UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL DECRETO LEGISLATIVO Nº 1147 Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES FLUVIALES EN LA CAPITANÍA DE PUERTO DE PUCALLPA, 2022

Tesis para optar el Título Profesional de

ABOGADO

MARCO LEONCIO MONTESINOS CRUZ

SARA LUZ TORRES RAMÍREZ

PUCALLPA – PERÚ
2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ACTA DE EXAMEN PARA OPTAR EL TITULO DE ABOGADO

En la ciudad de Pucallpa, siendo las 10:00 am del día martes 17 de diciembre del año 2024, en el auditorio de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Ucayali, cito en el Tercer Piso de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, se dio inicio a la correspondiente a la sustentación y/o defensa de la tesis denominada "PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1147 Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES FLUVIALES EN LA CAPITANIA DEL PUERTO DE PUCALLPA 2022", presentado por los bachilleres en Derecho y Ciencias Políticas: **SARA LUZ TORRES RAMIREZ y MARCO LEONCIO MONTESINOS CRUZ.**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos, el Secretario Académico de la Facultad procedió a presentar a los Miembros del Jurado integrados por los docentes: Dr. JORGE ANIANO RUIZ ROJAS (Presidente), Dr. JUAN ARQUIMEDES NUÑEZ TERREROS (Miembro) y Dr. JOEL ORLANDO SANTILLAN TUESTA (Miembro), designados con Memorando Múltiple Nº 408/2024-UNU/FDyCP/GyT de fecha 13 de diciembre el 2024; luego del cual el señor presidente instó al Secretario Académico a presentar a los bachilleres examinados.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a los bachilleres a iniciar la exposición, del informe final de tesis; a cuyo término los miembros del jurado formularon las preguntas y objeciones respectivas, la misma que fueron absueltas de forma satisfactoria por los ponentes.

Continuando con el desarrollo de la sustentación y de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos, el presidente invitó a los bachilleres examinados y al público asistente a abandonar la Sala para su correspondiente deliberación en forma reservada.

Seguidamente el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres: **SARA LUZ TORRES RAMIREZ y MARCO LEONCIO MONTESINOS CRUZ;** fueron APROBADOS POR UNANIMIDAD.

Reiniciando el acto Público se procede a la Juramentación de honor y las felicitaciones por los miembros del Jurado, procediéndose a la lectura de la presente acta, dando por concluido el acto de sustentación siendo la 11:00 a.m. del mismo día, lo suscribieron en señal de conformidad; de lo que doy fe.

Dr. JORGE ANIANO RUIZ ROJAS
PRESIDENTE

Dr. JUAN ARQUIMEDEZ NUÑEZ TERREROS
MIEMBRO

Dr. JOEL ORLANDO SANTILLAN TUESTA
MIEMBRO

Dr. RUBEN ADOLFO CERNA LEVEAU
SECRETARIO ACADÉMICO (e)

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del jurado evaluador de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Abogado.

Dr. Jorge Aniano Ruiz Rojas

Presidente

Dr. Juan Arquímedes Núñez Terreros

Miembro

Dr. Joel Orlando Santillán Tuesta

Miembro

Mg. Eladio Guzmán Villa

Asesor

Bach. Marco Leoncio Montesinos Cruz

Tesista

Bach. Sara Luz Torres Ramírez

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0407-2024.**

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL DECRETO LEGISLATIVO Nº 1147 Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES FLUVIALES EN LA CAPITANÍA DE PUERTO DE PUCALLPA, 2022"

Autor(es)	:	**MONTESINOS CRUZ, MARCO LEONCIO**
		TORRES RAMIREZ, SARA LUZ
Facultad	:	**DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**
Escuela	:	**DERECHO**
Asesor(a)	:	**Mg. GUZMÁN VILLA, ELADIO**

Presenta un **porcentaje de similitud de 6%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 19/08/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, SARA LUZ TORRES RAMÍREZ

Autor de la tesis titulada : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1147 Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES FLUVIALES EN LA CAPITANÍA DE PUERTO DE PUCALLPA, 2022.

Sustentada el año 2024

Asesor(a): MG. ELADIO GUZMÁN VILLA

Facultad: DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Escuela Profesional: DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17 / 12 / 2024

Email: luztorres75417691@gmail.com Firma:

Teléfono: 988481693 DNI: 75417691

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, MARCO LEONCIO MONTESINOS CRUZ

Autor de la tesis titulada : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1147 Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES FLUVIALES EN LA CAPITANIA DE PUERTO DE PUCALLPA, 2022

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Mg. ELADIO GUZMAN VILLA

Facultad: DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

Escuela Profesional: DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 17/12/2024

Email: marko_1-11@hotmail.com Firma:

Teléfono: 913199191 DNI: 45323309

DEDICATORIA

A Sarita Jovita Gonzales Vargas, quien en vida me motivo a ser una mujer decidida y capaz.

A mi madre Luz Karina Ramírez Martínez, quien con mucho cariño y atención me inspiro a ser alguien mejor.

A mi padre Roy Miller Torres Gonzales, quien con mucho esfuerzo y dedicación me apoyo durante este trayecto profesional.

A mis hermanos Juan Luis, Jhonny Gabriel y Allan Martin, para quienes deseo ser un ejemplo de éxito y superación.

Sara Luz

A Dios por ayudarme a alcanzar mis metas.

A mi familia por apoyarme en todo momento.

Marco Leoncio

AGRADECIMIENTO

Con profundo respeto y gratitud, deseamos expresar nuestro sincero agradecimiento al Dr. Eladio Guzmán Villa por su invaluable asesoramiento y apoyo durante el desarrollo de esta tesis. Su dedicación y compromiso con la excelencia no solo nos guiaron a través de los desafíos académicos, sino que también nos inspiraron a superar nuestras expectativas y alcanzar un nivel más alto de rigor intelectual.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

INDICE GENERAL ix

INDICE DE TABLAS xiv

INDICE DE FIGURAS xv

RESUMEN xvi

ABSTRACT xvii

INTRODUCCIÓN xviii

CAPÍTULO I 20

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 20

1.1. Planteamiento del problema 20

1.2. Formulación del problema 25

1.2.1. Problema general 25

1.2.2. Problemas específicos 26

1.3. Formulación de objetivos 27

1.3.1. Objetivo general 27

1.3.2. Objetivos específicos.....27

1.4. Justificación e importancia.....28

1.5. Delimitación del estudio.....30

1.6. Viabilidad del estudio.....31

CAPÍTULO II.....32

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....32

2.1. Antecedentes de la investigación.....32

2.1.1. Antecedentes internacionales.....32

2.1.2. Antecedentes nacionales.....35

2.1.3. Antecedentes locales.....37

2.2. Bases teóricas.....38

2.2.1. Procedimiento administrativo sancionador.....38

2.2.2. Fundamentos del procedimiento administrativo sancionador.....39

2.2.3. Principios del procedimiento administrativo sancionador.....39

2.2.4. Elementos clave del procedimiento administrativo sancionador.....40

2.2.5. Aplicación del procedimiento administrativo sancionador 41

2.2.6. Importancia del procedimiento administrativo sancionador 42

2.2.7. Desafíos y mejoras en el procedimiento administrativo sancionador 42

2.2.8. Decreto legislativo Nº 1147 43

2.2.9. Dimensiones del procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147 45

2.2.10. Calidad del servicio 48

2.2.11. Modelos de calidad del servicio 49

2.2.12. Importancia de la calidad del servicio 50

2.2.13. Desafíos en la gestión de la calidad del servicio 50

2.2.14. Dimensiones de la calidad del servicio 51

2.3. Definición de términos básicos 54

2.4. Formulación de hipótesis 56

2.4.1. Hipótesis general 56

2.4.2. Hipótesis específicas 56

2.5. Variables.....57

2.5.1. Identificación de las variables.....57

2.5.2. Definición conceptual de la variable 58

2.5.3. Definición operacional de la variable 58

2.5.4. Operacionalización de las variables 60

CAPÍTULO III 61

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 61

3.1. Diseño de la investigación 61

3.2. Población y muestra 62

3.2.1. Población.....62

3.2.2. Muestra.....63

3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos.....66

3.3.1. Técnica 66

3.3.2. Instrumento.....66

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....69

CAPÍTULO IV.....70

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 70

4.1. Descripción de resultados 70

4.1.1. Descripción de resultados 70

4.1.2. Prueba de normalidad 77

4.1.3. Contrastación de las hipótesis formuladas 79

4.2. Discusión de resultados 83

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 93

Conclusiones 93

Recomendaciones 95

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 97

ANEXOS 104

Anexo 1. Matriz de consistencia 105

Anexo 2. Cuestionario de preguntas 106

Anexo 3. Base de datos 110

Anexo 4. Análisis de confiabilidad de los instrumentos 113

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147 60

Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad del servicio de las embarcaciones fluviales.....60

Tabla 3 Ficha de la encuesta sobre la variable procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 67

Tabla 4 Baremos de la variable procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147.....67

Tabla 5 Ficha de la encuesta sobre la variable calidad del servicio de las embarcaciones fluviales.....68

Tabla 6 Baremos de la variable calidad del servicio de las embarcaciones fluviales.....68

Tabla 7 Análisis descriptivo de la variable procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147y sus dimensiones.....70

Tabla 8 Análisis descriptivo de la variable calidad del servicio de las embarcaciones fluviales y sus dimensiones 73

Tabla 9 Prueba de normalidad mediante el Kolmogorov-Smirnov.....78

Tabla 10 Contrastación de las hipótesis formuladas 79

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis descriptivo de la variable procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147y sus dimensiones.....70

Figura 2 Análisis descriptivo de la variable calidad del servicio de las embarcaciones fluviales y sus dimensiones 73

RESUMEN

La investigación evaluó determinar la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022. Utilizando una metodología correlacional, no experimental y transversal, se aplicaron dos cuestionarios validados por expertos a 55 participantes. Los instrumentos, con 14 y 15 preguntas respectivamente, mostraron altas fiabilidades (coeficientes de 0.971 y 0.966). Un análisis descriptivo en SPSS indicó que el 49% de los encuestados calificaron de “Regular” el procedimiento administrativo, criticando su excesiva burocracia y falta de claridad. En contraste, 32.73% lo consideraron “Bueno” y 18.18% “Malo”. Respecto a la calidad del servicio, el 54.55% la calificó como regular, señalando la necesidad de mejoras. Se encontró una correlación significativa (Rho de Spearman de 0.958) entre el procedimiento y la calidad del servicio, destacando la relevancia de una regulación efectiva para la seguridad y eficiencia del transporte fluvial.

Palabras clave: Procedimiento administrativo sancionador, decreto legislativo Nº 1147, la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales.

ABSTRACT

The research evaluated the relationship between the administrative sanctioning procedure of Legislative Decree No. 1147 and the quality of the service of river vessels in the Port Captaincy of Pucallpa, 2022. Using a correlational, non-experimental and transversal methodology, two questionnaires validated by experts were applied to 55 participants. The instruments, with 14 and 15 questions respectively, showed high reliability (coefficients of 0.971 and 0.966). A descriptive analysis in SPSS indicated that 49% of respondents rated the administrative procedure as “Fair”, criticizing its excessive bureaucracy and lack of clarity. In contrast, 32.73% considered it “Good” and 18.18% “Bad”. Regarding the quality of the service, 54.55% rated it as fair, pointing out the need for improvement. A significant correlation (Spearman's rho of 0.958) was found between the procedure and the quality of service, highlighting the relevance of effective regulation for the safety and efficiency of river transport.

Keywords: Administrative sanctioning procedure, legislative decree No. 1147, quality of service of river vessels.

INTRODUCCIÓN

Este estudio se centró en la aplicación del Decreto Legislativo Nº 1147, que estableció procedimientos administrativos sancionadores específicos para el sector del transporte fluvial en Perú. La normativa fue diseñada para garantizar la seguridad y eficiencia de las embarcaciones fluviales, elementos esenciales para la conectividad y el desarrollo económico de las comunidades dependientes de este medio de transporte. El decreto buscó mejorar los estándares de calidad y seguridad en las operaciones de transporte por ríos y canales, lo cual es crucial en regiones donde el transporte fluvial es un componente vital de la logística y la economía.

Se observaron los cambios en los niveles de calidad del servicio, incluyendo la frecuencia y puntualidad de las salidas, las condiciones de seguridad de las embarcaciones y la satisfacción de los usuarios, tras la implementación del decreto. Además, se examinaron las sanciones administrativas aplicadas bajo este marco legal, considerando la regularidad de las inspecciones y la efectividad de las penalizaciones para fomentar el cumplimiento normativo. El estudio proporcionó una visión detallada de cómo la legislación afectó a operadores y usuarios, destacando tanto los avances significativos como los desafíos enfrentados en la gestión del transporte fluvial.

La investigación se estructura en cinco secciones principales:

Capítulo I: El problema de investigación establece la base de la investigación sobre la reparación civil en delitos ambientales en Ucayali durante 2022. Describe

las circunstancias que motivan el estudio, detalla los objetivos y justifica su relevancia y viabilidad.

Capítulo II: Marco teórico referencial proporciona un contexto teórico necesario para entender la reparación civil en delitos ambientales. Incluye antecedentes de estudios previos, conceptos clave, teorías, legislaciones del derecho ambiental peruano y la operacionalización de variables.

Capítulo III: Metodología de la investigación describe el diseño y métodos usados, explicando la selección de la muestra, las técnicas de recolección de datos y su procesamiento, asegurando la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Capítulo IV: Resultados y discusión presenta y analiza los hallazgos, comparándolos con estudios previos y discutiendo su significado y implicaciones para el derecho ambiental y la reparación civil en Ucayali.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones sintetiza los hallazgos, ofrece recomendaciones a legisladores y autoridades, y sugiere futuras investigaciones.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas según normas APA y anexos como la matriz de consistencia, cuestionarios y análisis de fiabilidad de los instrumentos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, la seguridad y calidad del servicio en las embarcaciones fluviales es una preocupación global, particularmente en regiones donde el transporte fluvial es una vía crucial para el comercio y la movilidad. Según Ramírez et al. (2022), las regulaciones internacionales, como las establecidas por la Organización Marítima Internacional (OMI), buscan mejorar la seguridad, prevenir la contaminación y asegurar la calidad del servicio en las embarcaciones. Sin embargo, la implementación y cumplimiento de estas regulaciones varía significativamente entre países, lo que resulta en diferencias marcadas en la calidad del servicio y la seguridad. En muchos países en desarrollo, la falta de recursos y tecnología avanzada limita la capacidad de aplicar estrictamente las normas internacionales, resultando en servicios de menor calidad y mayores riesgos para la seguridad (Grillo, 2021).

La globalización ha incrementado la interdependencia entre los países, haciendo que el transporte fluvial sea una pieza clave en las cadenas de suministro internacionales. Para Montes y Proaño (2022), esto ha llevado a un aumento en la presión sobre los países para que implementen regulaciones más estrictas y mejoren la infraestructura relacionada con el transporte fluvial. A pesar de los esfuerzos por parte de organismos internacionales para establecer estándares uniformes, las diferencias económicas y políticas entre las naciones continúan

siendo un obstáculo significativo. Además, los desafíos climáticos, como el cambio en los niveles de agua y fenómenos meteorológicos extremos, también impactan la capacidad de mantener altos estándares de calidad y seguridad en las rutas fluviales (Parra, 2021).

En regiones donde el transporte fluvial es esencial para la economía local, la falta de cumplimiento con las regulaciones internacionales puede tener consecuencias graves, no solo en términos de seguridad, sino también en el desarrollo económico y la sostenibilidad ambiental. La cooperación internacional y la asistencia técnica son cruciales para ayudar a los países en desarrollo a mejorar sus capacidades en la gestión y supervisión de embarcaciones fluviales. Programas de capacitación y transferencia de tecnología, junto con inversiones en infraestructura, son necesarios para cerrar la brecha entre los estándares internacionales y las realidades locales, promoviendo así un transporte fluvial más seguro y eficiente a nivel global (Rivas, 2021).

En Perú, el transporte fluvial es vital, especialmente en la región amazónica, donde muchas comunidades dependen de los ríos como principal medio de transporte. Fuentes et al. (2022) menciona que el Decreto Legislativo Nº 1147 establece las bases para el procedimiento administrativo sancionador en el ámbito del transporte acuático, incluyendo las embarcaciones fluviales. Este decreto busca regular y mejorar la calidad del servicio y la seguridad de las embarcaciones fluviales. Sin embargo, la aplicación efectiva de este decreto enfrenta desafíos, tales como la insuficiente infraestructura, la falta de personal capacitado y la limitada supervisión en las áreas más remotas. A pesar de estas dificultades, existen

esfuerzos continuos por parte del gobierno y otras organizaciones para mejorar la situación a través de la implementación de políticas y programas específicos (Garrido, 2022).

La importancia del transporte fluvial en Perú radica también en su impacto económico y social. Las comunidades ribereñas dependen de las embarcaciones fluviales para el acceso a bienes y servicios esenciales, así como para la comercialización de sus productos. La mejora en la calidad del servicio y la seguridad de las embarcaciones fluviales puede contribuir significativamente al desarrollo económico local y a la integración de estas comunidades al resto del país. Sin embargo, los esfuerzos por mejorar estos aspectos enfrentan desafíos logísticos y financieros, y requieren una coordinación efectiva entre diversas entidades gubernamentales y organizaciones no gubernamentales (Tineo, 2023).

Además, la diversidad geográfica y la naturaleza dispersa de las comunidades amazónicas complican la implementación uniforme de las regulaciones del Decreto Legislativo Nº 1147. Conforme con Gutiérrez (2022), la falta de infraestructura adecuada, como puertos y sistemas de comunicación, limita la capacidad de las autoridades para monitorear y controlar efectivamente las operaciones fluviales. Para abordar estas deficiencias, se necesita una inversión sustancial en infraestructura y tecnología, así como programas de capacitación para el personal encargado de la supervisión y el control. Estos esfuerzos son cruciales para garantizar que las normas establecidas en el decreto se cumplan de manera efectiva, mejorando así la seguridad y la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales en todo el país (Tapia, 2020).

Ucayali, una región caracterizada por su densa red fluvial, depende en gran medida del transporte fluvial para la conectividad y el comercio. La implementación del Decreto Legislativo Nº 1147 en Ucayali se enfrenta a obstáculos adicionales debido a la geografía y las condiciones económicas de la región. Las autoridades regionales, en coordinación con las entidades nacionales, han trabajado para mejorar la infraestructura portuaria y la capacitación del personal. No obstante, persisten problemas relacionados con la fiscalización adecuada y la provisión de servicios de calidad, que a menudo se ven limitados por la falta de recursos y la accesibilidad de las comunidades dispersas a lo largo de los ríos (Acuña y Bustamante, 2022).

El transporte fluvial en Ucayali es esencial no solo para el comercio y la movilidad, sino también para el acceso a servicios básicos como salud y educación. La región enfrenta desafíos significativos en términos de infraestructura, con muchos puertos y embarcaderos en condiciones precarias que dificultan el transporte seguro y eficiente. La geografía de la región, con numerosos ríos y terrenos difíciles de navegar, añade una capa adicional de complejidad a la implementación efectiva del Decreto Legislativo Nº 1147. A pesar de estos desafíos, se han realizado esfuerzos significativos para mejorar la infraestructura, como la construcción y rehabilitación de puertos y la adquisición de embarcaciones más seguras y modernas.

Además de la infraestructura, la capacitación del personal es crucial para mejorar la calidad del servicio y la seguridad del transporte fluvial en Ucayali. Las autoridades han implementado programas de formación para capacitar a los

operadores y supervisores en las mejores prácticas de navegación y seguridad. Sin embargo, la efectividad de estos programas a menudo se ve limitada por la alta rotación de personal y la falta de incentivos para retener a trabajadores capacitados en áreas remotas. La colaboración entre el gobierno, organizaciones no gubernamentales y el sector privado es esencial para superar estos desafíos y garantizar que las regulaciones establecidas por el Decreto Legislativo Nº 1147 se implementen de manera efectiva, mejorando así la calidad de vida de las comunidades ribereñas en Ucayali.

La Capitanía de Puerto de Pucallpa juega un papel crucial en la supervisión y control de las embarcaciones fluviales en la región. Esta entidad es responsable de la implementación local del Decreto Legislativo Nº 1147, llevando a cabo inspecciones, sancionando infracciones y asegurando el cumplimiento de las normas de seguridad y calidad del servicio. Sin embargo, la Capitanía enfrenta desafíos significativos, incluyendo la escasez de recursos, la necesidad de mayor personal capacitado y la dificultad para monitorear todas las embarcaciones en una región tan extensa y de difícil acceso. A pesar de estas limitaciones, la Capitanía ha realizado esfuerzos notables para mejorar la calidad del servicio, colaborando con otras entidades gubernamentales y organizaciones no gubernamentales para fortalecer la supervisión y la capacitación.

Una de las principales dificultades que enfrenta la Capitanía de Puerto de Pucallpa es la falta de infraestructura adecuada para realizar inspecciones y mantenimientos regulares. Las instalaciones portuarias a menudo carecen de los equipos necesarios para llevar a cabo revisiones exhaustivas, lo que limita la

capacidad de las autoridades para detectar y corregir problemas antes de que se conviertan en riesgos mayores. Además, la extensión de la región y la dispersión de las comunidades a lo largo de los ríos dificultan el monitoreo constante y efectivo de todas las embarcaciones. Esta situación se ve agravada por la escasez de personal capacitado, que debe cubrir grandes áreas y gestionar una gran cantidad de embarcaciones con recursos limitados. Para mitigar estos desafíos, la Capitanía ha establecido alianzas estratégicas con organizaciones no gubernamentales y entidades del sector privado. Estas colaboraciones han permitido la implementación de programas de capacitación y la provisión de equipos y recursos adicionales para mejorar la supervisión y control de las embarcaciones. Además, se han desarrollado iniciativas comunitarias para involucrar a las poblaciones locales en la vigilancia y reporte de actividades irregulares, lo que ha contribuido a una mejor supervisión y cumplimiento de las normativas. A través de estas acciones, la Capitanía de Puerto de Pucallpa busca no solo mejorar la calidad del servicio y la seguridad de las embarcaciones fluviales, sino también fomentar una cultura de seguridad y cumplimiento entre los operadores y las comunidades ribereñas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y los elementos tangibles de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la fiabilidad de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la capacidad de respuesta de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la seguridad de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?

- ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la empatía de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y los elementos tangibles de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.
- Definir la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la fiabilidad de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.
- Precisar la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la capacidad de respuesta de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.
- Concretar la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la seguridad de las

embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.

- Evaluar la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la empatía de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.

1.4. Justificación e importancia

La justificación teórica de la investigación se basó en la necesidad de comprender los fundamentos normativos y doctrinales que sustentan la regulación y fiscalización del transporte fluvial en Perú. Se utilizó la teoría de la regulación, que postula que la intervención estatal es esencial para corregir fallos del mercado y proteger el bienestar público. Además, la teoría de la calidad del servicio, basada en el modelo SERVQUAL, permitió analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales. Estos marcos teóricos proporcionaron una base sólida para examinar cómo las sanciones administrativas influyen en la mejora de la seguridad y la eficiencia del servicio fluvial.

Desde una perspectiva práctica, esta investigación resultó crucial para identificar y abordar las deficiencias en la implementación del Decreto Legislativo Nº 1147 en la Capitanía de Puerto de Pucallpa. El estudio permitió evaluar la efectividad de las inspecciones y sanciones en la mejora de la seguridad y calidad del servicio de las embarcaciones fluviales. Los resultados obtenidos ofrecieron información valiosa para las autoridades locales y nacionales, ayudando a diseñar

políticas y estrategias más efectivas para la regulación del transporte fluvial. Además, proporcionaron a los operadores de embarcaciones y a la comunidad fluvial en general, herramientas y conocimientos para cumplir con las normativas y mejorar sus prácticas operativas.

Metodológicamente, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando técnicas estadísticas para analizar los datos recolectados. Se llevó a cabo un estudio descriptivo y correlacional que permitió medir la relación entre las sanciones administrativas y la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales. Se utilizó una muestra representativa de embarcaciones inspeccionadas por la Capitanía de Puerto de Pucallpa en 2022, y se aplicaron cuestionarios estandarizados para recoger datos sobre el cumplimiento normativo y la percepción de calidad del servicio. Los datos fueron analizados mediante métodos estadísticos, incluyendo análisis de frecuencias, pruebas de correlación y regresión lineal, para determinar el impacto de las sanciones en la calidad del servicio.

La investigación fue de gran importancia ya que proporcionó un análisis integral y detallado de la efectividad de las normativas vigentes y su impacto en la seguridad y calidad del servicio fluvial. A nivel teórico, contribuyó al conocimiento sobre la regulación y supervisión del transporte fluvial, validando modelos y teorías existentes. En el ámbito práctico, identificó áreas críticas de mejora, ofreciendo recomendaciones que pueden ser implementadas por las autoridades para mejorar la seguridad y eficiencia del servicio. Metodológicamente, validó el uso de técnicas cuantitativas para evaluar el cumplimiento normativo y la percepción de calidad del

servicio, generando datos estadísticos relevantes que servirán para futuros estudios y políticas públicas en el sector.

1.5. Delimitación del estudio

El estudio que se llevó a cabo, como foco principal para evaluar el impacto del procedimiento administrativo sancionador establecido por el Decreto Legislativo Nº 1147 sobre la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa durante el año 2022. Esta investigación se centró en desentrañar cómo las sanciones administrativas influían en la operatividad de las embarcaciones y la percepción de los servicios en un contexto fluvial específico, fundamental para la dinámica económica y la conectividad en la región de Ucayali.

El análisis se delimitó temporalmente al año 2022. Este marco permitió concentrar la atención en políticas y acciones administrativas específicas implementadas o modificadas durante ese período, proporcionando una perspectiva clara de las prácticas actuales y su efecto en la calidad del servicio ofrecido. Esta temporalidad específica también facilitó la recopilación y comparación de datos, permitiendo discernir tendencias o cambios significativos que podrían haber surgido a raíz de la aplicación de dicho decreto.

Geográficamente, el estudio se restringió a la Capitanía de Puerto de Pucallpa. Esta ubicación es estratégica, dado que Pucallpa representa un núcleo vital para el tráfico fluvial en la Amazonía peruana, donde las embarcaciones no solo constituyen un medio de transporte esencial, sino que también son clave para el comercio y la comunicación entre comunidades dispersas. Concentrar el estudio en esta área

específica posibilitó una evaluación más precisa y significativa del impacto de las normativas y procedimientos administrativos en un entorno operativo y regulatorio particular.

1.6. Viabilidad del estudio

En el ámbito ambiental, la investigación se distinguió por su firme compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente, incorporando de manera integral el uso de materiales ecológicos, como papel reciclado, en todas las etapas del estudio, desde la recopilación de datos hasta la elaboración de cuestionarios. Esta estrategia no solo reflejó una dedicación a la preservación ambiental, sino que también estableció un modelo a seguir en cuanto a prácticas sostenibles dentro de la investigación. A nivel técnico, el estudio se caracterizó por la adopción de tecnologías avanzadas en la recopilación y análisis de datos, así como en la preparación del informe final, mediante el uso de software especializado que permitió una evaluación más eficaz y precisa de los datos recolectados. Desde la perspectiva financiera, el estudio fue financiado íntegramente por el investigador, quien, a través de una gestión eficiente de los recursos disponibles y su compromiso personal, logró realizar un estudio exhaustivo y de alta calidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ramírez et al. (2022), en su estudio *Régimen jurídico del mar territorial con respecto al derecho de paso inocente*, llegaron a la siguiente conclusión: (a) Cada Estado tiene un área territorial en el mar adyacente a su territorio, conocida como espacios marítimos. La definición de frontera en estas aguas varía y la jurisdicción estatal, que es completa en tierra firme, puede disminuir a medida que se avanza hacia el mar. Esta variación genera una progresión de la jurisdicción estatal en el mar, basada en acuerdos internacionales y en el reconocimiento de valores compartidos sobre el medio marino. (b) A través de la revisión de prácticas documentadas y de la reglamentación del derecho de paso inocente en varios Estados, se identificaron diferentes escenarios, que se analizarán en detalle más adelante, en relación con el derecho internacional y la necesidad de reglamentar este derecho en Colombia.

Grillo (2021), en su estudio *Problemática actual del contrato de seguros cuando se otorga como garantía aduanera*, llego a la siguiente conclusión: (a) En el ámbito aduanero, existen diferencias conceptuales e interpretativas significativas sobre aspectos fundamentales del seguro de cumplimiento, especialmente en lo que respecta a la definición de siniestro, el momento en que se considera ocurrido y la

forma en que se declara. (b) Es esencial que el sector privado y el sector asegurador colaboren para encontrar una solución normativa u otra alternativa que permita mantener la operatividad de los usuarios de comercio exterior, quienes deben garantizar sus obligaciones aduaneras en favor del Estado (DIAN).

Montes y Proaño (2022), en su *Estudio del tipo penal robo tipificado en el art. 189 del COIP, y su ineficacia frente a los delitos contra la propiedad de las embarcaciones de pesca artesanal en la parroquia Posorja, provincia del Guayas, 2020*, llegaron a la siguiente conclusión: (a) Los espacios marítimos de Ecuador son vulnerables a los delitos de robo cometidos por grupos delictivos, debido a su vasta extensión y al insuficiente control por parte de las autoridades marítimas, quienes carecen de la infraestructura necesaria para garantizar la seguridad física de los habitantes de estas zonas. (b) Aunque existe personal de guardacostas y policía marítima en las aguas territoriales, la falta de infraestructura adecuada les impide combatir eficazmente los delitos en el mar, especialmente el robo. Además, la legislación actual impone multas irrisorias, lo que dificulta sancionar efectivamente el incumplimiento de ciertas normas. Las grandes distancias en millas náuticas entre los lugares donde se cometen los delitos y las autoridades ocasionan que muchos de estos incidentes tarden días o incluso semanas en ser reportados a las autoridades.

Parra (2021) en su estudio *Propuesta de un nuevo modelo de gobernanza portuaria del sistema portuario español basado en la eficiencia y la competitividad*, llego a la siguiente conclusión: (a) El análisis mediante el modelo DEA-Bootstrapping proporcionó resultados satisfactorios. Esta metodología permitió

examinar el sistema portuario español desde las perspectivas operativa y financiera. Utilizando una serie de indicadores o KPIs medibles y evaluables, el análisis DEA extrajo valores de eficiencia y eficiencia corregida, desarrollando la investigación de manera muy satisfactoria. (b) La revisión bibliográfica realizada en esta investigación aportó un gran valor científico a esta tesis doctoral, identificando hallazgos clave relacionados con la gestión portuaria, el Análisis Envolvente de Datos (en materia portuaria) y la competitividad. Este análisis ha permitido que la contribución científica generada sea de alto valor, aportando conocimiento al ámbito portuario, especialmente en la medición de la eficiencia del sistema portuario español.

Rivas (2021), en su estudio *Delincuencia en espacios acuáticos: influencia en el cometimiento de otros delitos e impacto en el sector pesquero artesanal del Cantón Santa Elena*, llego a la siguiente conclusión: (a) Los delitos más frecuentes en los espacios acuáticos de la jurisdicción de Santa Elena son el robo (de motores fuera de borda, pesca, embarcaciones), el hurto y la receptación. (b) Los espacios acuáticos del país se han convertido en zonas favorables para la actividad delictiva de grupos criminales debido a su vasta extensión, que es cinco veces mayor que el territorio continental, y al ineficaz control por parte de las autoridades marítimas, que carecen de la infraestructura y equipamiento necesarios para gestionar la seguridad en estas áreas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Tineo (2023), en su estudio *La fiscalización administrativa del transporte acuático en el Perú*, llego a la siguiente conclusión: (a) El estudio confirma que la gestión del riesgo a través de la potestad inspectora de la Administración Pública, utilizada por las autoridades competentes (MTC y Gobiernos subnacionales) para supervisar el cumplimiento de las normas del sector, es prácticamente inexistente o muy incipiente. (b) Esta fiscalización es inexistente porque las autoridades competentes, como los gobiernos regionales y locales, no han implementado sus competencias. Como resultado, no autorizan, fiscalizan ni sancionan las actividades irregulares de transporte acuático en sus territorios, lo que permite a los particulares continuar prestando estos servicios sin los permisos requeridos por la normativa especial.

Fuentes et al. (2022), en estudio *Propuesta de mejora de procedimientos para la gestión de cobranzas de la oficina de recaudaciones y ejecutoria coactiva de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas del Perú*, llegaron a la siguiente conclusión: (a) A partir de la investigación y el análisis realizado, junto con la participación del equipo encargado del proceso de Ejecutoria Coactiva, se determinó que la institución necesita implementar estrategias que mejoren la eficiencia en la gestión del proceso. (b) Mejorar la calidad del proceso requiere la participación de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas y el apoyo de diversas áreas relacionadas, destacándose especialmente la necesidad de una mayor implicación del área de Recursos Humanos. Esto permitirá aprovechar las oportunidades y beneficios presentes, utilizando adecuadamente la gran cantidad

de información disponible, que, aunque es una fortaleza, también representa el principal desafío en su gestión.

Garrido (2022), en su estudio *Las conferencias marítimas y el derecho de libre competencia*, llego a la siguiente conclusión: (a) Las organizaciones de navieras agrupadas por región o zona de operación, que buscan dominar el mercado marítimo para maximizar los beneficios de cada miembro individualmente, participan en prácticas concertadas como la fijación de precios de fletes, acuerdos de lealtad y reparto de mercado. Estas prácticas deben considerarse cárteles debido a sus efectos externos. (b) La fijación de precios de fletes y el reparto de mercado son ejemplos de prácticas concertadas horizontales, mientras que los acuerdos de lealtad representan prácticas concertadas verticales.

Gutiérrez (2022), en su estudio *La buena administración y la calidad de los procedimientos administrativos en la regulación portuaria de la selva*, llego a la siguiente conclusión: (a) En su rol como Estado Regulador, la Administración debe garantizar que las actividades económicas realizadas por privados satisfagan el interés general. Para ello, se necesitan instrumentos que aseguren la calidad y los resultados en la prestación de servicios privados y la creación de procedimientos adecuados. (b) Las personas jurídicas que desarrollan infraestructura portuaria deben cumplir con la normativa portuaria para asegurar que la infraestructura sea adecuada para operar instalaciones o terminales portuarios y cumpla con los estándares mínimos de calidad, protección y seguridad en la prestación de actividades y servicios portuarios.

Tapia (2020), en su estudio *Diseño y formulación de una propuesta, para una política nacional fluvial amazónica del Perú 2021-2030, respecto al eje de seguridad y protección*, llego a la siguiente conclusión: (a) La investigación presenta una propuesta de política nacional para el Eje de seguridad y protección en el ámbito fluvial amazónico peruano. Esta propuesta busca mejorar las condiciones de seguridad fluvial y fortalecer la articulación de políticas y normas relacionadas, lo que permitirá una mejor toma de decisiones a nivel estatal y contribuirá a la integración y desarrollo de la Amazonía. (b) La seguridad en las vías fluviales y en la navegación es crucial para la integración y el desarrollo de la Amazonía. Por ello, la propuesta de política es de alcance multisectorial y requiere una intervención coordinada de varios sectores. Se recomienda que sea liderada por el Ministerio de Defensa a través de una comisión multisectorial.

2.1.3. Antecedentes locales

Acuña y Bustamante (2022), en su estudio *El transporte fluvial y el desacato de las normas del gobierno con relación al covid-19 en el puerto de Pucallpa en el año 2020*, llegaron a la siguiente conclusión: (a) El transporte fluvial informal contribuye al incumplimiento de las normas del Gobierno relacionadas con el COVID-19 en el Puerto de Pucallpa. (b) La falta de control en el transporte fluvial también facilita el incumplimiento de dichas normas. (c) Además, la inadecuada aplicación de los protocolos sanitarios en el transporte fluvial influye negativamente en el respeto a las normas del Gobierno sobre el COVID-19 en el Puerto de Pucallpa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Procedimiento administrativo sancionador

Es el conjunto de acciones y etapas desarrolladas por la administración pública para investigar, juzgar y, en su caso, sancionar las conductas contrarias a las normativas establecidas, garantizando el debido proceso y los derechos del infractor (Alejos, 2023).

Se entiende como el proceso regulado por el derecho administrativo, mediante el cual una autoridad competente determina la existencia de una infracción administrativa y establece la correspondiente sanción, de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables (Mendoza, 2023).

Es el mecanismo a través del cual se lleva a cabo la detección, evaluación y penalización de incumplimientos normativos por parte de individuos o entidades, asegurando la observancia de la legalidad y el orden administrativo (Baca, 2020).

Es un proceso formal y reglado, destinado a la imposición de sanciones administrativas, que asegura el respeto a los derechos del presunto infractor, tales como la presunción de inocencia, el derecho a la defensa y el acceso a recursos legales (Valdiviezo et al., 2019).

Se comprende como la serie de actos administrativos secuenciales, llevados a cabo por la administración pública, con el objetivo de determinar la responsabilidad de un sujeto en la comisión de una infracción y aplicar la sanción

correspondiente, siguiendo principios de legalidad, proporcionalidad y transparencia (Martin, 2013).

2.2.2. Fundamentos del procedimiento administrativo sancionador

Tiene sus raíces en la necesidad del Estado de mantener el orden y la legalidad en sus diversas áreas de actuación. Su fundamento se basa en la potestad sancionadora de la administración pública, que le permite imponer sanciones administrativas a los individuos o entidades que infringen las normativas. Esta potestad es una manifestación del poder de policía del Estado, destinado a proteger el interés público y garantizar la convivencia social. Además, este procedimiento se justifica por la necesidad de disuadir comportamientos que podrían perjudicar el bien común y asegurar que todos los ciudadanos y entidades cumplan con sus responsabilidades legales (Baca, 2020).

2.2.3. Principios del procedimiento administrativo sancionador

Según Danós (2019), se rige por principios fundamentales que aseguran su legitimidad y eficacia:

Principio de legalidad: Las sanciones deben estar previstas por la ley y aplicarse conforme a las normativas vigentes, evitando arbitrariedades y protegiendo a los ciudadanos de sanciones injustas o desproporcionadas.

Principio del debido proceso: Garantiza un proceso justo y equitativo, respetando los derechos fundamentales de los presuntos infractores, como el

derecho a la defensa, a ser oído y a presentar pruebas, manteniendo la confianza pública en la administración.

Principio de proporcionalidad: Las sanciones deben ser proporcionales a la gravedad de la infracción, asegurando que las penalidades sean adecuadas y justas, evitando excesos y manteniendo un equilibrio justo entre la infracción y la sanción.

Principio de tipicidad: Las conductas sancionables deben estar claramente definidas en la normativa, proporcionando certeza y seguridad jurídica a los ciudadanos sobre las consecuencias de sus acciones.

Principio de publicidad: El procedimiento debe ser transparente y accesible, permitiendo el control social y la rendición de cuentas, fomentando la confianza en las instituciones públicas.

2.2.4. Elementos clave del procedimiento administrativo sancionador

Para Valdiviezo et al. (2019), consta de varios elementos esenciales:

Notificación al presunto infractor: La administración debe notificar al infractor sobre la apertura del procedimiento, detallando la infracción, los fundamentos y las posibles sanciones, asegurando que el infractor tenga conocimiento de las acusaciones y pueda preparar su defensa.

Derecho a la defensa: El infractor tiene derecho a presentar descargos, argumentos y pruebas en su defensa, y puede ser asistido por un abogado durante todas las etapas del procedimiento, garantizando un juicio justo y equitativo.

Plazos y términos: El procedimiento debe desarrollarse dentro de los plazos establecidos por la ley, evitando dilaciones indebidas y garantizando una resolución oportuna del caso, protegiendo los derechos del infractor y contribuyendo a la eficiencia administrativa.

Resolución motivada: La autoridad competente debe emitir una resolución fundamentada, detallando los hechos, las pruebas y las razones que justifican la sanción, permitiendo al infractor conocer las razones de la decisión y facilitando la posibilidad de presentar recursos impugnatorios.

Recursos impugnatorios: Se garantiza el derecho a interponer recursos como reconsideración y apelación contra las resoluciones emitidas, permitiendo revisar y corregir decisiones administrativas, asegurando una doble instancia de revisión y fortaleciendo el principio de justicia y equidad en el ámbito administrativo.

2.2.5. Aplicación del procedimiento administrativo sancionador

En el Perú, este procedimiento está regulado principalmente por la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Esta ley establece un marco general para la imposición de sanciones administrativas, proporcionando principios y directrices para asegurar un procedimiento justo y equitativo. Además, existen normativas específicas según la materia de la infracción, que detallan las particularidades del procedimiento en diferentes sectores y ámbitos. Estas normativas específicas son esenciales para abordar las particularidades de cada sector y asegurar que las sanciones se apliquen de manera justa y adecuada (Lira, 2020).

2.2.6. Importancia del procedimiento administrativo sancionador

Es crucial para la efectividad y credibilidad de la administración pública. Permite identificar, evaluar y sancionar las infracciones de manera justa y transparente, protegiendo los derechos de los individuos y las entidades. Además, promueve un comportamiento acorde con las normativas vigentes y fortalece el estado de derecho. La correcta aplicación de este procedimiento contribuye a mantener la confianza del público en las instituciones administrativas y asegura que todos los actores cumplan con sus obligaciones legales, beneficiando así a toda la sociedad. La implementación de un procedimiento sancionador eficaz también fomenta un entorno de legalidad y respeto a las normas, lo cual es crucial para el desarrollo sostenible y la cohesión social (Canosa, 2020).

2.2.7. Desafíos y mejoras en el procedimiento administrativo sancionador

Aunque este procedimiento es una herramienta eficaz, enfrenta desafíos como la necesidad de mayor capacitación para los funcionarios encargados de su aplicación, la modernización de los sistemas de gestión administrativa y la mejora en la comunicación y coordinación entre diferentes entidades gubernamentales. Abordar estos desafíos es esencial para garantizar que el procedimiento se mantenga justo, eficiente y acorde con las mejores prácticas internacionales. Además, la incorporación de nuevas tecnologías y la digitalización de los procesos administrativos pueden contribuir significativamente a mejorar la eficiencia y transparencia del procedimiento sancionador (Ticona, 2024).

2.2.8. Decreto legislativo Nº 1147

Según el Congreso de la República del Perú (2012), fue promulgada el 10 de diciembre de 2012 durante el gobierno del presidente Ollanta Humala, es una normativa que busca reformar y modernizar la gestión del personal militar en las Fuerzas Armadas del país. A continuación, se desarrolla un marco teórico conciso que aborda los fundamentos, principios, objetivos y componentes clave de esta normativa.

Asimismo, se fundamenta en: A. Modernización institucional: Actualizar prácticas, procedimientos y estructuras militares para mejorar la eficiencia y eficacia de las Fuerzas Armadas. B. Adaptación a nuevas demandas: Preparar a las Fuerzas Armadas para enfrentar amenazas modernas y entornos operativos complejos. C. Garantía del bienestar del personal militar: Proveer condiciones adecuadas de vida, educación y seguridad social al personal militar y sus familias.

Además, se rige por los siguientes principios: a) Transparencia y meritocracia: Procesos de ingreso, ascenso y retiro claros, justos y basados en el mérito. b) Calidad educativa y capacitación continua: Promover la formación permanente del personal militar. c) Bienestar y seguridad social: Mejorar las condiciones de vida y seguridad social del personal militar y sus familias. d) Disciplina y valores militares: Fomentar la disciplina, ética y valores dentro de las Fuerzas Armadas. e) Reconocimiento del desempeño: Introducir incentivos para el personal que demuestre un desempeño sobresaliente.

Entre sus objetivos específicos se encuentran: i. Reforma de la carrera militar: Mejorar las condiciones para el ingreso, ascenso, permanencia y retiro del personal militar. ii. Mejora de la educación y capacitación: Promover la formación continua y especializada del personal militar. iii. Garantía del bienestar y seguridad social: Mejorar las condiciones de vida del personal militar y sus familias. iv. Fortalecimiento de la disciplina y valores militares: Establecer un régimen disciplinario claro y efectivo. v. Reconocimiento del desempeño y especialización: Introducir mecanismos de incentivos para reconocer y recompensar el desempeño sobresaliente.

Es más, sus componentes claves son: 1) Régimen de personal: Establece las condiciones para el ingreso, ascenso, retiro y otras situaciones administrativas del personal militar, asegurando procesos transparentes y basados en el mérito. 2) Educación y capacitación: Promueve la mejora continua de la formación militar, adaptando los programas educativos a las necesidades actuales y futuras. 3) Bienestar y seguridad social: Busca mejorar las condiciones de vida del personal militar y sus familias mediante medidas en salud, vivienda y seguridad social. 4) Régimen disciplinario: Fortalece la disciplina y ética dentro de las Fuerzas Armadas, estableciendo faltas, sanciones y un procedimiento justo y transparente. 5) Incentivos: Introduce mecanismos para reconocer y recompensar el desempeño sobresaliente y la especialización dentro de las Fuerzas Armadas.

Desde su promulgación, el Decreto Legislativo Nº 1147 ha mejorado la transparencia y meritocracia en los procesos de ingreso y ascenso, promovido la formación continua y especializada, y mejorado las condiciones de vida del personal

militar y sus familias. Por otro lado, la implementación de este decreto enfrenta desafíos como la necesidad de mayor capacitación para los funcionarios, modernización de sistemas de gestión y mejora en la comunicación entre entidades gubernamentales. La incorporación de nuevas tecnologías y la digitalización de procesos administrativos pueden mejorar significativamente la eficiencia y transparencia.

2.2.9. Dimensiones del procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147

Legalidad y procedimiento

Es el principio fundamental de que todas las acciones y decisiones administrativas deben estar basadas y ser congruentes con la ley. Esto implica que las autoridades deben actuar dentro del marco jurídico establecido y seguir los procedimientos legales establecidos para garantizar la justicia y la equidad (García, 2022).

Abarca la obligación de las autoridades administrativas de cumplir con las normativas vigentes al imponer sanciones, asegurando que cada paso del proceso sancionador esté debidamente documentado y conforme a lo estipulado por el ordenamiento jurídico aplicable (Gutiérrez, 2022).

Asimismo, asegura que las acciones de las autoridades sean legítimas y transparentes, siguiendo un procedimiento claro y definido que protege los derechos de los involucrados, y permite la revisión y apelación de las decisiones administrativas para evitar abusos de poder (Lazo et al., 2022).

Eficacia y eficiencia

Es la capacidad de las autoridades para alcanzar los objetivos propuestos, como la corrección de conductas infractoras y la disuasión de futuras infracciones, mientras que la eficiencia se centra en la utilización óptima de recursos disponibles para lograr dichos objetivos de manera rápida y con el menor costo posible (García, 2022).

Además, implican que el procedimiento sancionador no solo debe ser capaz de resolver los casos de manera efectiva, sino también hacerlo de una manera que minimice los costos y el tiempo empleado, maximizando los beneficios tanto para la administración como para la sociedad (Gutiérrez, 2022).

Por otro lado, la eficacia se evalúa por el grado en que las sanciones impuestas logran los resultados deseados en términos de cumplimiento de la normativa, mientras que la eficiencia considera la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos, promoviendo un uso racional y económico de los mismos (Lazo et al., 2022).

Transparencia y acceso a la información

Es la obligación de las autoridades de proporcionar información clara, completa y accesible sobre los procedimientos sancionadores, permitiendo a los ciudadanos entender cómo se toman las decisiones y tener acceso a los datos y documentos relacionados (García, 2022).

También, implica que todos los actos y decisiones en el procedimiento sancionador deben ser transparentes y estar disponibles para el escrutinio público, garantizando que los procesos sean abiertos y comprensibles para cualquier interesado, promoviendo así la confianza en la administración pública (Gutiérrez, 2022).

Aseguran que los individuos afectados por las decisiones administrativas puedan obtener la información necesaria para defender sus derechos y comprender las razones detrás de las sanciones impuestas, fomentando un entorno de apertura y responsabilidad gubernamental (Lazo et al., 2022).

Proporcionalidad de las sanciones

Se entiende a que las penas impuestas deben ser adecuadas y justas en relación con la gravedad de la infracción cometida, evitando castigos excesivos o insuficientes que no reflejen la naturaleza del comportamiento sancionado (García, 2022).

Asegura que las sanciones administrativas sean equilibradas y equitativas, teniendo en cuenta factores como la intencionalidad, el daño causado y las circunstancias del infractor, de manera que las penas aplicadas sean justas y razonables (Gutiérrez, 2022).

Sin embargo, implica que las autoridades deben calibrar las sanciones de acuerdo con la magnitud de la infracción y su impacto, garantizando que no se impongan castigos desproporcionados que puedan ser percibidos como arbitrarios o injustos (Lazo et al., 2022).

Prevención y promoción de la seguridad marítima

Son las acciones y medidas adoptadas por las autoridades para evitar incidentes y accidentes en el ámbito marítimo, fomentando prácticas seguras y el cumplimiento de normativas que protejan a las personas y el medio ambiente (García, 2022).

Esta incluye la implementación de políticas y programas educativos, la supervisión y control de actividades marítimas, y la imposición de sanciones como medios para fomentar una cultura de seguridad que minimice riesgos y prevenga situaciones peligrosas (Gutiérrez, 2022).

Abarca el desarrollo de normativas claras, la formación de personal competente, y la realización de inspecciones y auditorías regulares para asegurar que las operaciones marítimas se realicen de manera segura y conforme a los estándares internacionales (Lazo et al., 2022).

2.2.10. Calidad del servicio

Es el grado en el que un servicio satisface las expectativas y necesidades del cliente, proporcionando una experiencia que cumple o supera sus expectativas. Esto incluye aspectos como la rapidez, la eficiencia, la fiabilidad y la amabilidad del personal (Izquierdo, 2021).

Es el conjunto de características y atributos de un servicio que determinan su capacidad para satisfacer los requisitos de los clientes. Esto abarca tanto los

aspectos tangibles, como la apariencia de las instalaciones, como los intangibles, como la actitud y el comportamiento del personal (Izquierdo y Anastacio, 2021).

Se entiende como la medida en que el servicio prestado cumple con las especificaciones y estándares establecidos por la organización y las expectativas del cliente. Incluye indicadores clave de desempeño como tiempo de respuesta, resolución de problemas y nivel de satisfacción del cliente (Reátegui, 2018).

Es la percepción del cliente sobre la excelencia del servicio recibido en comparación con sus expectativas iniciales. Es un factor crítico en la lealtad del cliente y la reputación de la marca (Arellano, 2017).

Se comprende como la suma de todas las interacciones y experiencias que un cliente tiene con una empresa a lo largo del tiempo, y cómo estas interacciones satisfacen o exceden sus expectativas. Incluye factores como la personalización, la empatía, la coherencia y la accesibilidad del servicio (Santomà y Costa, 2007).

2.2.11. Modelos de calidad del servicio

El modelo SERVQUAL, es uno de los más utilizados para medir la calidad del servicio. Este modelo identifica cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El modelo compara las expectativas del cliente con sus percepciones del servicio recibido a través de una serie de ítems específicos para cada dimensión. Además, el modelo de brechas, identifica cinco brechas que pueden afectar la calidad del servicio: la diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción de la dirección sobre estas expectativas; entre la percepción de la dirección sobre las expectativas del cliente y las

especificaciones de calidad del servicio; entre las especificaciones de calidad del servicio y la entrega del servicio; entre la entrega del servicio y las comunicaciones externas al cliente; y entre las expectativas del cliente y sus percepciones del servicio recibido (Torres y Vásquez, 2018).

2.2.12. Importancia de la calidad del servicio

Es crucial por varias razones. Un servicio de alta calidad aumenta la satisfacción del cliente, lo que puede llevar a la repetición del negocio y a recomendaciones boca a boca. La lealtad del cliente también se fortalece con una alta calidad del servicio, ya que los clientes satisfechos y leales son menos propensos a cambiar a la competencia y más propensos a proporcionar un flujo constante de ingresos. Además, ofrecer un servicio de alta calidad puede diferenciar a una empresa de sus competidores y crear una ventaja competitiva sostenible. De modo que, mejorar la calidad del servicio puede impactar positivamente la rentabilidad de una empresa al reducir los costos asociados con la gestión de quejas y la retención de clientes, y al aumentar los ingresos a través de una mayor lealtad del cliente y referencias (Araya et al., 2021).

2.2.13. Desafíos en la gestión de la calidad del servicio

A pesar de sus beneficios, mantener un alto nivel de esta calidad puede ser desafiante. Alinear las expectativas del cliente con la realidad del servicio ofrecido puede ser difícil, especialmente cuando las expectativas son altas o poco realistas. Asegurar que el personal esté debidamente capacitado para proporcionar un servicio de alta calidad es esencial, pero puede ser costoso y llevar mucho tiempo.

Además, las empresas a menudo tienen recursos limitados y deben equilibrar la calidad del servicio con otros objetivos financieros y operativos. Por último, las necesidades y expectativas de los clientes pueden cambiar con el tiempo, y las empresas deben ser capaces de adaptarse rápidamente para mantener la calidad del servicio (López, 2020).

2.2.14. Dimensiones de la calidad del servicio

Elementos tangibles

Son los aspectos físicos y materiales del servicio de las embarcaciones fluviales, como el estado de las embarcaciones, la limpieza de los espacios, la apariencia del personal y la calidad de los equipos y suministros utilizados (Villalba, 2018).

Esta incluye las instalaciones y el equipamiento que los clientes pueden ver y evaluar directamente, tales como la comodidad de los asientos, las condiciones de las instalaciones sanitarias y la accesibilidad y seguridad de las áreas de embarque y desembarque (Navarro y Guerrero, 2012).

Representan la primera impresión que los usuarios tienen del servicio y abarca todos los aspectos físicos que contribuyen a la percepción de profesionalismo y eficiencia, incluyendo la señalización, el mantenimiento de la infraestructura y la presentación visual general (Chanaba et al., 2010).

Fiabilidad

Es la capacidad de las embarcaciones fluviales para prestar el servicio prometido de manera precisa y consistente, cumpliendo con los horarios establecidos y asegurando que las operaciones se realicen sin contratiempos (Villalba, 2018).

Implica la confianza que los usuarios pueden tener en que el servicio será seguro y puntual, y que cualquier problema o incidencia será manejado de manera eficiente y efectiva por el personal (Navarro y Guerrero, 2012).

Se comprende como el ofrecer un servicio que siempre esté a la altura de las expectativas del cliente, demostrando un historial de operaciones exitosas y un compromiso con la mejora continua para evitar retrasos y fallos en el servicio (Chanaba et al., 2010).

Capacidad de respuesta

Es la disposición y habilidad del personal de las embarcaciones fluviales para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido y eficiente, atendiendo solicitudes, preguntas y problemas de manera inmediata (Villalba, 2018).

Asimismo, incluye la agilidad con la que el personal maneja las reservas, la rapidez en el embarque y desembarque, y la prontitud en la atención a cualquier inconveniente que pueda surgir durante el viaje (Navarro y Guerrero, 2012).

Se entiende como el estar siempre disponible para los clientes, ofreciendo soluciones rápidas y efectivas, y mostrando una actitud proactiva para anticiparse a

las necesidades de los usuarios y mejorar su experiencia de servicio (Chanaba et al., 2010).

Seguridad

Abarca todas las medidas y protocolos implementados para proteger a los pasajeros y al personal de posibles riesgos y peligros durante el viaje, asegurando un entorno seguro y confiable (Villalba, 2018).

Además, incluye el cumplimiento de las normativas de seguridad, la capacitación del personal en procedimientos de emergencia, la disponibilidad de equipos de seguridad como chalecos salvavidas, y la realización regular de inspecciones y mantenimientos preventivos (Navarro y Guerrero, 2012).

Por otro lado, es proporcionar un servicio donde los pasajeros se sientan protegidos y tranquilos, sabiendo que todas las precauciones necesarias se han tomado para prevenir accidentes y gestionar cualquier situación de emergencia de manera eficaz (Chanaba et al., 2010).

Empatía

Es la capacidad del personal de las embarcaciones fluviales para comprender y atender las necesidades individuales de los clientes, mostrando un trato personalizado y considerado que haga sentir a los pasajeros valorados y respetados (Villalba, 2018).

Implica escuchar activamente a los usuarios, responder a sus inquietudes de manera amable y comprensiva, y adaptar el servicio para satisfacer las expectativas y requerimientos específicos de cada cliente (Navarro y Guerrero, 2012).

Se trata de ofrecer un servicio centrado en el cliente, donde el personal no solo cumple con sus funciones técnicas, sino que también se esfuerza por crear una experiencia positiva y memorable para los pasajeros, mostrando interés genuino por su bienestar y satisfacción (Chanaba et al., 2010).

2.3. Definición de términos básicos

- **Accesibilidad:** La capacidad de la embarcación para atender a pasajeros con necesidades especiales, como discapacidades físicas o movilidad reducida, proporcionando acceso sin barreras y servicios adaptados (Farro, 2017).

- **Autoridad sancionadora:** Es el órgano o entidad administrativa competente para imponer sanciones en el marco del procedimiento administrativo sancionador (Farro, 2017).

- **Comodidad:** La calidad de las instalaciones y servicios a bordo, que incluyen asientos cómodos, limpieza, aire acondicionado, iluminación adecuada y otras comodidades para mejorar la experiencia del pasajero (Farro, 2017).

- **Cumplimiento normativo y ambiental:** El respeto a las regulaciones y normativas locales, nacionales e internacionales aplicables a la navegación fluvial, así como los esfuerzos por minimizar el impacto ambiental de las operaciones de la embarcación (Farro, 2017).

- **Entretenimiento y servicios a bordo:** La variedad y calidad de servicios adicionales ofrecidos durante el viaje, como opciones de restauración, entretenimiento en vivo, conexión a internet, actividades recreativas, etc. (Farro, 2017).

- **Información y comunicación:** La claridad y disponibilidad de información relevante para los pasajeros, como horarios de salida y llegada, tarifas, destinos y medidas de seguridad, así como la eficacia de la comunicación durante el viaje para informar sobre cualquier eventualidad (Farro, 2017).

- **Infracción:** Es el incumplimiento de una norma, reglamento o disposición legal que conlleva la aplicación de una sanción administrativa (Farro, 2017).

- **Limpieza e higiene:** La limpieza y el mantenimiento adecuado de la embarcación, incluyendo áreas comunes, baños y servicios adicionales, para garantizar un ambiente higiénico y agradable (Farro, 2017).

- **Medidas cautelares:** Son medidas provisionales que pueden adoptarse durante el procedimiento administrativo sancionador para asegurar el cumplimiento de la ley o para evitar perjuicios graves (Farro, 2017).

- **Prescripción:** Es la extinción del derecho de la administración para imponer una sanción como consecuencia del transcurso del tiempo establecido por la ley (Farro, 2017).

- **Puntualidad:** La capacidad de la embarcación para llegar a su destino según el horario programado, evitando retrasos significativos (Farro, 2017).

- **Recurso administrativo:** Es el medio legal mediante el cual una persona afectada por una decisión administrativa puede impugnar dicha decisión ante la misma administración que la emitió (Farro, 2017).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y los elementos tangibles de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.

- Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la fiabilidad de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.

- Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la capacidad de respuesta de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.

- Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la seguridad de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.

- Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la empatía de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de las variables

- V1: Procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147.

- V2: Calidad del servicio de las embarcaciones fluviales.

2.5.2. Definición conceptual de la variable

Proceso administrativo sancionador: Se refiere a la serie de actividades y fases que realiza la administración pública para examinar, adjudicar y, cuando sea apropiado, aplicar sanciones por comportamientos que infrinjan las normas vigentes, asegurando el respeto al debido proceso y los derechos del presunto infractor (Alejos, 2023).

Calidad del servicio: Corresponde a la medida en que un servicio logra cumplir o superar las expectativas y requisitos de los clientes, ofreciendo una experiencia satisfactoria. Esto engloba factores como la rapidez, eficiencia, fiabilidad y cortesía del personal (Izquierdo, 2021).

2.5.3. Definición operacional de la variable

- V1: Procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147.

  D1: Legalidad y procedimiento.

  D2: Eficacia y eficiencia.

  D3: Transparencia y acceso a la información.

  D4: Proporcionalidad de las sanciones.

  D5: Prevención y promoción de la seguridad marítima.

- V2: Calidad del servicio de las embarcaciones fluviales.

  D1: Elementos tangibles.

  D2: Fiabilidad.

  D3: Capacidad de respuesta.

  D4: Seguridad.

  D5: Empatía.

2.5.4. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES	
Procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147	Legalidad y procedimiento	▪ Cumplimiento de los plazos establecidos en el procedimiento sancionador. ▪ Garantía del derecho de defensa y el debido proceso. ▪ Adecuación de las actuaciones a las normativas vigentes.	P01, P02 y P03		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	Malo (14 – 32) Regular (33 – 51) Bueno (52 – 70)
	Eficacia y eficiencia	▪ Tiempo empleado desde la detección de la infracción hasta la imposición de la sanción. ▪ Utilización adecuada de los recursos disponibles para llevar a cabo el procedimiento. ▪ Efectividad de las medidas correctivas impuestas para evitar reincidencias.	P04, P05 y P06	(1) Nunca (2) Casi nunca	Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	
	Transparencia y acceso a la información	▪ Disponibilidad de información clara y accesible sobre el procedimiento administrativo sancionador. ▪ Publicidad de las resoluciones emitidas en relación con las infracciones. ▪ Acceso a los documentos y actuaciones del procedimiento por parte de los interesados.	P07, P08 y P09	(3) A veces	Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	
	Proporcionalidad de las sanciones	▪ Graduación de las sanciones de acuerdo con la gravedad de la infracción y las circunstancias del caso. ▪ Consideración de criterios de proporcionalidad en la imposición de multas, suspensiones o revocaciones de licencias.	P10, P11	(4) Casi siempre (5) Siempre	Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)	
	Prevención y promoción de la seguridad marítima	▪ Implementación de medidas preventivas para evitar la comisión de infracciones. ▪ Fomento de la cultura de seguridad marítima entre los usuarios y operadores de la Capitanía de Puerto Pucallpa. ▪ Evaluación periódica de los riesgos y condiciones de seguridad en las operaciones portuarias.	P12, P13 y P14		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad del servicio de las embarcaciones fluviales

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES	
Calidad del servicio de las embarcaciones fluviales	Elementos tangibles	▪ Estado físico de las embarcaciones (limpieza, comodidad de las instalaciones, estado de las embarcaciones, etc.). ▪ Apariencia del personal y uniformes. ▪ Equipamiento tecnológico a bordo (si aplica).	P01, P02 y P03	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	Malo (15 – 34) Regular (35 – 54) Bueno (55 – 75)
	Fiabilidad	▪ Cumplimiento de los horarios de salida y llegada. ▪ Frecuencia y regularidad del servicio. ▪ Capacidad para evitar interrupciones o problemas durante el viaje.	P04, P05 y P06		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Capacidad de respuesta	▪ Rapidez y eficacia en la atención a los requerimientos de los pasajeros. ▪ Capacidad para resolver problemas o quejas de manera oportuna. ▪ Flexibilidad para adaptarse a cambios en la demanda o situaciones imprevistas.	P07, P08 y P09		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Seguridad	▪ Cumplimiento de normas y regulaciones de seguridad marítima. ▪ Estado y mantenimiento de equipos de seguridad. ▪ Capacitación del personal en medidas de seguridad y procedimientos de emergencia.	P10, P11 y P12		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Empatía	▪ Actitud del personal hacia los pasajeros (amabilidad, cortesía, disposición para ayudar, etc.). ▪ Personalización del servicio según las necesidades individuales de los pasajeros. ▪ Comunicación efectiva y clara con los pasajeros.	P13, P14 y P15		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

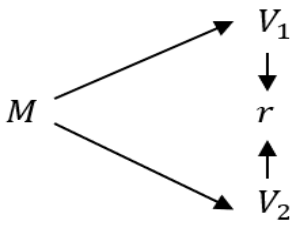
3.1. Diseño de la investigación

La investigación de tipo aplicada es fundamental para el siguiente estudio. Esta modalidad de investigación se caracteriza por su forma práctico, dirigido a solucionar problemas específicos y mejorar procesos en contextos reales. Se busca aplicar los resultados obtenidos directamente a la práctica, generando un impacto positivo tangible en la calidad del servicio de transporte fluvial, asegurando así beneficios para la sociedad y las entidades involucradas (Hernández et al., 2014).

Este estudio adopta un nivel correlacional para explorar las relaciones estadísticas entre el procedimiento administrativo sancionador y la calidad del servicio ofrecido por las embarcaciones fluviales. Mediante técnicas estadísticas avanzadas, como el cálculo de coeficientes de correlación, se determina la intensidad y dirección de estas relaciones. Los coeficientes varían desde -1, indicando una correlación negativa perfecta, hasta +1, que denota una correlación positiva perfecta; un valor de 0 señalaría la ausencia de correlación (Hernández et al., 2014).

El diseño no experimental de corte transversal es el elegido para este estudio, permitiendo la recolección de datos en un punto específico en el tiempo, durante el año 2022. Este diseño es ideal para investigaciones descriptivas o correlacionales como la presente, donde las variables de interés —el procedimiento administrativo

y la calidad del servicio— se observan en su estado natural sin manipulación o intervención del investigador. Esto facilita la evaluación objetiva del estado actual de los servicios de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa (Hernández et al., 2014).



Donde:

- M: Muestra.
- V_1: Procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147.
- V_2: Calidad del servicio de las embarcaciones fluviales.
- r: Relación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

El concepto de “población” se refiere al conjunto completo de personas que poseen una característica particular y constituyen el objeto de estudio. Este grupo puede diferir en magnitud y propiedades dependiendo del propósito y la amplitud de la investigación (Hernández et al., 2014).

Está compuesta por 64 representantes legales de embarcaciones fluviales inscritas en la Capitanía de Puerto de Pucallpa.

Criterios de inclusión

Embarcaciones que hayan sido objeto de al menos un procedimiento administrativo sancionador bajo el Decreto Legislativo Nº 1147.

Representantes legales dispuestos a participar en el estudio y que proporcionen consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Representantes legales que no estén directamente implicados en el manejo administrativo o legal de las embarcaciones durante el periodo del estudio.

Embarcaciones que no hayan sido sujetas a procedimientos administrativos sancionadores bajo el mencionado decreto durante el año de estudio.

3.2.2. Muestra

Una muestra es un subconjunto seleccionado de la población general que se emplea para recopilar datos y derivar conclusiones sobre la totalidad de la población. Esta muestra se selecciona de manera que refleje adecuadamente las características y diversidad de la población total (Hernández et al., 2014).

El muestreo probabilístico es una técnica de selección de muestras donde cada individuo de la población tiene una probabilidad conocida y mayor que cero de ser elegido para la muestra. Esto significa que cada miembro de la población posee

una probabilidad definida de ser incluido en la muestra, lo que facilita la realización de inferencias estadísticas sobre la población en su conjunto. Entre los métodos de muestreo probabilístico se incluyen el muestreo aleatorio simple, el muestreo estratificado y el muestreo por conglomerados (Hernández et al., 2014).

En este marco, "n" simboliza el tamaño de la muestra, "Z" es el valor crítico de la distribución normal estándar para el nivel de confianza elegido, que es 1.96 para un 95% de confianza. Las variables "P" y "Q" representan las proporciones de la población que tienen y no tienen la característica de interés, respectivamente, siendo ambas del 50% en este caso. "N" indica el tamaño total de la población, y "ε" se refiere al margen de error deseado, establecido en 0.05 en este escenario.

$$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} xPxQxN}{\in^2 x(N-1) + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} xPxQ}$$

$$n = \frac{1.96^2 x0.5x0.5x64}{0.05^2 x(64-1) + 1.96^2 x0.5x0.5}$$

$$n = \frac{61.4656}{1.1179}$$

$$n = 54.9831 \cong 55$$

Se establece la muestra por 55 representantes legales de las embarcaciones fluviales registradas en la Capitanía de Puerto de Pucallpa.

3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnica

Hernández et al. (2014) destacan que la encuesta es una herramienta crucial para la recolección de datos en estudios de investigación, ofreciendo acceso directo a la información de los sujetos involucrados. Es fundamental para el desarrollo de una encuesta efectiva definir los objetivos de manera precisa, formular preguntas claras y no dirigidas, y estructurarlas lógicamente. Además, es vital validar el instrumento antes de su uso y seleccionar adecuadamente a la muestra de participantes. Posteriormente, se deben recoger y analizar los datos. Las encuestas pueden incluir diversos tipos de preguntas, como abiertas o cerradas, y utilizar distintas técnicas analíticas en función de los requerimientos específicos del estudio.

3.3.2. Instrumento

En su análisis, Hernández et al. (2014) subrayan la relevancia de diseñar adecuadamente un cuestionario para obtener datos significativos de los participantes. En la construcción de este instrumento, es crucial establecer claramente los objetivos del estudio y las preguntas específicas que se desean responder. También se debe organizar el cuestionario de forma lógica, incluyendo secciones temáticas y preguntas demográficas, con opciones de respuesta claras para facilitar la comprensión. Es esencial seleccionar el tipo de preguntas adecuado, ya sean cerradas, de escala de Likert o abiertas, basándose en las necesidades de información. Finalmente, validar y probar el cuestionario, incluyendo posibles

pruebas piloto con un grupo reducido, es fundamental para asegurar su efectividad antes de su implementación general.

Definición operativa de los instrumentos de recolección de datos

Tabla 3

Ficha de la encuesta sobre la variable procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147

Autores	Marco Leoncio Montesinos Cruz Sara Luz Torres Ramírez
Administración	Personal.
Aplicación	Directa.
Tiempo de aplicación	6 minutos.

Tabla 4

Baremos de la variable procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147

Procedimiento administrativo sancionador del D.L. Nº 1147	Legalidad y procedimiento	Eficacia y eficiencia	Transparencia y acceso a la información	Proporcionalidad de las sanciones	Prevención y promoción de la seguridad marítima
14 – 32	3 – 6	3 – 6	3 – 6	2 – 4	3 – 6
33 – 51	7 – 10	7 – 10	7 – 10	5 – 7	7 – 10
52 – 70	11 – 15	11 – 15	11 – 15	8 – 10	11 – 15

El instrumento diseñado para evaluar la variable “procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147” está estructurado en cinco dimensiones clave y contiene 15 preguntas. Cuatro de estas dimensiones, a saber, legalidad y procedimiento, eficacia y eficiencia, transparencia y acceso a la información, y prevención y promoción de la seguridad marítima, están detalladamente representadas por tres indicadores cada una. Estos indicadores son cuidadosamente seleccionados para proporcionar una evaluación exhaustiva y

multifacética de cada aspecto involucrado. Por otro lado, la dimensión proporcionalidad de las sanciones se evalúa mediante dos preguntas específicas. Este enfoque asegura una cobertura completa de los criterios fundamentales del decreto, permitiendo así un análisis profundo y sistemático de cada elemento del procedimiento administrativo sancionador.

Tabla 5

Ficha de la encuesta sobre la variable calidad del servicio de las embarcaciones fluviales

Autores	Marco Leoncio Montesinos Cruz Sara Luz Torres Ramírez
Administración	Personal.
Aplicación	Directa.
Tiempo de aplicación	6 minutos.

Tabla 6

Baremos de la variable calidad del servicio de las embarcaciones fluviales

Calidad del servicio de las embarcaciones fluviales	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
15 – 34	3 – 6	3 – 6	3 – 6	3 – 6	3 – 6
35 – 54	7 – 10	7 – 10	7 – 10	7 – 10	7 – 10
55 – 75	11 – 15	11 – 15	11 – 15	11 – 15	11 – 15

El instrumento diseñado para medir la calidad del servicio en las embarcaciones fluviales se compone de 15 preguntas, distribuidas equitativamente entre cinco dimensiones críticas: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada una de estas dimensiones contiene exactamente tres preguntas, diseñadas para evaluar aspectos específicos de la experiencia del servicio. Esta estructura equilibrada permite una evaluación integral de cada factor clave que influye en la percepción de la calidad del servicio por parte

de los usuarios, garantizando así una visión completa y detallada de las áreas de fortaleza y las oportunidades de mejora en el servicio de transporte fluvial.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

El estudio comenzó con una exhaustiva recolección de información sobre el tema investigado, incluyendo su historia, fundamentos teóricos y estado actual en la práctica. En la fase de investigación, se desarrollaron y aplicaron dos encuestas de 14 y 15 ítems respectivamente, logrando recopilar 55 respuestas válidas. Este conjunto de datos constituyó una base sólida para realizar análisis descriptivos e inferenciales de manera detallada. No fue necesario solicitar consentimiento informado debido a la naturaleza voluntaria de la participación de los encuestados. Los datos recogidos fueron posteriormente procesados y analizados, permitiendo derivar conclusiones robustas. Para el análisis de los datos obtenidos, se empleó el software SPSS, una herramienta sofisticada para el análisis estadístico. La investigación se centró en explorar la relación entre la reparación civil y los delitos ambientales, utilizando técnicas estadísticas adecuadas para variables ordinales e iniciando con un análisis descriptivo seguido de uno inferencial.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de resultados

4.1.1. Descripción de resultados

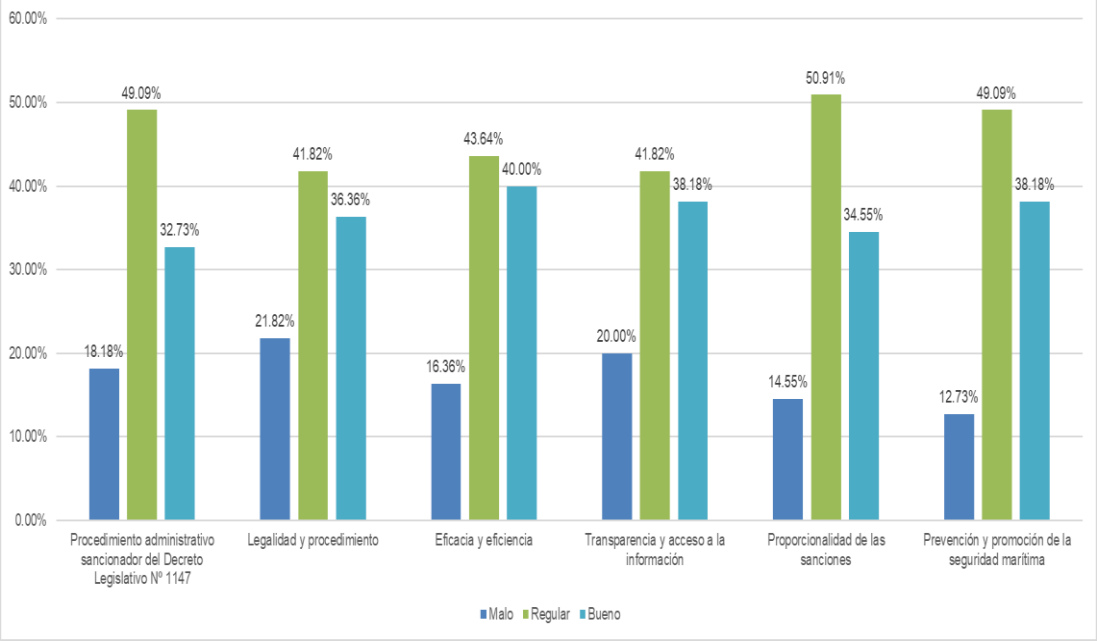
Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147y sus dimensiones

Rango	Procedimiento administrativo sancionador del D.L. Nº 1147		Legalidad y procedimiento		Eficacia y eficiencia		Transparencia y acceso a la información		Proporcionalidad de las sanciones		Prevención y promoción de la seguridad marítima	
	N	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	F
Malo	10	18.18%	12	21.82%	9	16.36%	11	20.00%	8	14.55%	7	12.73%
Regular	27	49.09%	23	41.82%	24	43.64%	23	41.82%	28	50.91%	27	49.09%
Bueno	18	32.73%	20	36.36%	22	40.00%	21	38.18%	19	34.55%	21	38.18%

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147y sus dimensiones



Los resultados de la evaluación del procedimiento administrativo sancionador, aplicado bajo el Decreto Legislativo Nº 1147 entre los representantes legales de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, han proporcionado una visión integral sobre las percepciones y experiencias de los implicados con respecto a este marco regulatorio. Este análisis revela una gama de opiniones que varían desde la aceptación hasta el escepticismo, subrayando áreas específicas que requieren atención y posibles ajustes.

En el núcleo de las respuestas, el procedimiento administrativo sancionador en su totalidad fue percibido como “Regular” por casi la mitad de los encuestados (49.09%). Esta significativa proporción sugiere que, aunque el procedimiento es funcional, no alcanza un nivel de eficacia óptimo en la perspectiva de muchos usuarios. Los elementos que podrían estar contribuyendo a esta percepción podrían incluir la percepción de una burocracia excesiva, la falta de claridad en los pasos del proceso o posiblemente la demora en la resolución de los casos. Por otro lado, un 32.73% de los participantes lo calificó como “Bueno”, lo que indica que una parte considerable de la comunidad reconoce la eficacia y la justicia del sistema actual. Sin embargo, un 18.18% lo calificó como “Malo”, lo cual es indicativo de una disconformidad importante que podría estar ligada a experiencias negativas específicas, tales como percepciones de injusticia o inconsistencias en la aplicación de las normas.

En la dimensión de “Legalidad y procedimiento”, los resultados muestran una mayor dispersión en las percepciones, con un 41.82% calificándolo como regular y un 36.36% como bueno. Esto refleja una preocupación notable sobre cómo se

manejan los aspectos legales y procedimentales del proceso. La proporción de respuestas negativas (21.82%) es reveladora y sugiere que hay una percepción de falta de transparencia o de aplicación equitativa de las leyes, un área que claramente necesita ser abordada para restablecer la confianza en el sistema.

La “Eficacia y eficiencia” del procedimiento mostró una distribución similar de percepciones, con un 43.64% considerándolo regular y un 40.00% bueno. Aunque estos resultados indican una aceptación general del funcionamiento del sistema, el 16.36% de respuestas negativas no puede ser ignorado, ya que apunta a la necesidad de mejorar la rapidez y la precisión en la resolución de casos.

La “Transparencia y acceso a la información” es otra área crítica, con un 41.82% de calificaciones regulares y un 38.18% de buenas. El hecho de que un 20% de los encuestados lo considere malo pone de relieve la necesidad de mejorar cómo se comunica la información a los interesados y la manera en que se garantiza el acceso a la misma. Esto es crucial para fomentar un ambiente de apertura y confianza entre la Capitanía y las partes reguladas.

Respecto a la “Proporcionalidad de las sanciones”, la mayoría de los encuestados (50.91%) consideran su aplicabilidad como regular, lo que indica una preocupación significativa sobre cómo las sanciones están siendo asignadas en relación con las infracciones cometidas. Esta percepción puede reflejar dudas sobre la equidad y la justicia del sistema de penalizaciones, sugiriendo que las sanciones podrían no siempre ser vistas como adecuadas o merecidas. Por otro lado, un 34.55% de los participantes ve la proporcionalidad de las sanciones como buena, lo que sugiere una aceptación de que las penalidades son, en muchos casos, justas y

adecuadas a las faltas. Sin embargo, un 14.55% de las respuestas categorizan esta dimensión como mala, lo que subraya la necesidad de revisar y posiblemente ajustar la manera en que las sanciones son determinadas y aplicadas, para asegurar un balance más coherente y percibido como justo.

En el área de “Prevención y promoción de la seguridad marítima”, los resultados muestran una división similar, con un 49.09% de las respuestas indicando una percepción regular de las iniciativas actuales. Esto puede interpretarse como una señal de que las medidas preventivas existentes y las estrategias de promoción de la seguridad son vistas como insuficientemente efectivas o inconsistentemente aplicadas. A pesar de esto, un 38.18% de los encuestados califican positivamente estas medidas, reconociendo su importancia y eficacia en la mejora de la seguridad marítima. Solo un 12.73% considera que estas prácticas son malas, lo cual es comparativamente bajo y sugiere que, mientras hay espacio para mejoras, las acciones de prevención y promoción son en general bien recibidas.

Esta variedad de percepciones y experiencias subraya una necesidad crítica de revisión y posiblemente de reforma en varios aspectos del procedimiento administrativo sancionador. Las autoridades pertinentes deberían considerar estos resultados como un llamado a la reflexión y la acción, con el objetivo de mejorar la estructura actual para garantizar que sea percibida no solo como justa y eficiente, sino como un modelo de práctica regulatoria en el ambiente fluvial de Pucallpa.

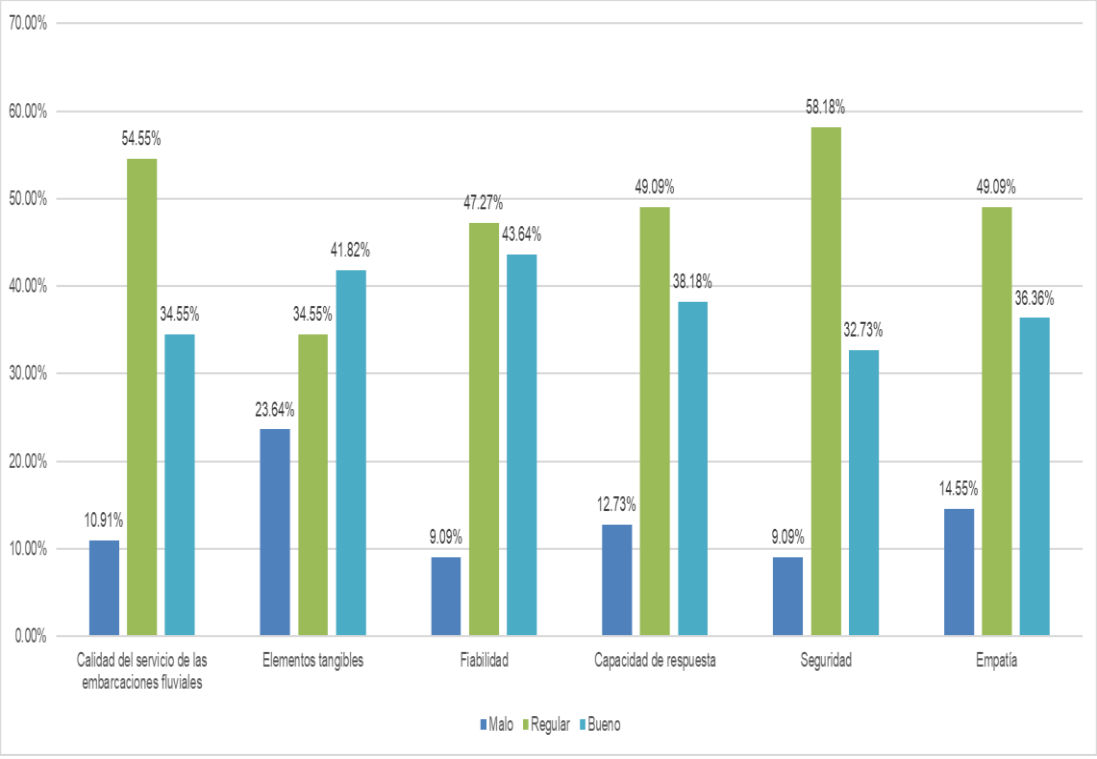
Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable calidad del servicio de las embarcaciones fluviales y sus dimensiones

Rango	Calidad del servicio de las embarcaciones fluviales		Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	F
Malo	6	10.91%	13	23.64%	5	9.09%	7	12.73%	5	9.09%	8	14.55%
Regular	30	54.55%	19	34.55%	26	47.27%	27	49.09%	32	58.18%	27	49.09%
Bueno	19	34.55%	23	41.82%	24	43.64%	21	38.18%	18	32.73%	20	36.36%

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable calidad del servicio de las embarcaciones fluviales y sus dimensiones



En el contexto del servicio ofrecido por las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, los representantes legales han proporcionado una evaluación que resalta tanto fortalezas como áreas significativas de mejora. Según el estudio, una mayoría relativa de los encuestados, exactamente un 54.55%,

considera la calidad del servicio como regular. Este dato indica que, si bien los servicios cumplen con los requisitos mínimos, hay una clara necesidad de intervenciones para refinar y mejorar aspectos críticos que influyen en la percepción de calidad entre los usuarios. En contraste, el 34.55% de los representantes que ven el servicio como bueno refleja una base sólida sobre la cual construir y optimizar. Sin embargo, el 10.91% que califica el servicio de malo sugiere que existen fallos específicos que podrían estar deteriorando la experiencia del cliente de manera notable.

Dentro del ámbito de los elementos tangibles, los cuales incluyen la infraestructura y el equipamiento de las embarcaciones, las opiniones están igualmente divididas. Un 41.82% de los encuestados aprueba la calidad de estos elementos, lo cual es positivo, pero este sentimiento no es universal. Un 34.55% califica estos aspectos como regulares y un considerable 23.64% como malos, señalando la existencia de problemas tangibles que podrían estar afectando la seguridad y comodidad de los pasajeros. Este último grupo destaca una urgente necesidad de revisar y mejorar el estado físico de las embarcaciones, desde la funcionalidad hasta la presentación.

La fiabilidad, esencial para la confianza del cliente, también muestra resultados mixtos. Casi la mitad de los encuestados (47.27%) la considera regular, indicando una variabilidad en la capacidad de las embarcaciones para cumplir con horarios y servicios prometidos de manera consistente. Aunque un 43.64% la ve como buena, reflejando una percepción de confiabilidad, el pequeño pero significativo 9.09% que

la evalúa como mala resalta la necesidad crítica de mejorar la confiabilidad para fortalecer la confianza general en el servicio.

En lo que respecta a la capacidad de respuesta, el aspecto de cuán rápidamente y efectivamente las necesidades de los usuarios son atendidas, se presenta como un desafío. Un 49.09% de los encuestados piensa que la capacidad de respuesta es regular y un 38.18% la califica de buena. Estos resultados sugieren que, mientras algunos esfuerzos son reconocidos y valorados, aún existe un margen importante para acelerar y mejorar la eficiencia del servicio. El 12.73% que reporta una mala capacidad de respuesta destaca una oportunidad crucial para mejorar en esta área, con el objetivo de aumentar la satisfacción del usuario.

La seguridad, un componente no negociable en el servicio de transporte, muestra la mayor preocupación entre los encuestados. Más de la mitad, un 58.18%, solo la considera regular, lo que podría indicar una percepción de medidas de seguridad insuficientes o inadecuadamente implementadas. Aunque un 32.73% siente que la seguridad es buena, el hecho de que una mayoría perciba solo un nivel regular es alarmante y pide una revisión y fortalecimiento urgente de las políticas y prácticas de seguridad.

Finalmente, la empatía, que refleja la capacidad del personal para conectar y responder a las necesidades individuales de los clientes, es percibida como regular por un 49.09% y como buena por un 36.36%. El 14.55% que evalúa la empatía como mala, subraya la necesidad de mejorar la capacitación del personal en habilidades de servicio al cliente. Este componente es esencial para crear una

experiencia más acogedora y personalizada que pueda distinguir positivamente el servicio en un mercado competitivo.

Estos resultados detallados muestran claramente que, mientras hay aspectos del servicio que son apreciados, existen varias áreas críticas donde las mejoras no solo son deseables, sino esenciales. Aumentar la inversión en mantenimiento de infraestructura, fortalecer la fiabilidad y la respuesta del servicio, mejorar las medidas de seguridad, y desarrollar la capacidad empática del personal son pasos fundamentales que podrían transformar la experiencia del servicio de embarcaciones fluviales en Pucallpa, llevándola de ser percibida como meramente adecuada a excepcional.

4.1.2. Prueba de normalidad

- Hipótesis nula (Ho): Los datos tienen una distribución normal.
- Hipótesis alternativa (Ha): Los datos no tienen una distribución normal

Método de decisión

- Se rechaza la hipótesis nula (Ho) a favor de la hipótesis alternativa (Ha) si el valor p es menor que 0.05.

Tabla 9

Prueba de normalidad mediante el Kolmogorov-Smirnov

Variables y dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
▪ Procedimiento administrativo sancionador del D.L. Nº 1147	0.135	55	0.014
▪ Calidad del servicio de las embarcaciones fluviales	0.120	55	0.047
▪ Elementos tangibles	0.143	55	0.007
▪ Fiabilidad	0.140	55	0.009
▪ Capacidad de respuesta	0.144	55	0.006
▪ Seguridad	0.140	55	0.009
▪ Empatía	0.144	55	0.006

a. Corrección de significación de Lilliefors

El empleo de la prueba de Kolmogorov-Smirnov en un estudio que involucra a 55 sujetos demostró que ciertas variables clave no se ajustan a una distribución normal. Estas variables incluyen el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y diversos aspectos de la calidad del servicio en embarcaciones fluviales, tales como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este hallazgo es crucial pues confirma la hipótesis alternativa, la cual sostiene que la distribución de los datos no sigue una norma estándar. Dado este resultado, se hace evidente la necesidad de adoptar métodos de análisis estadístico alternativos. En consecuencia, se recomienda la utilización de técnicas no paramétricas, como el Rho de Spearman, para avanzar en la investigación. Esta aproximación es más adecuada para manejar datos que no se distribuyen normalmente, permitiendo así un análisis más robusto y confiable en el contexto de las variables estudiadas.

4.1.3. Contrastación de las hipótesis formuladas

Tabla 10

Contrastación de las hipótesis formuladas

Rho de Spearman	Procedimiento administrativo sancionador del D.L. Nº 1147	
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)
▪ Calidad del servicio de las embarcaciones fluviales	0.958**	0.000
▪ Elementos tangibles	0.917**	0.000
▪ Fiabilidad	0.898**	0.000
▪ Capacidad de respuesta	0.864**	0.000
▪ Seguridad	0.887**	0.000
▪ Empatía	0.916**	0.000

Para cada punto evaluado, un valor p extremadamente bajo (0.000) permite rechazar con confianza las hipótesis nulas (H0) que sostienen que no existe correlación. Así, se aceptan las hipótesis alternativas (H1) formuladas en la matriz de consistencia, que propone una correlación significativa, dado que, en todos los casos, el valor de significancia (bilateral) es menor al 5%.

Procedimiento administrativo sancionador del D.L. Nº 1147 y calidad del servicio de las embarcaciones fluviales

Resultados: Rho de Spearman = 0.958**

Interpretación: Este resultado destaca una asociación casi perfecta, lo que indica que las medidas sancionadoras están directamente vinculadas con una mejora general en la calidad del servicio. Esto sugiere que un cumplimiento estricto y efectivo de las normativas legales puede ser decisivo en la elevación de los estándares de servicio global. La implementación rigurosa del procedimiento

sancionador parece ser un componente clave para garantizar que los servicios no solo cumplan, sino que superen las expectativas de calidad y seguridad.

Procedimiento administrativo sancionador del D.L. Nº 1147 y elementos tangibles

Resultados: Rho de Spearman = 0.917**

Interpretación: Una correlación tan elevada en los elementos tangibles como la limpieza, el mantenimiento y la apariencia de las embarcaciones indica que las sanciones y regulaciones influyen positivamente en mantener altos estándares físicos. Estos resultados resaltan cómo un marco sancionador eficaz impulsa a las empresas a mantener sus equipos y facilidades en óptimas condiciones, lo que es fundamental para la satisfacción del cliente y la percepción de calidad.

Procedimiento administrativo sancionador del D.L. Nº 1147 y fiabilidad

Resultados: Rho de Spearman = 0.898**

Interpretación: La fuerte correlación observada en la fiabilidad sugiere que las empresas que se adhieren rigurosamente a las regulaciones tienden a ofrecer servicios más confiables y consistentes. Esto implica que las políticas de cumplimiento no solo ayudan a estandarizar procedimientos, sino también a fortalecer la confianza del consumidor en la capacidad de la empresa para cumplir sus compromisos de servicio de manera efectiva y continua.

Procedimiento administrativo sancionador del D.L. Nº 1147 y capacidad de respuesta

Resultados: Rho de Spearman = 0.864**

Interpretación: Aunque esta correlación es algo menor que las otras, sigue siendo robusta y apunta a que la capacidad de respuesta de las empresas mejora con la aplicación efectiva de medidas disciplinarias. Este vínculo sugiere que las regulaciones sancionadoras alientan a las empresas a ser más ágiles y atentas en su manejo de las necesidades y problemas de los clientes, mejorando así la interacción general con el usuario y la satisfacción del servicio.

Procedimiento administrativo sancionador del D.L. Nº 1147 y seguridad

Resultados: Rho de Spearman = 0.887**

Interpretación: La seguridad es una preocupación primordial en cualquier servicio de transporte, y la correlación encontrada refuerza la idea de que un entorno bien regulado y controlado es esencial para garantizar la seguridad de los pasajeros. La aplicación estricta de las normativas contribuye directamente a crear un ambiente seguro y prevenir incidentes, lo que es crucial para la reputación y la operatividad de las empresas de transporte fluvial.

Procedimiento administrativo sancionador del D.L. Nº 1147 y empatía

Resultados: Rho de Spearman = 0.916**

Interpretación: La empatía, que evalúa la capacidad del servicio para atender las necesidades emocionales y prácticas de los clientes de manera considerada, también muestra una alta correlación con el procedimiento sancionador. Esto puede indicar que un marco regulador estricto no solo mejora los aspectos técnicos y de seguridad del servicio, sino que también promueve un enfoque más humano y personalizado en la atención al cliente, lo que en última instancia enriquece la experiencia del usuario.

Estos resultados detallados subrayan la importancia de una administración sancionadora efectiva en la mejora de todas las facetas de la calidad del servicio en las embarcaciones fluviales. Cada una de las dimensiones analizadas muestra una mejora significativa que está estrechamente vinculada con la aplicación rigurosa de la normativa. Este estudio no solo valida la relevancia del procedimiento administrativo sancionador, sino que también proporciona un fuerte respaldo para la continuidad y fortalecimiento de estas prácticas reguladoras. El impacto positivo de estas regulaciones es claro, extendiéndose desde mejoras tangibles en el servicio hasta aspectos más intangibles como la confianza y satisfacción del cliente. Esto destaca la necesidad de políticas bien estructuradas y efectivamente implementadas para asegurar servicios de alta calidad y seguros en la industria del transporte fluvial.

4.2. Discusión de resultados

La evaluación del procedimiento administrativo sancionador y la calidad del servicio en la Capitanía de Puerto de Pucallpa revela una marcada divergencia en la percepción de los usuarios. Un significativo 49.09% de los encuestados califica el procedimiento como “Regular”, sugiriendo que, aunque operativo, presenta deficiencias en eficacia que podrían atribuirse a una excesiva burocracia, falta de claridad en los procedimientos o demoras en la resolución de casos. Esta visión contrasta con el 32.73% que lo percibe como “Bueno”, destacando su justicia y eficacia, y un preocupante 18.18% que lo califica como “Malo”, apuntando a experiencias negativas que pueden incluir percepciones de injusticia o inconsistencia en la aplicación de las normas. El paralelismo con la calidad del servicio de embarcaciones fluviales también refleja inquietudes significativas, con un 54.55% de valoraciones "Regulares". Esto indica que, aunque se cumplen los estándares mínimos, existen aspectos críticos que requieren atención para mejorar la experiencia del usuario. La correlación casi perfecta (Rho de Spearman de 0.958) entre la eficacia del procedimiento sancionador y la calidad del servicio subraya la importancia de una aplicación efectiva de los procedimientos no solo para cumplir con los estándares regulatorios, sino también para elevar la calidad general del servicio, reforzando la seguridad y eficiencia del transporte fluvial.

Este análisis resuena con estudios anteriores en contextos similares. Acuña y Bustamante (2022) ilustran cómo la informalidad en el transporte fluvial puede minar el cumplimiento de las normas gubernamentales, especialmente en tiempos de crisis como la pandemia de COVID-19. La falta de fiscalización y control adecuado

en el transporte fluvial, señalada por Tineo (2023), también resalta deficiencias en la gestión del riesgo que podrían estar contribuyendo a las percepciones negativas en nuestro estudio actual.

Ramírez et al. (2022) y Parra (2021) ofrecen perspectivas adicionales que subrayan la importancia de una regulación y gestión efectivas en espacios marítimos y portuarios, lo que podría ser crucial para mejorar tanto la percepción como la realidad de los procedimientos sancionadores y la calidad del servicio en Pucallpa. Finalmente, la investigación de Rivas (2021) sobre la delincuencia en espacios acuáticos amplía el contexto al demostrar cómo una regulación y fiscalización deficiente puede acarrear problemas de seguridad más amplios que afectan directamente a las comunidades locales.

Estos resultados y estudios subrayan la urgencia de adoptar medidas correctivas y mejorar los procedimientos y servicios evaluados, con el objetivo de responder más efectivamente a las necesidades y expectativas de los usuarios y de reforzar la seguridad y eficiencia del transporte fluvial.

Los resultados obtenidos revelan una percepción diversa respecto a los elementos tangibles como infraestructura y equipamiento en las embarcaciones fluviales. Con un 41.82% de los encuestados aprobando la calidad, un 34.55% calificándola de regular, y un 23.64% de mala, es evidente una urgencia por mejorar el estado físico de las embarcaciones. Este aspecto crítico de la operación fluvial resalta preocupaciones serias sobre la seguridad y la comodidad de los pasajeros, dos factores fundamentales para la prestación de un servicio eficiente y satisfactorio. La correlación significativa (0.917) encontrada entre la rigurosidad del

procedimiento sancionador y el mantenimiento de la infraestructura sugiere que una gestión efectiva y estricta de las sanciones está directamente vinculada con la mejora en la calidad y estado de los barcos. Este hallazgo es crucial, ya que enfatiza la importancia de aplicar estrictamente las regulaciones para asegurar altos estándares de calidad y seguridad. La rigurosidad en la aplicación de sanciones no solo asegura el cumplimiento de las normativas vigentes, sino que también promueve un ambiente de operaciones que prioriza la protección y el bienestar de los usuarios.

Referenciando a estudios previos, Grillo (2021) y Gutiérrez (2022) destacan la importancia de la colaboración entre el sector privado y las entidades reguladoras para garantizar la adecuación de las operaciones a las exigencias normativas y de calidad. De manera similar, las investigaciones de Villalba (2018), Navarro y Guerrero (2012), y Chanaba et al. (2010) subrayan que los elementos tangibles como la limpieza, el estado de las instalaciones y la apariencia del personal son cruciales para la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Por lo tanto, en el contexto de nuestra investigación, es imprescindible que la Administración y las entidades reguladoras intensifiquen sus esfuerzos para garantizar la calidad en la prestación de servicios fluviales. Esto incluye no solo la supervisión y el cumplimiento de las normas, sino también la implementación de medidas correctivas y preventivas que aseguren un estándar de servicio que cumpla con las expectativas y necesidades de los usuarios. Así, la calidad de los procedimientos administrativos y la implementación efectiva de sanciones juegan

un papel determinante en la configuración de un servicio fluvial que sea seguro, confiable y satisfactorio.

La discusión de los resultados obtenidos sobre la fiabilidad de las embarcaciones fluviales revela una conexión significativa entre la efectividad del procedimiento sancionador y la percepción de fiabilidad del servicio, destacando la importancia de una aplicación rigurosa de las normativas para asegurar la calidad y seguridad en el transporte fluvial. Los resultados indican que, aunque un 43.64% de los encuestados considera que la fiabilidad del servicio es buena, existe una proporción considerable (47.27%) que la califica como regular, señalando problemas en la consistencia del cumplimiento de horarios y servicios. Esta percepción es aún más preocupante al considerar que un 9.09% de los encuestados califica la fiabilidad como mala, subrayando la necesidad de intervenciones que mejoren la confiabilidad y, por ende, la confianza de los usuarios en el servicio.

Este estudio se alinea con las investigaciones previas, como la de Fuentes et al. (2022), que sugiere la necesidad de mejorar los procesos dentro de las instituciones que regulan el transporte fluvial, especialmente en términos de eficiencia y calidad del proceso. Fuentes y otros también resaltaron la importancia de la participación activa de diferentes áreas de la organización, incluyendo Recursos Humanos, para mejorar la gestión de la información y, por consiguiente, la calidad del servicio.

Desde un punto de vista teórico, la literatura respalda la idea de que la fiabilidad se entiende no solo como la capacidad de operar sin contratiempos, sino también como la garantía de seguridad, puntualidad y un manejo eficiente de

cualquier incidencia (Navarro y Guerrero, 2012). Chanaba et al. (2010) y Villalba (2018) también contribuyen a esta conceptualización al enfatizar la necesidad de un servicio que cumpla consistentemente con las expectativas de los usuarios, implicando un compromiso continuo con la mejora del servicio.

La robusta correlación encontrada (Rho de Spearman de 0.898) entre la rigurosidad en el procedimiento sancionador y la fiabilidad del servicio resalta la influencia directa que tienen las políticas y su aplicación sobre la percepción de la calidad del servicio. Esto subraya que para mejorar la fiabilidad percibida es crucial no solo implementar regulaciones estrictas sino también asegurarse de que estas sean aplicadas efectivamente.

En síntesis, los resultados demuestran la interdependencia entre una gestión administrativa efectiva y la percepción de fiabilidad de las embarcaciones fluviales. Esto sugiere que mejorar la calidad de la gestión del procedimiento sancionador y su implementación podría ser una estrategia efectiva para aumentar la confianza en el transporte fluvial y asegurar un servicio de alta calidad. Estas mejoras requerirán una colaboración interdepartamental y una revisión continua de los procesos para adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno y las expectativas de los usuarios.

En la investigación realizada sobre la capacidad de respuesta de las embarcaciones fluviales, los resultados reflejan una percepción mixta por parte de los usuarios. Con casi la mitad de los encuestados (49.09%) calificando la capacidad de respuesta como regular y un 38.18% como buena, se identifica claramente una oportunidad para mejorar la eficiencia en el servicio. La proporción

de usuarios que consideran la capacidad de respuesta como mala (12.73%) subraya la necesidad de intervenciones significativas para mejorar la satisfacción del cliente. La correlación fuerte y significativa (Rho de Spearman de 0.864, $p < 0.001$) entre los procedimientos sancionadores y la capacidad de respuesta es especialmente reveladora. Esta relación indica que una gestión efectiva y eficiente de las normativas no solo es crucial para el cumplimiento de las regulaciones, sino que también impacta directamente en la eficacia con la que se atienden las necesidades de los usuarios. Esto es coherente con la literatura existente que sugiere que la agilidad y proactividad en la gestión de las normativas puede mejorar significativamente la experiencia de servicio y la satisfacción del cliente.

Los estudios previos, como el de Garrido (2022), que critica las prácticas concertadas en las conferencias marítimas y su impacto en la competencia, proporcionan un contexto más amplio sobre cómo las prácticas de gestión pueden afectar no solo la competitividad sino también la percepción del servicio. Además, Villalba (2018) y otros estudios han destacado la importancia de la disposición y habilidad del personal para atender eficaz y rápidamente a los clientes, enfatizando la necesidad de una capacitación adecuada y una gestión eficiente del personal para mejorar la capacidad de respuesta.

La investigación subraya la importancia de revisar y posiblemente reestructurar los procedimientos sancionadores para asegurar que no solo se cumplan las normativas, sino que también se mejore la rapidez y la eficiencia del servicio. Al hacerlo, se puede incrementar la satisfacción del cliente y fortalecer la posición competitiva de los servicios de transporte fluvial. En última instancia, los

resultados de este estudio sugieren que la mejora continua en la gestión de las operaciones y la calidad del servicio debe ser una prioridad estratégica para los operadores de embarcaciones fluviales, asegurando así una experiencia más positiva y eficiente para todos los usuarios.

La discusión de los resultados obtenidos en el estudio sobre la seguridad en el transporte fluvial revela un panorama que requiere atención inmediata. Más de la mitad de los encuestados (58.18%) perciben la seguridad como regular, lo que subraya una realidad de medidas de seguridad posiblemente insuficientes o mal implementadas. Aunque un tercio (32.73%) considera que la seguridad es buena, la predominancia de percepciones regulares resalta la urgencia de revisar y fortalecer las políticas y prácticas actuales en este ámbito. La correlación significativa y alta encontrada (coeficiente Rho de Spearman de 0.887) entre una gestión rigurosa de los procedimientos sancionadores y la mejora en la seguridad enfatiza la importancia de una implementación adecuada de estas medidas. Esta relación sugiere que una aplicación más estricta y sistemática de las normativas podría ser clave para prevenir accidentes y aumentar la confianza en los servicios de transporte fluvial.

Este hallazgo es consistente con los estudios previos que también abordan cuestiones de seguridad en contextos similares. Por ejemplo, Montes y Proaño (2022) identificaron que los espacios marítimos de Ecuador están expuestos a delitos, destacando una carencia en la infraestructura y en el control por parte de las autoridades, lo que compromete la seguridad de las embarcaciones y sus ocupantes. Este estudio refuerza la idea de que la seguridad no solo es una cuestión

de políticas adecuadas, sino también de recursos y capacidades para implementarlas efectivamente.

Por otro lado, el trabajo de Tapia (2020) sobre una propuesta de política nacional fluvial amazónica del Perú apunta a la necesidad de un enfoque multisectorial que coordine diversos sectores para mejorar la seguridad fluvial. Esta propuesta sugiere una integración y desarrollo más amplios, lo que podría ser un modelo útil para abordar las deficiencias identificadas en el presente estudio.

Las recomendaciones de Villalba (2018), Navarro y Guerrero (2012), y Chanaba et al. (2010) sobre la implementación de normativas de seguridad, la capacitación del personal y la importancia de crear un ambiente seguro para los pasajeros también son pertinentes. Estas medidas son fundamentales para construir un sistema de transporte fluvial que no solo cumpla con las normativas, sino que también responda efectivamente en situaciones de emergencia.

Los resultados de este estudio y las evidencias de investigaciones anteriores convergen en un punto crítico: la seguridad en el transporte fluvial es una área que necesita una intervención urgente y coordinada. La implementación de políticas robustas, junto con una gestión efectiva y recursos adecuados, son esenciales para garantizar la seguridad y confiabilidad de este servicio vital, especialmente en regiones como la Amazonía donde el transporte fluvial es un componente clave de la infraestructura de transporte.

En la discusión de los resultados obtenidos, es fundamental señalar que la percepción de la empatía del personal, elemento esencial para brindar una experiencia personalizada en el transporte fluvial, es considerada regular por casi la mitad de los encuestados (49.09%) y buena por más de un tercio (36.36%). Esta evaluación sugiere que, aunque hay una base de satisfacción, existe un margen significativo para la mejora en la capacitación en habilidades de servicio al cliente. Es especialmente relevante considerar el 14.55% de los encuestados que califican la empatía como mala, subrayando la necesidad crítica de reforzar la formación del personal en este aspecto. El hallazgo de una correlación muy alta (coeficiente Rho de Spearman de 0.916) entre el procedimiento sancionador y el nivel de empatía en los servicios es notable. Este resultado indica que la implementación de medidas sancionadoras efectivas no solo asegura el cumplimiento normativo, sino que también potencia la empatía en el personal, fortaleciendo la confianza y la satisfacción general en los servicios de transporte fluvial. Esta relación destaca la importancia de políticas claras y efectivas en la regulación y supervisión del personal, asegurando que la calidad del servicio se mantenga en un alto estándar.

Al comparar con estudios previos, como el de Montes y Proaño (2022), se observa una preocupación común por la infraestructura y las capacidades de cumplimiento normativo en contextos similares. Aunque el estudio de Montes y Proaño se centró en delitos contra la propiedad en embarcaciones de pesca artesanal, resalta la falta de infraestructura y las multas inadecuadas como barreras para un cumplimiento efectivo. Esta problemática se alinea con los resultados actuales, sugiriendo que mejoras en la formación del personal y la infraestructura

podrían tener un impacto positivo amplio, más allá del contexto específico del transporte fluvial.

Finalmente, rescatando los resultados de Villalba (2018), Navarro y Guerrero (2012), y Chanaba et al. (2010), se refuerza la idea de que una experiencia de servicio al cliente sobresaliente no solo se basa en cumplir con funciones técnicas, sino también en crear una conexión humana y genuina. La capacidad del personal para adaptar servicios a las necesidades específicas y mostrar un trato personalizado es crucial. Estos principios, junto con los hallazgos actuales, sugieren que fortalecer la empatía a través de una mejor capacitación y regulación contribuye significativamente a la calidad y la percepción del servicio, destacando la importancia de un enfoque holístico en la gestión del servicio al cliente en el transporte fluvial.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se determinó una correlación positiva y significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147 y la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa durante 2022, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.958 y una significancia bilateral de 0.000. Este resultado indica una fuerte asociación que sugiere que la aplicación efectiva de dichos procedimientos mejora notablemente la calidad de servicio, subrayando la importancia de una gestión reguladora adecuada para garantizar la seguridad y eficiencia en el transporte fluvial.

- Se estableció una correlación muy alta y significativa de 0.917, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, entre la rigurosidad del procedimiento sancionador y el mantenimiento de los elementos tangibles de las embarcaciones fluviales. Este hallazgo resalta cómo una gestión efectiva de las sanciones influye positivamente en la calidad y estado de los barcos e infraestructura asociada, destacando la necesidad de aplicar estrictamente las regulaciones para mantener altos estándares de calidad y seguridad en los servicios de transporte fluvial.

- Se definió una correlación robusta y significativa entre el procedimiento administrativo sancionador y la fiabilidad de las embarcaciones fluviales, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.898 y una significancia

bilateral de 0.000. Los resultados evidencian que una gestión estricta y eficaz de las sanciones está estrechamente vinculada a una mayor fiabilidad en las embarcaciones, reforzando la importancia de la correcta aplicación de las regulaciones para asegurar la seguridad y calidad en los servicios de transporte fluvial.

- Se precisó una correlación significativa y fuerte, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.864 y una significancia bilateral de 0.000, entre los procedimientos sancionadores y la capacidad de respuesta de las embarcaciones. Este resultado refuerza la relevancia de una gestión adecuada de las normativas para garantizar servicios más eficientes y confiables, lo cual es crucial para la seguridad y satisfacción de los usuarios en la región.

- Se concretó una alta y significativa correlación, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.887 y una significancia bilateral de 0.000, indicando que la gestión rigurosa de los procedimientos sancionadores mejora la seguridad en las embarcaciones fluviales. La implementación adecuada de estas medidas es vital para prevenir accidentes y aumentar la confianza en los servicios de transporte fluvial.

- Se evaluó una correlación muy alta y significativa, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.916 y una significancia bilateral de 0.000, entre el procedimiento sancionador y el nivel de empatía en los servicios ofrecidos. Este hallazgo sugiere que la implementación efectiva de medidas sancionadoras mejora no solo el cumplimiento normativo, sino también

aspectos cruciales del servicio, como la empatía hacia los usuarios, fortaleciendo la confianza y la satisfacción general en el transporte fluvial.

Recomendaciones

- Se recomienda implementar programas de capacitación continua para el personal encargado de los procedimientos sancionadores, garantizando que estén bien informados y equipados para aplicar las regulaciones efectivamente. Adicionalmente, es esencial establecer sistemas robustos de monitoreo y evaluación que permitan revisar la calidad del servicio y la efectividad de las sanciones de manera continua, facilitando ajustes oportunos y mejoras en las prácticas operativas.

- Se recomienda incrementar la frecuencia y profundidad de las inspecciones a las embarcaciones, asegurando el cumplimiento continuo de los estándares de calidad y seguridad. Asimismo, se debe priorizar la inversión en el mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura relacionada con las embarcaciones fluviales, para mantener los estándares de calidad y seguridad en niveles óptimos y prevenir fallos o accidentes.

- Se recomienda revisar y actualizar los procedimientos administrativos sancionadores regularmente para cerrar posibles brechas que permitan inconsistencias en la aplicación de sanciones. Además, fortalecer el marco regulatorio contribuirá a una aplicación más estricta y efectiva de las sanciones, mejorando así la confiabilidad y seguridad de las embarcaciones.

- Se recomienda desarrollar un protocolo de respuesta rápida para actuar efectivamente ante infracciones, asegurando que las embarcaciones puedan operar sin comprometer la calidad o seguridad. Implementar sistemas de reporte y retroalimentación que permitan a los usuarios comunicar problemas también mejorará la capacidad de respuesta general y la satisfacción del cliente.

- Se recomienda asegurar un cumplimiento más estricto de los procedimientos sancionadores y realizar auditorías regulares para verificar el cumplimiento de las normas de seguridad. Estas medidas disuaden las infracciones y refuerzan la confianza en los servicios de transporte fluvial, contribuyendo significativamente a un ambiente operativo más seguro.

- Se recomienda proporcionar formación especializada en servicio al cliente a todos los operadores de embarcaciones, enfocándose en la empatía y el trato humano. Además, realizar evaluaciones regulares de satisfacción del cliente ayudará a entender mejor sus necesidades y percepciones, permitiendo implementar mejoras específicas que fortalezcan la confianza y satisfacción hacia los servicios de transporte fluvial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alejos, O. (2023). El procedimiento administrativo sancionador en plano secuencia. Garantías para evitar el efecto Bombita. Revista de la Facultad de Derecho de México, 73(285), 61–94. https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2023.285.85402

Acuña, N. y Bustamante, F. (2022). El transporte fluvial y el desacato de las normas del gobierno en relación al covid-19 en el puerto de Pucallpa en el año 2020. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. https://repositorio.unu.edu.pe/items/2f05d096-2f09-4b04-b8bf-e75f43464000

Araya, L., Jiménez, C., Barrientos, N., Flores, Y., Yáñez, V. y Contreras, N. (2021). Importancia de la calidad de servicio en la educación superior a distancia. Arandu UTIC, 7(2). https://www.uticvirtual.edu.py/revista.ojs/index.php/revistas/article/view/117

Arellano, H. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. Dominio de las Ciencias, 3, 72-83. https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627

Baca, R. (2020). Alcances de la presunción de licitud en el procedimiento administrativo sancionador. Derecho & Sociedad, 1(54), 267-276. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/22419

Canosa, A. (2020). La tutela administrativa efectiva en el procedimiento administrativo sancionador. Derecho & Sociedad, 1(54), 243-266. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/22418

Chanaba, A., Avilés, D. y Bravo, S. (2010). Diagnóstico de la calidad del servicio de transporte turístico fluvial de la ciudad de Guayaquil y propuesta de mejora. Escuela Superior Politécnica del Litoral. http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/38538

Congreso de la República del Perú (2012). Decreto Legislativo que regula el fortalecimiento de las Fuerzas Armadas en las competencias de la Autoridad Marítima Nacional – Dirección General de Capitanías y Guardacostas. https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01147.pdf

Danós, J. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú. Revista de Derecho Administrativo, (17), 26-50. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22164

Farro, J. (2017). La señal satelital de las naves en el procedimiento administrativo por abordaje marítimo en el puerto del Callao, años 2010-2013. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/23030

Fuentes, C., Gallo, R., Hanke, B. & Núñez, J. (2022). Propuesta de mejora de procedimientos para la gestión de cobranzas de la oficina de recaudaciones y

ejecutoria coactiva de la Dirección General de Capitanías y Guardacostas del Perú. Repositorio Académico de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. http://hdl.handle.net/10757/667664

García, E. (2022). Las limitaciones de la tipificación de infracciones en materia de fauna silvestre, a propósito del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la refinería La Pampilla. Revista Kawsaypacha: Sociedad y Medio Ambiente, (10), A-009. https://doi.org/10.18800/kawsaypacha.202202.009

Garrido, R. (2022). Las conferencias marítimas y el derecho de libre competencia. Repositorio Institucional de la Universidad de Piura. https://hdl.handle.net/11042/5451

Grillo, A. (2021). Problemática actual del contrato de seguros cuando se otorga como garantía aduanera. Revista Instituto Colombiano de Derecho Tributario, 83, 475. https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A10%3A31318922/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A151603520&crl=f&link_origin=www.google.com

Gutiérrez, N. (2022). La buena administración y la calidad de los procedimientos administrativos en la regulación portuaria de la selva. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. http://hdl.handle.net/20.500.12404/22009

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw-Hill 6ta Edición. https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Izquierdo, J., y Anastacio, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. Zhoecoen, 13(2), 84–93. https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Horizonte Empresarial, 8(1), 425–437. https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648

Lazo, C., Alzamora, K., Llanos, J., Solís, K., Cortijo, M., Perales, N., Suclupe, Y. & Puraca, W. (2022). Análisis de la normativa aplicable por el derrame de hidrocarburos en Ventanilla. Revista del Instituto de investigación de la Facultad de Minas, Metalurgia y Ciencias Geográficas, 25(50), 363-372. https://doi.org/10.15381/iigeo.v25i50.22868

Lira, E. (2020). Gestión administrativa y aplicación del procedimiento administrativo sancionador en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Lambayeque. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45825

López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. Desafíos, 11(1), 25–31. https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138

Martin, R. (2013). Procedimiento administrativo sancionador en materia de contratación pública: Derecho al debido proceso en sede administrativa y protección constitucional para el ejercicio de la función arbitral. Ius Et Praxis, 44(044), 143-191. https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2013.n044.78

Mendoza, E. (2023). Debido procedimiento administrativo sancionador y el control judicial como tutela jurisdiccional efectiva. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(2), 11019-11041. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.6184

Montes, B. y Proaño, S. (2022). Estudio del tipo penal robo tipificado en el art. 189 del COIP, y su ineficacia frente a los delitos contra la propiedad de las embarcaciones de pesca artesanal en la parroquia Posorja, provincia del Guayas, 2020. Repositorio Institucional de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8597

Navarro, M. y Guerrero, K. (2012). Algunas normas de calidad de energía según el criterio de compatibilidad electromagnética en los escenarios: Embarcaciones fluviales y sistemas eléctricos de baja tensión. Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica de Bolívar. https://hdl.handle.net/20.500.12585/2241

Parra, J. (2021). Propuesta de un nuevo modelo de gobernanza portuaria del sistema portuario español basado en la eficiencia y la competitividad. Archivo Digital de la Universidad Politécnica de Madrid. https://doi.org/10.20868/UPM.thesis.67533

Ramírez, F., Machado, J., Rodrigo, J. (2022). Régimen jurídico del mar territorial con respecto al derecho de paso inocente. Repositorio Institucional de la Universidad CEU. http://hdl.handle.net/10637/13475

Reátegui, J. (2018). Servicio de transporte fluvial en la región Loreto: Entre Escila y Caribdis. Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual, 6(11). https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/87

Rivas, W. (2021). Delincuencia en espacios acuáticos: Influencia en el cometimiento de otros delitos e impacto en el sector pesquero artesanal del Cantón Santa Elena. Repositorio Institucional Universidad de Guayaquil. https://biblioteca.semisud.org/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=195924

Santomà, R. y Costa, G. (2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: Revisión de la literatura. Archivo Digital de la Universitat Ramon Llull. http://hdl.handle.net/20.500.14342/4321

Tapia, E. (2020). Diseño y formulación de una propuesta, para una política nacional fluvial amazónica del Perú 2021-2030, respecto al eje de seguridad y protección. Repositorio de la Escuela Superior de Guerra Naval. https://hdl.handle.net/20.500.12927/301

Ticona, W. (2024). El procedimiento administrativo sancionador especial en las papeletas de tránsito de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/144801

Tineo, C. (2023). La fiscalización administrativa del transporte acuático en el Perú. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. http://hdl.handle.net/20.500.12404/26371

Torres, M. y Vásquez, C. (2018). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Revista Científica Compendium, 18(35). https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64

Valdiviezo, C., Yumbay, J. y Durán, A. (2019). Inconstitucionalidad del procedimiento administrativo sancionador. Opuntia Brava, 11(2), 373-389. https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/768

Villalba, T. (2018). Embarcaciones y navegantes fluviales al servicio de los antiguos puertos de Roma. In VI Congreso virtual sobre Historia de las Vías de Comunicación (pp. 475-488). Asociación Orden de la Caminería. https://www.revistacodice.es/publi_virtuales/vi_c_h_camineria/comunicaciones/villalba-embarcaciones.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

<table>
<tr><th>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES Y DIMENSIONES</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr>
<td>¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?</td>
<td>Determinar la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.</td>
<td rowspan="2">PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Se refiere a la serie de actividades y fases que realiza la administración pública para examinar, adjudicar y, cuando sea apropiado, aplicar sanciones por comportamientos que infrinjan las normas vigentes, asegurando el respeto al debido proceso y los derechos del presunto infractor (Alejos, 2023).

CALIDAD DEL SERVICIO

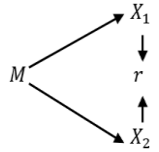
Corresponde a la medida en que un servicio logra cumplir o superar las expectativas y requisitos de los clientes, ofreciendo una experiencia satisfactoria. Esto engloba factores como la rapidez, eficiencia, fiabilidad y cortesía del personal (Izquierdo, 2021).</td>
<td>Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.</td>
<td rowspan="2">PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL DECRETO LEGISLATIVO Nº 1147

Legalidad y procedimiento.
Eficacia y eficiencia.
Transparencia y acceso a la información.
Proporcionalidad de las sanciones.
Prevención y promoción de la seguridad marítima.

CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES FLUVIALES

Elementos tangibles.
Fiabilidad.
Capacidad de respuesta.
Seguridad.
Empatía.</td>
<td rowspan="2">TIPO
Aplicada.

NIVEL
Correlacional.

DISEÑO
No experimental de corte transversal.


POBLACIÓN
Está compuesta por 64 representantes legales de embarcaciones fluviales inscritas en la Capitanía de Puerto de Pucallpa.

MUESTRA
Se establece la muestra por 55 representantes legales de las embarcaciones fluviales registradas en la Capitanía de Puerto de Pucallpa.

ANÁLISIS DE DATOS
Descriptivo
Inferencial

USO DE SOFTWARE DE PROCESAMIENTO DE DATOS
SPSS.
EXCEL.</td>
</tr>
<tr>
<td>a) ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y los elementos tangibles de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?
b) ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la fiabilidad de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?
c) ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la capacidad de respuesta de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?
d) ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la seguridad de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?
e) ¿Cuál es la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la empatía de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022?</td>
<td>a) Establecer la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y los elementos tangibles de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.
b) Definir la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la fiabilidad de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.
c) Precisar la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la capacidad de respuesta de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.
d) Concretar la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la seguridad de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.
e) Evaluar la relación entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la empatía de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.</td>
<td>a) Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y los elementos tangibles de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.
b) Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la fiabilidad de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.
c) Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la capacidad de respuesta de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.
d) Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la seguridad de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.
e) Existe relación significativa entre el procedimiento administrativo sancionador del decreto legislativo Nº 1147 y la empatía de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa, 2022.</td>
</tr>
</table>

Anexo 2. Cuestionario de preguntas

N° de cuestionario: _____

Fecha: _____

Este documento se emplea únicamente para propósitos de investigación y asegura la confidencialidad y el anonimato de la información. Su finalidad es examinar la conexión entre el procedimiento administrativo sancionador del D.L. Nº 1147 y la calidad del servicio de las embarcaciones fluviales en la Capitanía de Puerto de Pucallpa durante el año 2022. Por favor, indique su respuesta marcando con una "X" la casilla apropiada, considerando que:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA VARIABLE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL D.L. Nº 1147

V1: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEL DECRETO LEGISLATIVO Nº 1147						
D1: LEGALIDAD Y PROCEDIMIENTO						
P01	Se cumplen los plazos establecidos en el procedimiento sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P02	Se garantiza el derecho de defensa y el debido proceso en el procedimiento sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P03	Se adecuan las actuaciones al procedimiento sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147 y a las normativas vigentes.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D2: EFICACIA Y EFICIENCIA						

P04	Se cumple el tiempo establecido desde la detección de la infracción hasta la imposición de la sanción en el procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P05	Se percibe la utilización adecuada de los recursos disponibles para llevar a cabo el procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P06	Se considera efectiva las medidas correctivas impuestas en el procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147 para evitar reincidencias.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D3: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
P07	Se encuentra disponible información clara y accesible sobre el procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P08	Se publican las resoluciones emitidas en relación con las infracciones del procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P09	Se percibe el acceso a los documentos y actuaciones del procedimiento por parte de los interesados en el procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D4: PROPORCIONALIDAD DE LAS SANCIONES						
P10	Se gradúan las sanciones de acuerdo con la gravedad de la infracción y las circunstancias del caso en el procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P11	Se consideran los criterios de proporcionalidad en la imposición de multas, suspensiones o revocaciones de licencias en el procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D5: PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD MARÍTIMA						
P12	Se implementan medidas preventivas para evitar la comisión de infracciones en el ámbito del procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

P13	Se fomenta la cultura de seguridad marítima entre los usuarios y operadores de la Capitanía de Puerto Pucallpa en el contexto del procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P14	Se lleva a cabo la evaluación de los riesgos y condiciones de seguridad en las operaciones portuarias relacionadas con el procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES FLUVIALES

V1: CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS EMBARCACIONES FLUVIALES						
D1: ELEMENTOS TANGIBLES						
P01	Las embarcaciones se encuentran limpias y bien mantenidas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P02	El personal a bordo presenta una apariencia profesional y los uniformes están en buen estado.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P03	Se encuentra equipamiento tecnológico moderno y funcional a bordo de las embarcaciones.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D2: FIABILIDAD						
P04	Las embarcaciones fluviales cumplen puntualmente con los horarios de salida y llegada.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P05	El servicio de las embarcaciones fluviales es ofrecido según lo programado y de manera regular.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P06	Las embarcaciones fluviales evitan interrupciones o problemas durante el viaje.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
P07	El personal de las embarcaciones fluviales responde rápidamente y de manera efectiva a las necesidades de los pasajeros.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P08	Las embarcaciones fluviales resuelven problemas o atienden quejas de los pasajeros de manera oportuna.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

P09	Las embarcaciones fluviales muestran flexibilidad para adaptarse a cambios en la demanda o situaciones imprevistas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D4: SEGURIDAD						
P10	Las embarcaciones fluviales cumplen con las normas y regulaciones de seguridad marítima establecidas.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P11	Los equipos de seguridad a bordo de las embarcaciones fluviales se encuentran en buen estado y son debidamente mantenidos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P12	El personal de las embarcaciones fluviales está capacitado en medidas de seguridad y procedimientos de emergencia.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D5: EMPATÍA						
P13	El personal de las embarcaciones fluviales muestra una actitud amable, cortés y está dispuesto a ayudar a los pasajeros.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P14	El servicio ofrecido por las embarcaciones fluviales se adapta a las necesidades individuales de los pasajeros.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P15	La comunicación con los pasajeros a bordo de las embarcaciones fluviales es efectiva y clara.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anexo 3. Base de datos

M	Procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147														Calidad del servicio de las embarcaciones fluviales													
	Legalidad y procedimiento			Eficacia y eficiencia			Transparencia y acceso a la información			Proporcionalidad de las sanciones		Prevención y promoción de la seguridad marítima			Elementos tangibles			Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía		
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15
M 1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
M 2	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4	2	2	2	4
M 3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	5	4	2	4	4	3	5	5	2	4	5	5	5	2	3	4	2	2	5
M 4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3
M 5	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
M 6	2	4	3	4	4	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3
M 7	3	5	3	3	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4
M 8	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
M 9	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
M 10	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
M 11	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1
M 12	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
M 13	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
M 14	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2
M 15	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
M 16	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
M 17	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
M 18	5	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5
M 19	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
M 20	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1

M 21	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
M 22	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
M 23	1	2	2	3	3	1	1	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	1
M 24	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
M 25	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5
M 26	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
M 27	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1
M 28	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2
M 29	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
M 30	5	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5	3	5
M 31	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
M 32	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1
M 33	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
M 34	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4
M 35	1	1	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3
M 36	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
M 37	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4
M 38	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
M 39	4	5	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5
M 40	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
M 41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
M 42	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3
M 43	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
M 44	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
M 45	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	3	3
M 46	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
M 47	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1

M 48	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
M 49	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
M 50	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4
M 51	4	3	5	3	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5
M 52	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
M 53	2	3	2	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	3	3	4	2
M 54	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2
M 55	3	4	2	3	3	2	1	4	1	3	4	4	2	3	2	2	1	3	4	4	3	3	4	4	2	1	2	3	4

Anexo 4. Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Alfa de Cronbach de la variable procedimiento administrativo sancionador del Decreto Legislativo Nº 1147

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.971	14

P	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	41.29	170.840	0.857	0.968
P02	41.16	170.510	0.845	0.968
P03	41.18	173.892	0.828	0.968
P04	41.07	174.032	0.810	0.969
P05	41.13	172.780	0.817	0.969
P06	41.24	172.776	0.833	0.968
P07	41.13	172.669	0.832	0.968
P08	41.15	174.497	0.798	0.969
P09	41.00	173.778	0.819	0.969
P10	41.00	172.000	0.844	0.968
P11	41.11	177.506	0.771	0.969
P12	41.02	172.389	0.834	0.968
P13	41.22	174.433	0.845	0.968
P14	41.09	176.010	0.822	0.969

Alfa de Cronbach de la variable Calidad del servicio de las embarcaciones fluviales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.966	15

P	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	44.40	164.281	0.811	0.963
P02	44.47	164.661	0.814	0.963
P03	44.67	163.076	0.836	0.963
P04	44.38	166.314	0.797	0.963
P05	44.47	167.217	0.771	0.964
P06	44.42	166.100	0.813	0.963
P07	44.47	166.661	0.806	0.963
P08	44.16	167.769	0.797	0.963
P09	44.40	167.096	0.758	0.964
P10	44.40	167.281	0.806	0.963
P11	44.49	167.069	0.756	0.964
P12	44.40	167.726	0.774	0.964
P13	44.44	163.288	0.818	0.963
P14	44.40	170.467	0.739	0.964
P15	44.42	161.470	0.822	0.963