $r = .848^{**}$, así como también facilita al usuario solicitante con la convalidación de los documentos necesarios para solicitar el procedimiento administrativo en Lima y Callao a través de la Plataforma de Interoperabilidad, a la vez que se respetan y garantizan los principios del procedimiento administrativo general.

- 2) En esa línea, Herrera (2017) en su tesis denominada “Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y acceso a la justicia para adultos mayores, corte de Lima 2016” queda demostrado la importancia del uso de los TICs en el favorecimiento del acceso a la justicia para los adultos mayores, del mismo modo sostiene que a mayor aspecto técnico implementado por la entidad existirá un mayor acceso a la justicia para los adultos mayores. Del mismo modo en la presente investigación se ha demostrado que el cumplimiento del principio de celeridad es de $r = .742^{**}$ por lo que existe una relación positiva y significativa entre la Plataforma Virtual de Trámites de la ATU con el principio de Celeridad, significando así una interfaz amigable al usuario y el respeto en cumplir con los plazos
- 3) Del mismo modo, Cajo (2019) en su tesis denominada “El Empleo de las (TICs) como estrategia de seguridad jurídica en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), sede registral IX- Lima”, llegó a la conclusión que el uso de las TICs tiene relevancia al proveer a los administrados de seguridad jurídica en la Superintendencia de Registros Públicos (SUNARP) incidiendo en el respeto de los plazos y términos establecidos así como también permite coadyuvar con los niveles de eficacia, eficiencia y competitividad institucional. En ese sentido, se contrasta con la presente investigación, puesto que el uso de las TICs a través de la Plataforma Virtual de Trámites ha incidido de manera positiva en el acceso y seguridad jurídica de los administrados durante sus solicitudes de títulos habilitantes a la vez que de los resultados de la encuesta se ha obtenido $r = .561^{**}$ quedando demostrado que existe una relación positiva entre la plataforma virtual de trámites de la ATU con el principio de eficacia.

- 4) En contraposición a lo anterior tenemos que Rodríguez (2019) en su tesis denominada “Los Desafíos del Derecho de las TICs en la Sociedad de la Información en el Siglo XXI: Una Puerta a la Cooperación Internacional” concluye que todavía existen grandes desafíos por lo poco claro que puede resultar la falta de una correcta regulación sobre el tratamiento al manejo de información y su seguridad pública, añade asimismo que es necesario de proveer de espacios necesarios para el efectivo intercambio de información así como de facilitar dichas herramientas de tal forma que puedan ser dinámicas y amigables tanto a los usuarios como a los administrados y es labor del estado de generar políticas de capacitación y protección a los ciudadanos sobre los beneficios de un gobierno interconectado y en constante actualización. En ese sentido, el presente trabajo de investigación de igual forma arrojó resultados donde si bien es cierto se realiza el cumplimiento de los principios también existe un sector de la población en la que no se sienten del todo seguro sobre el manejo de su información en los servidores de las instituciones del Estado, así como también consideran que no siempre se cumple en su totalidad los principios de eficacia ($r = .561^{**}$) y debido procedimiento ($r = .565^{**}$) en lo relacionado a las notificaciones de las solicitudes presentadas.
- 5) Por otro lado, Rivas (2019) en el trabajo de investigación “Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019” explicó que el uso de las TICs se relaciona con los principios de eficiencia y transparencia, siendo en el caso a discutir que un 50% de los administrados considera que el uso de tecnologías de información y comunicación en la Corte Superior de Ayacucho no es adecuado. En contraste con la presente investigación se obtuvo que un 74% de los encuestados están a favor con el tratamiento de sus datos mediante el debido cumplimiento del principio de presunción de veracidad con el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Habiendo culminado la presente investigación se concluyó lo siguiente:

1. Existe una relación positiva significativa entre la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022, evidenciado en un coeficiente $r = .848^{**}$ y un nivel de significancia $p = <.001$; por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.
2. Existe una relación positiva significativa entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022, evidenciado en un coeficiente $r = .565^{**}$ y un nivel de significancia $p = <.001$; por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.
3. Existe una relación positiva significativa entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022, evidenciado en un coeficiente $r = .742^{**}$ y un nivel de significancia $p = <.001$; por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.
4. Existe una relación positiva significativa entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento del principio de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022, evidenciado en un coeficiente $r = .740^{**}$ y un nivel de significancia $p = <.001$; por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.
5. Existe una relación positiva significativa entre El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU con el cumplimiento del principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022, evidenciado en un coeficiente $r = .661^{**}$ y un nivel de significancia $p = <.001$; por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda proponer la aplicación de las Tics, directamente con los alcances de los principios del procedimiento administrativo a las plataformas institucionales, con el propósito de que distintas instituciones puedan dar una atención optima y eficiente a los administrados.
2. Se recomienda que la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, refuerce más su plataforma virtual de tramites en la aplicación del principio del debido procedimiento, que, si bien tuvo un porcentaje considerable dentro del promedio, hubo otros principios que tuvieron significancia mayor.
3. Se recomienda reducir la medida sea posible los tiempos de espera para el cumplimiento de la tramitación de los títulos habilitantes y su correcta notificación, así como guardar mayor relación con el cumplimiento del principio de celeridad.
4. Se recomienda que periódicamente se realice una fiscalización posterior sobre la verificación de los documentos presentados en la plataforma, que si bien es cierto la interoperabilidad valida alguno de ellos y cumple con este principio, hay otros documentos que se adjuntar como el contrato de cesión de uso con firmas legalizadas que se debe comprobar su validez.
5. Se recomienda que la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, refuerce más su plataforma virtual de tramites en la aplicación del principio de eficacia que, si bien tuvo un porcentaje considerable dentro del promedio, hubo otros principios que tuvieron significancia mayor.
6. Se recomienda poner en conocimiento la presente tesis a la Autoridad de Transporte Urbano, para que conozca la opinión de sus operadores de taxi acerca de la plataforma que se puso a su disposición.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Bell, D. (1973). El advenimiento de la sociedad posindustrial. Madrid: Alianza.
- Blake, T., y Valdivia, J. M. (2015). El decaimiento del procedimiento administrativo sancionatorio ante el derecho administrativo. *Estudios Públicos*, (138).
- Cabrera, M. y Quintana, R. (2005). *Teoría general del procedimiento administrativo*. San Marcos.
- Cassagne, J.C. (2010). *Derecho Administrativo. Tomo II*. Palestra Editores.
- Casado, E. (2009). Interoperabilidad y administración electrónica: Conéctense, por favor. *Revista de Administración pública*, (179). 291-332.
- Danós, J. (2001). "Comentarios a la nueva Ley del Procedimiento Administrativo General" en: Ara Editores (edit). *Comentarios a la nueva Ley del Procedimiento Administrativo General*. (pp.35-74) Ara Editores.
- Flores, P. (2021). El servicio de transporte público de taxi. Una cuestión de fondo. *Diálogo con la jurisprudencia* (276), Editorial Gaceta Jurídica. 194-208.
- Flores, P. (2021). Procedimiento Administrativo electrónico. Retos y Desafíos en nuestro actual contexto. *Gestión Pública y Control* (18), Editorial Gaceta Jurídica. 113-126.
- Gómez, Y., y Moncada, A. J. (2023). El gobierno electrónico, su uso en las administraciones públicas.
- González, E. (2005). *La corrupción: patología colectiva*. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Fraioli, L. (1999). *La historia de la tecnología*. Editorial Editex.
- Guzmán, C. (2011). *Tratado de la administración pública y del procedimiento administrativo*, Ediciones Caballero Bustamante. Editorial Tinco.
- Guzmán, C. (2020). *Procedimiento Administrativo General*. Tomo II. Instituto Pacífico.

- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education.
- Huamán P, (2021). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista de Círculo en Derecho Administrativo* (9). Editorial Universidad Pontificia Católica del Perú. 467-493
- IEEE, (2009). Systems and Software Engineering - System and Software Engineering Vocabulary (SEVocab). Geneva, Switzerland: International Organization for Standardization (ISO)/International Electrotechnical Commission (IEC)/ Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE). ISO/IEC/IEEE 24765:2009.
- Joyanes, L. (1997). *Cibersociedad*. Madrid. Editorial: McGraw-Hill.
- Martin, R. (2021). *Prácticum Derecho Administrativo*. Gaceta Jurídica.
- Morón, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica.
- Morón, J. (2020). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Tomo I. Gaceta Jurídica.
- Napurí, C. G. (2009). Los principios generales del derecho administrativo. *Ius et veritas*, (38), 228-249.
- Negroponte, N. (1995). *Ser digital*. Buenos Aires. Editorial: Atlántida.
- Nora, S. y Minc, A. (1980). *La informatización de la sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Ochoa C, (2003). Los Principios Generales del Procedimiento Administrativo. *En: Comentarios a la ley del procedimiento administrativo general. Ley 27444*. Lima: Editorial: ARA.
- Organización de los Estados Americanos (2013). Curso en línea: “*Interoperabilidad y Procesos Públicos Interinstitucionales*”, Edición N°. 09.
- Parada, R. (2004). *Derecho administrativo. Parte general*, Tomo I, Editorial Pons, Madrid.

Sánchez Espejo, F. (2016). *La investigación científica aplicada al derecho*. Ediciones normas jurídicas.

Sánchez, H., y Reyes, C. (2017). *Metodología y Diseños de la investigación científica*. Quinta Edición. Business Support Aneth.

Sánchez Torres, C. (2004), *Acto administrativo. Teoría general*. Legis

REFERENCIA ELECTRÓNICAS

- Araujo F., S., & Vargas R., M. P. (2020). La interoperabilidad en el marco del Gobierno Digital. *Conocimiento Libre Y Licenciamiento (CLIC)*, (22). Recuperado a partir de <https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclitic/index.php/revistaclitic/article/view/1020>
- Asato, J. (2019). *Análisis en la implementación de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración Pública del OSINFOR, según sus trabajadores, en el año 2019*. (Tesis de título, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/655457/Asato_R_J.pdf?sequence=3&isAllowed=y#page=81&zoom=100,109,828
- Ávila, W. (2010). Colombia: Aplicación de las `TIC` en la administración pública colombiana. *AR: Revista Derecho Informático*, 24(8). 1-14. <http://alfa-redi.org/sites/default/files/articles/files/avila.pdf>
- Bernal, F. (2008). Derecho administrativo: programa administración pública territorial. Escuela Superior de Administración Pública. <https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/2-Derecho-Administrativo.pdf>
- Cabero, J. (2006). Nuevas tecnologías, comunicación y educación. *Eduotec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (1), pp. 1-13. <https://doi.org/10.21556/edutec.1996.1.576>
- Cajo Vera, M. (2019). *Empleo de las TICS como estrategia de seguridad jurídica en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), sede registral IX- Lima*. (Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega). <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5306>
- Calandra Bustos, P., y Araya Arraño, M. (2009). *Conociendo las TIC*. Editorial: Innova Chile Corfo. <https://es.calameo.com/read/006041651cd000783161a>
- Corvalán, J. (2017). Administración Pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial. *Revista De Derecho Económico y Socioambiental*, 8(2). 26–66.

<https://doi.org/10.7213/rev.dir.econ.soc.v8i2.19321>

Culqui, M., Cieza, A. y Callao M. (2021). Gestión Digital de las entidades públicas del Perú (5). En *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar de México*.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1053

Ferraro, R. y Lerch, C. (1997). *¿Qué es que en tecnología?* Buenos Aires, Argentina. Editorial Granica.

<https://isbn.cloud/9789506412463/que-es-que-en-tecnologia/>

García Ramírez, O. (2021). *Características esenciales del procedimiento administrativo de carácter electrónico en Colombia*. (Artículo para optar por el título profesional en derecho). Universidad Católica de Colombia.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26320/1/Oscar%20Mauricio%20Garcia%20Ramirez-Articulo%20definitivo%20con%20la%20incorporacion%20de%20la%20licencia.pdf>

Geldres, J. (2003). Comentarios sobre la nueva Ley del procedimiento Administrativo general. Ley 27444. en: *Ius Et Praxis*, (034), 193-207.

https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/view/3671/3605

Gordillo A, (2012). *Tratado de Derecho Administrativo. Reimpresión como Libro III del Tratado de derecho administrativo y obras selectas*, t. V, Buenos Aires. Fundación de Derecho Administrativo.

<https://www.gordillo.com/tomo5.php>.

Grande, M., Cañón, R., y Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: Evolución del concepto y características. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, (6), 218–230.

<https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703>

Herrera Garcia, E (2017). *Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y acceso a la justicia para adultos mayores, corte de Lima 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6304/Herrera_GE_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Jiménez E. (2019). El derecho humano a un debido proceso frente al procedimiento administrativo peruano. *Revista Oficial Del Poder Judicial*, 9(11), (pág 325-354)
<https://doi.org/10.35292/ropj.v9i11.11>
- Lara Arroyo, J. (2019). *El procedimiento administrativo en Chile y su efectividad en el resguardo de los derechos de las personas*. (Tesis para Doctor, Derecho en la Pontificia Universidad Católica de Chile).
<https://repositorio.uc.cl/handle/11534/27544>
- Llodrà, B. (2009). Adoptando el uso de las TIC en la Administración Pública, núm. 5. Infogedas Sector Publico. (pag15).
<http://www.infogedas.es/sectorpublico/index.php?id=108>
- López, M. (2016). Los principios del procedimiento administrativo. Cienfuegos, D., y López, M. (2016). Estudios en homenaje a don Jorge Fernández Ruiz. (pag.173-197). Tomo I México. Instituto de Investigación Jurídica.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1594/12.pdf>
- Martínez, R. (2010). El Procedimiento administrativo electrónico en los ordenamientos peruano y español. En: *Revista de Derecho Administrativo* (9), Pontificia Universidad Católica del Perú. 95-113.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13708/14332>
- Méndez, E., Figueredo, C., Goyo, A. y Chirinos, E. (2013). Cosmovisión de la gestión universitaria en la sociedad de la información. *Negotium*, 9(26), 70-85.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78228464004>
- Molina, A. (2001). Los Principios del Procedimiento Administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General: fundamentos, alcances e Importancia. En *Derecho & Sociedad*. (17) Universidad de Lima. (pag 258-268).
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16890>
- Muñoz, R. (2020). La inteligencia artificial ante una perspectiva de derechos. En: *Inteligencia Artificial y el Derecho Administrativo- Un enfoque basado en derecho*. Editoreal: IJ Editores.
<https://ar.ijeditores.com/index.php?option=publicacion&idpublicacion=582>

Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*. Editorial: CEPAL.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/S2100258_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OECD (2016). Gobierno digital y simplificación administrativa en Chile", un Estudio de la OCDE sobre la Política Regulatoria en Chile: La Capacidad del Gobierno para Asegurar una Regulación de Alta Calidad, Editorial OECD Publishing, Paris.

<https://doi.org/10.1787/9789264267060-15-es>.

Olvera, M., y Salgado, C. (2011). Los principios del procedimiento administrativo. *Estudios en homenaje a don Jorge Fernández Ruíz*, 1, 179.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1594/12.pdf>

Oviedo, H., y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>

Orellana, L. (2019). Implicancias de la simplificación administrativa en el procedimiento de reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500_12404_16327.

Parada, R. (2004). *Derecho administrativo. Parte general*, Tomo I, Editorial Pons, Madrid.

Realpe Herrera, A. (2022). *Impacto jurídico que tiene el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración pública de Bogotá en los años 2016 a 2021*. (Artículo para optar por el título profesional de derecho) Universidad Católica de Colombia.

<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/d7aa3b64-3c98-4ddc-af2b-0efe8ba661d5/content>

Riascos, S., Martínez G., y Solano, O. (2008). El gobierno electrónico como estrategia de participación ciudadana en la administración pública en Suramérica. Casos Colombia y Uruguay. *Editorial: Libre Empresa* 5(1), 143-157.

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/2910>

Rivas Carhuacho, A.. (2019) Tecnologías De La Información Y Comunicación, La Eficiencia Y Transparencia, De La Corte Superior De Justicia De Ayacucho, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública – USMP*

<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2388>

Rodríguez Suárez, D. (2019). *Los Desafíos del Derecho de las TIC en la Sociedad de la Información en el Siglo XXI: Una Puerta a la Cooperación Internacional*. (Tesis para Doctor, la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid).

<https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/17560/TESIS%20DOCTORAL%20DANIEL%20RODR%c3%8cGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanchez Cajo, J. (2021). *El procedimiento administrativo y la informalidad presente en la Municipalidad para los propietarios de vehículos de servicios de transporte público- Chiclayo 2019*. (Tesis para abogado, Universidad Señor de Sipàn).

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8959/S%c3%a1nchez%20Cajo%20Javier%20Franco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delgado, M., Paz, F., y Tupia, M. (2021). Sistemas de Lógica Difusa para la Evaluación de Usabilidad de Sitios Web de Gobierno Electrónico: Una Revisión Sistemática. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información* (41), 141-154.

<https://www.proquest.com/openview/8c5bbc92b4525a0fa4d531557d57ef95/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>

Normativa

Decreto Legislativo N° 1412. (2018). Ley del Gobierno Digital.

Ley N° 30900 (2018). Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU).

Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 029-2022/ATU-PE (2022). Reglamento que regula la prestación del Servicio Público de Transporte Especial en la modalidad de Taxi en Lima y Callao

**ANEXO 1:
MATRIZ DE
CONSISTENCIA**

TÍTULO: ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE TRÁMITES DE LA ATU A LA LUZ DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 2020-2022						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis de la investigación	Variables	Dimensiones	Metodología	Población y muestra
¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?	Determinar la relación entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.	El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo general en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.	Variable 1	Accesibilidad	Tipo de investigación: Básica	Población: La población estuvo conformada por un total de 399 personas jurídicas autorizadas para prestar el servicio de taxi en Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional de Callao
			Plataforma Virtual de Trámites de la ATU	Trámite e interoperabilidad Emisión de título habilitante		
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable 2	Debido	nivel correlacional	Muestra: La muestra es conformada por el total de la población que son 196 operadores de transporte que brindan el servicio de taxi habilitados por ATU.
<p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud de autorización para la</p>	<p>1. Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y cumplimiento del principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.</p> <p>2. Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud de autorización para la</p>	<p>1. El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio del debido procedimiento en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.</p> <p>2. El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud</p>	Principios del Procedimiento Administrativo General.	Procedimiento Celeridad Presunción de veracidad Eficacia	Diseño de investigación: Diseño no experimental (observacional)	

<p>cumplimiento del principio de celeridad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?</p> <p>3 ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022?</p>	<p>prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.</p> <p>3.Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.</p> <p>4.Determinar la relación de la plataforma virtual de trámites de la ATU y el cumplimiento del principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022</p>	<p>de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.</p> <p>3.El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de presunción de veracidad en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.</p> <p>4. El uso de la plataforma virtual de trámites de la ATU guarda relación con el cumplimiento del principio de eficacia en la solicitud de autorización para la prestación del servicio de taxi en Lima y Callao durante los años 2020-2022.</p>				
---	---	---	--	--	--	--

ANEXO 2: OPERACIONABILIDAD DE VARIABLES

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Intervención			
Plataforma Virtual de Trámites de la ATU	Accesibilidad	Registro de Usuario	1,2,3,4	Cuestionario	1	2	3	4
	Trámite e interoperabilidad	Cantidad y complejidad de requisitos. Grado de interoperabilidad	5,6,7,8		<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Poco • Algunas Veces • Siempre 			
	Emisión de título	Notificación electrónica. Validez de los títulos habilitantes	9,10,11,12					
Principios del Procedimiento Administrativo General	Debido Procedimiento	Cumplimiento de las garantías	1,2,3	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Poco • Algunas Veces • Siempre 			
	Celeridad	Cumplimiento del plazo legal	4,5,6					
	Presunción de Veracidad	Comprobación de la documentación	7,8,9					
	Eficacia	Obtención del resultado	10,11,12					

Anexo 3: Instrumento para la recolección de datos - Cuestionario anónimo de las dos variables

Instrumento para la recolección de datos – Cuestionario

CUESTIONARIO ANÓNIMO
UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE DERECHO

Título: ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE TRÁMITES DE LA ATU A LA LUZ DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 2020-2022.

Proyecto de Tesis

Cuestionario sobre el "Análisis de la Plataforma Virtual De Trámites de la ATU a la Luz de los Principios Del Procedimiento Administrativo General, 2020-2022."

Objetivos:

El presente formulario pretende medir el grado de satisfacción de los usuarios de la plataforma virtual de trámites de la ATU, así como la eficiencia de la plataforma con respecto al cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo del debido procedimiento, celeridad, presunción de veracidad y eficacia.

VARIABLE 1: Plataforma Virtual de Trámites de la ATU

N°	PREGUNTA	NUNCA 1	POCO 2	ALGUNAS VECES 3	SIEMPRE 4
Variable 1: Plataforma Virtual de Trámites de la ATU; Dimensión: Accesibilidad; Indicador: Registro de Usuario					
1	¿Considera que los datos solicitados son suficientes?				
2	¿Considera que existe seguridad en el tratamiento de sus datos personales?				
3	¿Considera que el proceso para registrarse es intuitivo?				
4	¿Considera que cuenta con las instrucciones necesarias para registrarse?				
Variable 1: Plataforma Virtual de Trámites de la ATU; Dimensión: Trámite e Interoperabilidad; Indicador: Cantidad y complejidad de requisitos; Grado de interoperabilidad					
1	¿Considera que están correctamente identificadas las etapas del procedimiento administrativo?				
2	¿Considera que son pertinentes los requisitos solicitados en las etapas a seguir para el procedimiento administrativo?				
3	¿Considera que el grado de interoperabilidad es óptimo para la tramitación del procedimiento administrativo?				
4	¿Considera que cuenta con las instrucciones necesarias para la tramitación del procedimiento administrativo?				
Variable 1: Plataforma Virtual de Trámites de la ATU; Dimensión: Emisión de título; Indicador: Notificación electrónica, validez de los títulos habilitantes					
1	¿Considera que la notificación vía correo electrónico es el medio idóneo para ser atendido?				
2	¿Considera que la notificación a través de la plataforma se realiza dentro del plazo legal?				
3	¿Considera que la notificación a través de la plataforma permite conocer el acto administrativo?				
4	¿Considera que es importante realizar la confirmación de la recepción de la notificación vía correo electrónico?				
TOTAL: 12					

VARIABLE 2: Principios del Procedimiento Administrativo General

N°	PREGUNTA	NUNCA 1	POCO 2	ALGUNAS VECES 3	SIEMPRE 4
Variable 2: Principios del Procedimiento Administrativo General; Dimensión: Debido Procedimiento; Indicador: Cumplimiento de las garantías					
1	¿Considera que se respetan las garantías del procedimiento administrativo?				
2	¿Considera que es importante la opción de subsanar dentro del procedimiento administrativo?				
3	¿Considera que es importante la opción de impugnar dentro del procedimiento administrativo?				
Variable 2: Principios del Procedimiento Administrativo General; Dimensión: Celeridad; Indicador: Cumplimiento del plazo legal					
1	¿Considera que se ha cumplido sus solicitudes en la brevedad posible?				
2	¿Considera que la atención de su procedimiento es rápida?				
3	¿Considera que es sencillo realizar y cumplir con los requisitos del procedimiento administrativo?				
Variable 2: Principios del Procedimiento Administrativo General; Dimensión: Presunción de veracidad; Indicador: Comprobación de la documentación					
1	¿Considera que se presume la veracidad de los documentos presentados?				
2	¿Considera que se cumple con corroborar la documentación presentada a través de su plataforma virtual?				
3	¿Considera que la interoperabilidad facilita la veracidad de los documentos presentados?				
Variable 2: Principios del Procedimiento Administrativo General; Dimensión: Eficacia; Indicador: Obtención del resultado					
1	¿Considera que han sido atendidos correctamente sus procedimientos a través de la plataforma virtual de tramites?				
2	¿Considera que la autoridad administrativa ha cumplido con emitir la TUCE?				
3	¿Considera que han sido óptimos los resultados de su solicitud?				
TOTAL: 12					

Anexo 4: Validación de Instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTO:

Estimado especialista: *Kelly Kathryn Martínez Castro*

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

1. Cuestionario () 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
2. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

1. Cualitativo () 2. Cuantitativo () 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de titulación.

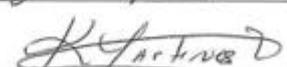
Título del proyecto de tesis:	ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE TRÁMITES DE LA ATU A LA LUZ DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 2020-2022.
-------------------------------	---

De antemano le agradezco sus aportes.

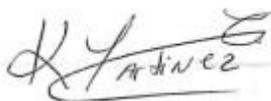
Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Melgar Robles Claudia Sofia	

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	<i>Kelly Kathryn Martínez Castro</i>
Especialidad:	<i>Derecho Administrativo</i>
Cargo que desempeña actualmente:	<i>Abogada-Especialista- MTC</i>
Firma:	

Variable 1	PLATAFORMA VIRTUAL DE TRÁMITES DE LA ATU						
Dimensión / Indicador 0	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	TOTAL	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1	¿Considera que los datos solicitados son suficientes?	5	5	4	4	18	
Accesibilidad	¿Considera que existe seguridad en el tratamiento de sus datos personales?	5	5	5	5	20	
Indicador 1	¿Considera que el proceso para registrarse es intuitivo?	5	5	5	5	20	
Registro de Usuario	Considera que cuenta con las instrucciones necesarias para registrarse	5	5	4	5	19	
Dimensión 2	¿Considera que están correctamente identificadas las etapas del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Trámite e Interoperabilidad	¿Considera que son pertinentes los requisitos solicitados en las etapas a seguir para el procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Indicador 2	¿Considera que el grado de interoperabilidad es óptimo para la tramitación del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Cantidad y complejidad de requisitos; Grado de interoperabilidad	¿Considera que cuenta con las instrucciones necesarias para la tramitación del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Dimensión 3	¿Considera que se presume la veracidad de los documentos presentados?	5	5	5	5	20	
Emisión de título	¿Considera que se cumple con corroborar la documentación presentada a través de su plataforma virtual?	5	5	5	4	19	
Indicador 3	¿Considera que la interoperabilidad facilita la veracidad de los documentos presentados?	5	5	5	4	19	
Notificación electrónica, validez de los títulos habilitantes	¿Considera que es importante realizar la confirmación de la recepción de la notificación vía correo electrónico?	5	5	5	5	20	

Nombre y Apellidos	Kelly Katherine Martínez Cosío		
Aplicable	SI (x)	NO ()	OBSERVADO ()
Firma			

Variable 1		Principios del Procedimiento Administrativo General					
Dimensión / Indicador0	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	TOTAL	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1	¿Considera que se respetan las garantías del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Debido Procedimiento	¿Considera que es importante la opción de subsanar dentro del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Indicador 1	¿Considera que es importante la opción de impugnar dentro del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Cumplimiento de las garantías							
Dimensión 2	¿Considera que se ha cumplido sus solicitudes en la brevedad posible?	5	5	5	5	20	
Celeridad	¿Considera que la atención de su procedimiento es rápida?	5	5	5	5	20	
Indicador 2	¿Considera que es sencillo realizar y cumplir con los requisitos del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Cumplimiento del plazo legal							
Dimensión 3	¿Considera que se presume la veracidad de los documentos presentados?	5	5	5	5	20	
Presunción de veracidad	¿Considera que se cumple con corroborar la documentación presentada a través de su plataforma virtual?	5	5	5	5	20	
Indicador 3	¿Considera que la interoperabilidad facilita la veracidad de los documentos presentados?	5	5	5	5	20	
Comprobación de la documentación							
Dimensión 4	¿Considera que han sido atendidos correctamente sus procedimientos a través de la plataforma virtual de trámites?	5	5	5	5	20	
Eficacia	¿Considera que la autoridad administrativa ha cumplido con emitir la TUCE?	5	5	5	5	20	
Indicador 4	¿Considera que han sido óptimos los resultados de su solicitud?	5	5	5	5	20	
Obtención del resultado							

Nombre y Apellidos	Kelly Kathryn Manríquez Costas		
Aplicable	SI (X)	NO ()	OBSERVADO ()
Firma			

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTO:

Estimado especialista: PAUCL JOSIF FLORES FLORES

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

1. Cuestionario 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
 2. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

1. Cualitativo () 2. Cuantitativo 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de titulación.

Título del proyecto de tesis:	ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE TRÁMITES DE LA ATU A LA LUZ DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 2020-2022.
-------------------------------	---

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Melgar Robles Claudia Sofia	

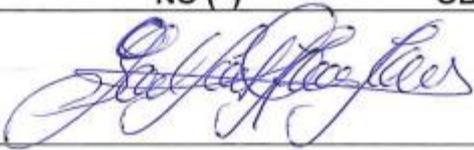
INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	PAUCL JOSIF FLORES FLORES
Especialidad:	DERECHO ADMINISTRATIVO - EDUCACIÓN
Cargo que desempeña actualmente:	ESPECIALISTA LEGAL
Firma:	

Variable 1	PLATAFORMA VIRTUAL DE TRÁMITES DE LA ATU						
Dimensión / Indicador0	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	TOTAL	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1	¿Considera que los datos solicitados son suficientes?	5	5	5	5	20	
Accesibilidad	¿Considera que existe seguridad en el tratamiento de sus datos personales?	5	5	5	5	20	
Indicador 1	¿Considera que el proceso para registrarse es intuitivo?	5	5	5	5	20	
Registro de Usuario	Considera que cuenta con las instrucciones necesarias para registrarse	5	5	5	5	20	
Dimensión 2	¿Considera que están correctamente identificadas las etapas del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Trámite e Interoperabilidad	¿Considera que son pertinentes los requisitos solicitados en las etapas a seguir para el procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Indicador 2	¿Considera que el grado de interoperabilidad es óptimo para la tramitación del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Cantidad y complejidad de requisitos; Grado de interoperabilidad	¿Considera que cuenta con las instrucciones necesarias para la tramitación del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Dimensión 3	¿Considera que se presume la veracidad de los documentos presentados?	5	5	5	5	20	
Emisión de título	¿Considera que se cumple con corroborar la documentación presentada a través de su plataforma virtual?	5	5	5	5	20	
Indicador 3	¿Considera que la interoperabilidad facilita la veracidad de los documentos presentados?	5	5	5	5	20	
Notificación electrónica, validez de los títulos habilitantes	¿Considera que es importante realizar la confirmación de la recepción de la notificación vía correo electrónico?	5	5	5	5	20	

Nombre y Apellidos	PAUL JOSIF FLORES FLORES		
Aplicable	SI (X)	NO ()	OBSERVADO ()
Firma			

Variable 1	Principios del Procedimiento Administrativo General						
Dimensión / Indicador0	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	TOTAL	Observaciones y/o recomendaciones
		Dimensión 1	¿Considera que se respetan las garantías del procedimiento administrativo?	5	4	5	
Debido Procedimiento	¿Considera que es importante la opción de subsanar dentro del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Indicador 1	¿Considera que es importante la opción de impugnar dentro del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Cumplimiento de las garantías							
Dimensión 2	¿Considera que se ha cumplido sus solicitudes en la brevedad posible?	5	4	4	5	20	
Celeridad	¿Considera que la atención de su procedimiento es rápida?	5	5	5	5	16	
Indicador 2	¿Considera que es sencillo realizar y cumplir con los requisitos del procedimiento administrativo?	5	4	4	5	20	
Cumplimiento del plazo legal							
Dimensión 3	¿Considera que se presume la veracidad de los documentos presentados?	5	4	4	5	18	
Presunción de veracidad	¿Considera que se cumple con corroborar la documentación presentada a través de su plataforma virtual?	5	5	5	5	20	
Indicador 3	¿Considera que la interoperabilidad facilita la veracidad de los documentos presentados?	5	4	4	5	18	
Comprobación de la documentación							
Dimensión 4	¿Considera que han sido atendidos correctamente sus procedimientos a través de la plataforma virtual de tramites?	5	5	5	5	20	
Eficacia	¿Considera que la autoridad administrativa ha cumplido con emitir la TUCE?	5	5	5	5	20	
Indicador 4	¿Considera que han sido óptimos los resultados de su solicitud?	5	5	5	3	18	
Obtención del resultado							

Nombre y Apellidos	
Aplicable	SI (X) NO () OBSERVADO ()
Firma	

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

JUICIO DE EXPERTO:

Estimado especialista: María Teresa Obregon Sanchez

Siendo conocedores de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento de recolección de datos:

1. Cuestionario 2. Guía de entrevista () 3. Guía de focus group ()
2. Guía de observación () 5. Otro _____ ()

Presento la matriz de consistencia y el instrumento, la cual solicito revisar cuidadosamente, además le informo que mi proyecto de tesis tiene un enfoque:

1. Cualitativo () 2. Cuantitativo 3. Mixto ()

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar la validez de contenido del instrumento para mi proyecto de tesis de titulación.

Título del proyecto de tesis:	ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE TRÁMITES DE LA ATU A LA LUZ DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 2020-2022.
-------------------------------	---

De antemano le agradezco sus aportes.

Estudiantes autores del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Meigar Robles Claudia Sofia	

INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:

Nombres y Apellidos:	María Teresa Obregon Sánchez
Especialidad:	Derecho administrativo - gestión pública
Cargo que desempeña actualmente:	Asesora legal en ATU
Firma:	

Variable 1	PLATAFORMA VIRTUAL DE TRÁMITES DE LA ATU					Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión / Indicador0	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	TOTAL
Dimensión 1	¿Considera que los datos solicitados son suficientes?	5	5	4	5	19
Accesibilidad	¿Considera que existe seguridad en el tratamiento de sus datos personales?	5	5	5	4	19
Indicador 1	¿Considera que el proceso para registrarse es intuitivo?	5	5	4	4	18
Registro de Usuario	Considera que cuenta con las instrucciones necesarias para registrarse	5	5	5	5	20
Dimensión 2	¿Considera que están correctamente identificadas las etapas del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20
Trámite e Interoperabilidad	¿Considera que son pertinentes los requisitos solicitados en las etapas a seguir para el procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20
Indicador 2	¿Considera que el grado de interoperabilidad es óptimo para la tramitación del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20
Cantidad y complejidad de requisitos; Grado de interoperabilidad	¿Considera que cuenta con las instrucciones necesarias para la tramitación del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20
Dimensión 3	¿Considera que se presume la veracidad de los documentos presentados?	5	5	5	5	20
Emisión de título	¿Considera que se cumple con corroborar la documentación presentada a través de su plataforma virtual?	5	5	5	5	20
Indicador 3	¿Considera que la interoperabilidad facilita la veracidad de los documentos presentados?	5	5	5	4	19
Notificación electrónica, validez de los títulos habilitantes	¿Considera que es importante realizar la confirmación de la recepción de la notificación vía correo electrónico?	5	4	5	4	18

Nombre y Apellidos	SI (X)	NO ()	OBSERVADO ()
Aplicable Firma 			

Variable 1		Principios del Procedimiento Administrativo General					
Dimensión / Indicador0	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	TOTAL	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1	¿Considera que se respetan las garantías del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Debido Procedimiento	¿Considera que es importante la opción de subsanar dentro del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Indicador 1	¿Considera que es importante la opción de impugnar dentro del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Cumplimiento de las garantías							
Dimensión 2	¿Considera que se ha cumplido sus solicitudes en la brevedad posible?	5	5	5	5	20	
Celeridad	¿Considera que la atención de su procedimiento es rápida?	5	5	5	5	20	
Indicador 2	¿Considera que es sencillo realizar y cumplir con los requisitos del procedimiento administrativo?	5	5	5	5	20	
Cumplimiento del plazo legal							
Dimensión 3	¿Considera que se presume la veracidad de los documentos presentados?	5	5	5	5	20	
Presunción de veracidad	¿Considera que se cumple con corroborar la documentación presentada a través de su plataforma virtual?	5	5	5	5	20	
Indicador 3	¿Considera que la interoperabilidad facilita la veracidad de los documentos presentados?	5	5	5	5	20	
Comprobación de la documentación							
Dimensión 4	¿Considera que han sido atendidos correctamente sus procedimientos a través de la plataforma virtual de tramites?	5	5	5	5	20	
Eficacia	¿Considera que la autoridad administrativa ha cumplido con emitir la TUCE?	5	5	5	5	20	
Indicador 4	¿Considera que han sido óptimos los resultados de su solicitud?	5	5	5	5	20	
Obtención del resultado							

Nombre y Apellidos	Maria Teresa Obregon Sanchez		
Aplicable	SI (X)	NO ()	OBSERVADO ()
Firma			