

# PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## Escuela de Posgrado



Propuesta de Eliminación de Barreras Burocráticas por  
Duplicidad en la Emisión de los Certificados de Habilitación  
Vehicular para Transporte de Mercancías en la Región Junín

Trabajo de Investigación para obtener el grado académico de Maestro  
en Gobierno y Políticas Públicas  
que presenta:

*Alvaro Frank Rojas Delzo*

Asesor:

*German Adolfo Velásquez Salazar*

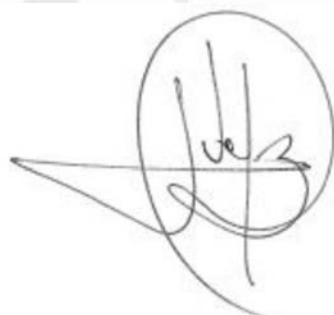
Lima, 2024

## Informe de Similitud

Yo, Germán Velásquez Salazar, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor del Trabajo de investigación titulado Propuesta de Eliminación de Barreras Burocráticas por Duplicidad en la Emisión de los Certificados de Habilitación Vehicular para Transporte de Mercancías en la Región Junín, del autor Alvaro Frank Rojas Delzo, dejo constancia de lo siguiente:

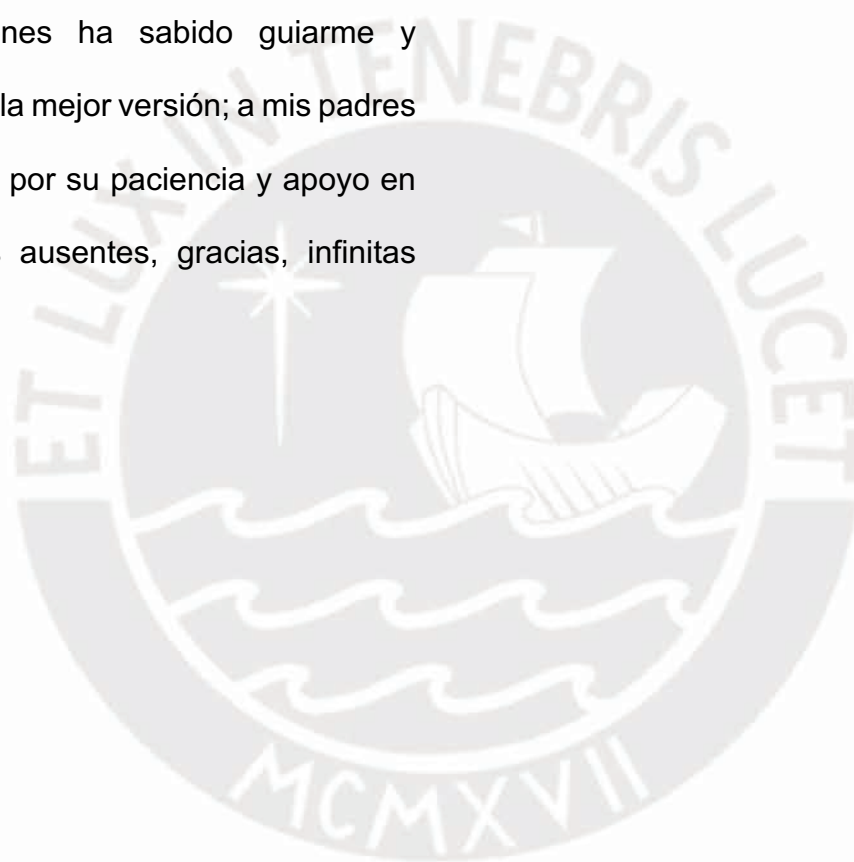
- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 15%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 13/06/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de investigación, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 06 de julio del 2024

Apellidos y nombres del asesor: <u>VELASQUEZ SALAZAR Germán Adolfo</u>	
DNI:  01324384	  Firma
ORCID:  0000-0002-1828-2937	

## Dedicatoria

Para Alba, quien ha sido la luz de un nuevo comienzo y la alegría del poder continuar día a día en el camino de la vida; a mi abuelita Juana quien con sus palabras, experiencias y largas conversaciones ha sabido guiarme y hacer de mi la mejor versión; a mis padres y hermanos por su paciencia y apoyo en los tiempos ausentes, gracias, infinitas gracias.



## Resumen

El presente trabajo tuvo como finalidad proponer una solución a la duplicidad en la emisión de certificados de habilitación vehicular para el transporte de mercancías en general por parte de la dirección regional de transportes Junín y el ministerio de transportes y comunicaciones. Debido a que las duplicidades en el sector estatal conllevan a la pérdida en tiempos, costos y gastos para el estado y sobre costos a los usuarios, al existir dos entidades gubernamentales que realizan el mismo servicio para el mismo público, generando así disfunciones, lo que es considerado un acto irracional dentro de la gestión pública, que se traducen en sobre costos para las empresas de transporte de mercancías en la región Junín que finalmente se ven traducidos al ciudadano al momento de adquirir el producto final transportado. Por lo expuesto el tratamiento de este problema será abordado desde la perspectiva de los actores participantes para generar mayor bienestar a la población, en especial a los usuarios de estos tipos de servicios, quienes tienen como finalidad transportar sus productos desde y hacia la región Junín y regiones aledañas, considerando el flujo de vehículos que transitan diariamente por las principales vías de esta región, el impacto en la oferta de productos de primera necesidad en Lima y Callao.

**Palabras clave:** Barreras burocráticas, duplicidad, habilitación, transporte.

## Abstract

The purpose of this work is to be able to propose a solution to the problems that duplication entails in the issuance of vehicle authorization certificates for the transport of goods in general by the Junín regional transport department and the Ministry of Transport and Communications; This is due to the fact that duplicities in the state sector lead to loss in time, costs and expenses for the state, as there are two government entities that perform the same service for the same public, thus generating dysfunctions, which translate into over-costs for freight transport companies in the Junín region; The treatment of this problem will be approached from the perspective of the participating actors to generate greater well-being for the population, especially the users of these types of services, whose purpose is to transport their products to and from the Junín region and surrounding regions. considering the influx of vehicles that circulate daily on the roads of this region and the impact on the supply of basic necessities in Lima and Callao.

**Keywords:** Bureaucratic barriers, duplicity, authorization, transportation.

## Índice

	<b>Pág.</b>
CARÁTULA	I
INFORME DE SIMILITUD	II
RESUMEN	IV
ÍNDICE	VI
LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DE FIGURAS	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I: DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1. Redacción formal del problema	14
1.2. Marco conceptual del problema	15
1.3. Arquitectura del problema	19
1.3.1. Magnitud	20
1.3.2. Influencia	20
1.3.3. Procesos	21
1.3.4. Actores	23
1.4. Marco institucional y normativo relacionado con el problema	24
1.5. El valor público	28
1.6. La cadena de valor público	29
1.6.1. Insumo	30
1.6.2. Proceso	31
1.6.3. Producto	32
1.6.4. Resultado	32
1.8. Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	36
1.9. Simplificación administrativa	36
1.10. Certificado	37

CAPÍTULO II: CAUSAS DEL PROBLEMA	39
2.1. Marco teórico sobre las causas del problema	39
2.1.1. Barreras burocráticas	39
2.1.2. Coordinación interinstitucional	42
2.1.3. Simplificación administrativa	44
2.1.4. Ineficiencia del gasto público	47
2.1.5. Proceso de descentralización	48
2.2. Causas del problema	50
CAPÍTULO III: DISEÑO DEL PROTOTIPO	53
3.1. Desafío de innovación	53
3.1.1. Jerarquización de las causas	53
3.1.3. Definir el desafío de la innovación	55
3.1.4. Tecnología para la simplificación administrativa y su relación con la duplicidad de competencias	56
3.1.5. Sobrecostos como desafío de innovación	57
3.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación	57
3.2.1 Perú	58
3.2.2 España	61
3.2.3 Estados Unidos	62
3.3. Procesos de conceptualización y prototipado	63
3.3.1. Proceso de conceptualización	65
3.3.2. Proceso de prototipado	67
3.4. Concepto y prototipo final de la innovación	70
3.4.1. Concepto final de innovación	70
3.4.2. Prototipo de alta resolución	71
3.5. Explicación del prototipo	73
3.5.1. Síntesis del proceso de diseño del prototipo	73
3.5.2. Conceptualización del prototipo	74
3.5.3. Funcionamiento del prototipo	75
3.5.4. Soluciones que genera el aplicativo	77

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD	
DEL PROTOTIPO	79
4.1. Análisis de deseabilidad	79
4.2. Análisis de factibilidad	81
4.3. Análisis de viabilidad	83
4.3.1. La sostenibilidad económica	83
4.3.2. El soporte técnico y operativo	85
4.3.3. La aceptación por parte de los usuarios finales	85
CONCLUSIONES	86
BIBLIOGRAFÍA	88
ANEXOS	93
Anexo figuras	94





## Lista de Tablas

Tabla 1 Número de empresas no manufactureras activas por tamaño de empresa según clase CIIU	20
Tabla 2 Radio de Influencia de Junín a nivel de habitantes por departamento	21
Tabla 3 Cuadro comparativo de procesos y costos en la emisión de certificados de habilitación vehicular	31
Tabla 4 Flujo vehicular por estación de peajes	35
Tabla 5 Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público	52
Tabla 6 Índice de jerarquización de las causas	53
Tabla 7 Matriz de Jerarquización de las causas	54
Tabla 8 Desarrollo de la caja de Osterwalder	70
Tabla 9 Desarrollo de la técnica del Design Thinking	71
Tabla 10 Descripción del concepto	72
Tabla 11 Percepción de Actores	81

## Lista de Figuras

Figura 1 Descripción del concepto	19
Figura 2 Tránsito de mercancías en la Carretera Central	19
Figura 3 Línea de tiempo de leyes emitidas en relación a loa emisión de certificados de habilitación vehicular.	25
Figura 4 Cadena de valor del problema público planteado	30
Figura 5 Cadena de valor	30
Figura 6 Principales infracciones e incumplimientos del servicio de transporte terrestre de carga y mercancías, 2017.	33
Figura 7 Certificado de habilitación vehicular físico	34
Figura 8 Mapa de calor Junín	38
Figura 9 Incumplimientos detectados en la fiscalización al servicio de transporte de mercancías, 2017.	46
Figura 10 Diagrama de Ishikawa	54
Figura 11 Journey Map de la experiencia del usuario.	68
Figura 12 Lluvia de ideas en relación al problema detectado.	69
Figura 13 Descripción del concepto	73

## Introducción

A nivel macro, el nivel de calidad y alcance de todos los servicios relacionados al transporte son puntos clave para el desarrollo, evolución y crecimiento económico del país, a un desarrollo eficiente de este servicio, se desprende la reducción de costos en general de muchas cadenas productivas (Machado y Toma, 2017). En el nivel nacional, se contempla la data estadística obtenida para el 2015, donde la cantidad en unidades del parque automotor nacional se vio incrementado en un total de 241,697 unidades, lo cual significa un incremento del 300,17%, tomando como año de referencia el 2005. Así mismo se tiene que la cantidad de empresas de transporte de carga para el mismo periodo es de un total de 95,946 empresas, lo cual significa un incremento del 329,48%, la tendencia de cantidad de unidades y empresas para este sector viene en un aumento constante pues en el mismo periodo presentando, no ha tenido retroceso alguno de incremento en ningún año (Ministerio de Transporte y Comunicaciones, [MTC], 2015). El transporte es fundamental para el crecimiento económico, evidenciado por una significativa expansión del parque automotor y empresas de transporte de carga desde 2005, mostrando un aumento sostenido sin retrocesos, lo que subraya su importancia en la reducción de costos de producción.

Siguiendo la tendencia nacional, el parque automotor en el departamento Junín está destinada al transporte de mercancías, la cantidad de móviles es de 7,502 unidades, representando el representativo aumento del 140,38%, del mismo modo el año 2009, cabe resaltar que este departamento es el sexto departamento con más parque automotor para el transporte de mercancías, representando un total de 2,7% de la totalidad en el país. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017) menciona que la principal vía de comunicación de la región es la carretera central, la cual fue diseñada para una capacidad de 4,000 unidades por día, sin embargo en la

actualidad soporta una carga de 6,000 vehículos por día, esta vía es una de las más importantes del país, pues conecta la región Lima, Junín y cerro de Pasco, haciendo que por esta vía circule el 40% de la población peruana, entre los más importantes productos que circulan por la carretera central se encuentran en orden de cantidad, minerales metálicos y no metálicos, alimentos, materiales de construcción, productos químicos y combustibles. Además, en Junín, el transporte de mercancías experimentó un crecimiento exponencial destacando su rol clave en la red nacional y evidenciando la presión sobre la carretera central, que excede su capacidad original, siendo vital para el tránsito de productos y personas entre importantes regiones del país.

De la misma forma, Alarcón (2016) indica que la cantidad de productos varían según la procedencia, pudiendo ser del Centro hacia Lima, o viceversa. Para poder brindar el importante servicio de transportar mercadería esencial (Figura 3), el ministerio de transporte pone como requisito obtener el certificado de habilitación vehicular, cuya emisión certifica que los vehículos cumplen con los parámetros técnicos necesarios para brindar este tipo de servicio, y este tiene respaldo de la tarjeta única de circulación, es decir, cualquier empresa de transporte que requiera que la unidad vehicular presenta las características necesarias para otorgar el servicio de transporte de carga de mercancía, requiere este certificado, caso contrario, no puede circular en las vías nacionales, considerándose este actuar, una falta a la norma (MTC, 2009). Asimismo, para operar en el transporte de mercancías, es obligatorio obtener un certificado que asegure la adecuación técnica de los vehículos, acompañado de una tarjeta de circulación, sin lo cual se prohíbe su tránsito, evidenciando la regulación estatal en la materia.

En la región de Junín, el proceso de adquisición de una licencia para el transporte de mercancías implica la participación de dos organismos

gubernamentales: la dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Junín, así como la sucursal del Ministerio de Transporte y Comunicaciones ubicada en la provincia de Huancayo. Esta situación resulta en una duplicación de esfuerzos, lo que resulta evidente en los distintos protocolos administrativos de las dos entidades (Apéndice A y Apéndice B), tras la revisión bibliográfica se evidencia que esta misma duplicidad se presenta también en otras regiones, se obtuvo el texto único de procedimientos administrativos de la dirección de transportes de la región Cajamarca, emitido el 2021, en el procedimiento N° 25, la emisión de la habilitación vehicular con plazos mayores a los del MTC (Apéndice C). De manera similar, se ha comprobado que dentro del departamento regional de transporte y comunicación de Ayacucho, la autorización para el transporte de mercancías se otorga mediante el proceso número 36 de su manual integral de procedimientos administrativos publicado en 2017 (Apéndice D). Por lo tanto, en Junín y otras regiones peruanas, la obtención de licencias para transporte de mercancías enfrenta redundancias burocráticas entre entidades locales y nacionales, reflejado en procedimientos administrativos duplicados, lo que indica un problema generalizado de eficiencia en la gestión gubernamental.

La duplicación dentro del sector estatal se produce cuando diversas administraciones públicas prestan servicios similares a destinatarios públicos idénticos, lo que resulta en una disfunción dentro de la entidad estatal. Esta disfunción se manifiesta en el exceso de servicios, la regulación excesiva, el aumento de las actividades de inspección y la disminución de la eficiencia. La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de Servicios (AEVAL, 2016) menciona que la duplicidad se ve reflejada en los costos y tiempos que incurren al momento de que las empresas de transporte realizan el trámite documentario

requerido para la emisión del certificado de habilitación vehicular. Teniendo en cuanto que ambas administraciones públicas tienen en la actualidad, Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA) distintos para el mismo fin, a su vez en los TUPA se puede identificar que cada administración cuenta con tiempos distintos de atención, costos distintos para iniciar el trámite y documentación distinta para la obtención del certificado, lo que refleja en un malestar en el usuario final, en términos de costos y tiempos. Entonces, la duplicación de funciones en el sector estatal, particularmente en el transporte, conlleva ineficiencias, regulaciones redundantes y costos elevados para las empresas, afectando la satisfacción de los usuarios debido a diferencias en procedimientos, tiempos de atención y costos entre administraciones.

Tomando en consideración lo antes mencionado, la investigación se centra en examinar el problema de la duplicidad observada en la emisión de certificados de habilitación vehicular para el transporte de mercancías, una situación generada por procesos paralelos tanto en la DRTC de Junín como en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Esta propuesta no solo promete mejorar la eficiencia operativa de las entidades gubernamentales involucradas, sino que también busca ofrecer beneficios significativos a los usuarios finales, en este caso, las empresas de transporte, al facilitarles un proceso más ágil y menos oneroso para la legalización de sus operaciones. Por ende, la investigación apunta a resolver el evidente problema, proponiendo mejoras que beneficiarían tanto a entidades gubernamentales como a las empresas de transporte, mediante la simplificación y reducción de costos en los procesos de legalización.

El trabajo en desarrollo se presenta en los capítulos que se encuentran estructurados de la siguiente manera: el primer capítulo es de la introducción, donde se presenta la descripción y definición de los problemas planteados. El segundo

capítulo muestra el contenido de las causas del problema. El tercer capítulo contiene el diseño del prototipo. Finalmente, el cuarto capítulo integra el análisis de deseabilidad, la factibilidad y la viabilidad del prototipo, incluyendo las conclusiones, la parte bibliográfica y los anexos.





## Capítulo I: Definición y descripción del problema

### 1.1.Redacción formal del problema

Definimos el problema como el perjuicio generado al ciudadano y al estado por la duplicidad del servicio en la emisión del certificado de habilitación vehicular en la Región Junín.

Estas duplicidades son ineficiencias típicas que genera el estado, se dan a razón de una mala aplicación de los procesos de simplificación administrativa y el exceso de barreras burocráticas. Así, el problema se evidencia en los daños a ciudadanos y al estado por la duplicación en la certificación vehicular en Junín.

La investigación se realizó durante los años 2021 y el 2022, la cantidad de tramites realizado durante estos dos años en Junín fueron de 7548 reportado por la DRTJ, del mismo modo el MTC reportó un total de 156965 tramites realizado durante los dos años en Lima.

Cruce de competencias: Tanto la DRTJ y el MTC se enfocan realizar el trámite de la tarjeta única de circulación. La duplicidad se manifiesta en que ambos servicios en la emisión de certificados abordan aspectos de la seguridad y la operatividad vehicular, aunque con diferentes alcances. Esta situación puede llevar a confusiones y redundancia en los trámites administrativos para los transportistas que operan tanto a nivel regional como nacional. Para resolver esta duplicidad, es recomendable proponer un sistema integrado de certificación que coordine y unifique los criterios de habilitación vehicular, reduciendo la carga administrativa y optimizando los recursos del estado.



El trámite de la tarjeta única de circulación es obligatorio, puesto que sin la tarjeta no se puede brindar el servicio de transporte de ningún tipo.

## **1.2.Marco conceptual del problema**

Los certificados emitidos por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Junín (DRTJ) es válido únicamente dentro de la región de Junín, este certificado permite a las empresas operar en rutas específicas asignadas dentro de la región. Sus atributos incluye detalles sobre las condiciones técnicas del vehículo, capacidad de carga, y cumplimiento de normativas ambientales regionales. Los certificados emitidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) es válido a nivel nacional y es necesario para operar en cualquier ruta interregional que cruce los límites de una región. Sus atributos abarca verificaciones de seguridad más rigurosas y estándares nacionales de emisiones y mantenimiento vehicular.

La duplicidad del certificado de habilitación vehicular se refiere al fenómeno administrativo en el que más de una entidad gubernamental está involucrada en la emisión de permisos o certificados para la misma función o servicio vehicular, dentro del mismo ámbito territorial o sobre el mismo sujeto. Esta situación conduce a procesos redundantes que no solo sobrecargan a los transportistas con requisitos administrativos similares o idénticos, sino que también representan un uso ineficiente de recursos públicos.

La simplificación administrativa es el proceso mediante el cual se revisan y reforman los procedimientos y normativas gubernamentales para hacerlos más eficientes, menos costosos y más accesibles para los usuarios. Su objetivo es reducir la carga burocrática impuesta a los ciudadanos y empresas, eliminando trámites

innecesarios, optimizando los existentes y utilizando tecnologías de información para facilitar y acelerar la interacción con la administración pública.

La calidad regulatoria se refiere a la efectividad con la que las normas y regulaciones son diseñadas, implementadas y evaluadas para asegurar que cumplan sus objetivos sin imponer cargas innecesarias a los ciudadanos o a la economía. Un marco regulatorio de alta calidad promueve la claridad, la coherencia y la predictibilidad, facilita la supervisión y el cumplimiento, y es esencial para el buen funcionamiento de un sistema legal que apoye el crecimiento económico y el bienestar social.

La ineficiencia en la gestión se refiere a la falta de capacidad de las organizaciones, particularmente en el sector público, para utilizar recursos de manera efectiva y eficiente para alcanzar los objetivos deseados. Se caracteriza por el desperdicio de recursos, procedimientos prolongados y redundantes, y la incapacidad para adaptarse a nuevas exigencias o problemas emergentes. Esta ineficiencia no solo aumenta los costos para el gobierno y los contribuyentes, sino que también disminuye la calidad de los servicios ofrecidos al público.

Las empresas de transporte recurren constantemente a la obtención, renovación, o duplicado de los certificados de habilitación vehicular, el cual según lo descrito en el capítulo anterior se pueden obtener ya sea en la unidad desconcertada del MTC o en la DRTJ establecidos para cada departamento.

Sin embargo, al momento de hacer el trámite dentro de la dirección regional de transporte, se encuentran con la problemática que este acarrea, según el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la DRTJ, este tiene una variación significativa en relación con lo solicitado por el MTC (Apéndice A y Apéndice B), las

diferencias se caracterizan por el costo que significa para el transportista, los requisitos y los tiempos de atención, lo cual hace necesario el revisar esta problemática.

Por lo tanto, las empresas enfrentan dificultades al gestionar certificados de habilitación vehicular debido a discrepancias significativas en costos, requisitos y tiempos de atención entre la DRT de Junín y el MTC, lo que subraya la necesidad de abordar estas ineficiencias. Para la construcción de la investigación se debe realizar la definición de las palabras claves más relevantes (Ochoa, 2014).

- a) Barreras burocráticas: Las barreras burocráticas se refieren a las acciones y regulaciones implementadas por los organismos gubernamentales, que establecen condiciones, restricciones, prohibiciones y tarifas para realizar esfuerzos económicos que afectan los principios y regulaciones de simplificación administrativa descritos en la legislación 27444, lo que restringe la competitividad de las empresas. Según la Ley 28996 (2007), el término abarca las acciones que introducen restricciones arbitrarias e injustificadas impuestas por el gobierno, impidiendo que las personas accedan al sistema gubernamental o permanezcan en él (Patron, 2009).
- b) Duplicidad: El fenómeno surge cuando varios organismos gubernamentales ofrecen los mismos servicios a los mismos grupos objetivo (AEVAL, 2016). Un ejemplo de esto son los esfuerzos de racionalización administrativa, que tienen como objetivo eliminar los despidos dentro de la estructura gubernamental. Esta estrategia está orientada a mejorar la eficiencia y la eficacia de las operaciones gubernamentales (Muñoz, 2011).

- c) Certificados de habilitación vehicular: Un documento, ya sea en formato físico (Figura 1) o digital (Figura 2), emitido oficialmente por un órgano de gobierno competente. Este documento tiene el propósito de verificar la capacidad de un vehículo en particular para prestar servicios de transporte tanto para personas como para productos básicos. Este proceso de certificación se ajusta a las directrices descritas en el Manual de certificación del transporte (MTC, 2009).
- d) Transporte de mercancías: Se entiende como movimiento de algún bien divisible o indivisible, incluye el transporte de bienes asociados a servicios y a otros usos comerciales, se suele incluir el transporte a domicilio. Muñuzuri *et al.* (2017), en su reporte se detallan los productos que más se transportan en el departamento de Junín, utilizando la vía principal, que es la Carretera Central, y su influencia en el tránsito desde y hacia Lima y Pasco (Figura 1). Por tanto, el transporte en Junín, especialmente por la Carretera Central, abarca el movimiento de bienes hacia y desde Lima y Pasco, incluyendo entregas a domicilio y mercancías vinculadas a servicios, con un enfoque particular en los productos más transportados en la región.

**Figura 1**

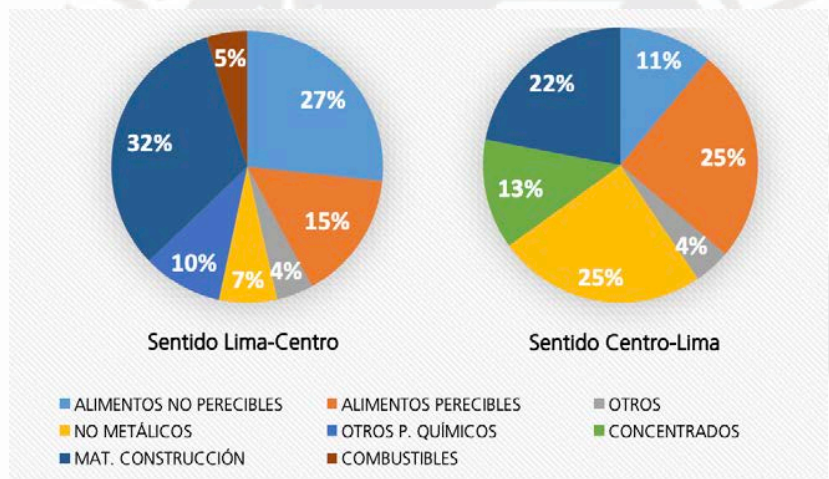
*Descripción del concepto*



*Nota. Elaboración Propia.*

**Figura 2**

*Tránsito de mercancías en la Carretera Central*



*Nota. Tomado de La importancia de la Carretera Central, 2016, Lima, Perú.*

### 1.3.Arquitectura del problema

Para poder dimensionar las características del problema vamos a trabajar con las siguientes variables: Magnitud, influencia, procesos y actores. Variables que ayudaran a definir el análisis del presente trabajo.

### 1.3.1. Magnitud

De acuerdo con la data presentada, se encuentra un total de 2717 empresas de transporte para un total de 1,361,467 habitantes (Tabla 1). El transporte se hace desde Junín hacia departamentos vecinos y hacia y desde Lima, se presenta la figura 1 con la proporción del tránsito de unidades de carga según tipo de mercadería a transportar (Figura 3). Por lo tanto, existe una amplia red de empresas de transporte que conectan Junín con regiones vecinas y Lima, destacando la diversidad en el tráfico de carga según el tipo de mercadería.

**Tabla 1**

*Número de empresas no manufactureras activas por tamaño de empresa según clase CIU*

Clase CIU	Descripción CIU	Total empresas	%	Micro	Pequeña	Mediana y grande
4520	Construcción de edificios	1,466.00	3.1%	1,382.00	84.00	----
6420	Telecomunicaciones	1,092.00	2.3%	1,089.00	3.00	----
6023	Transporte de carga por carretera	2,717.00	5.7%	2,565.00	142.00	10.00
	Total	47,851.00	100.0%	46,697.00	1,043.00	111.00

*Nota. Adaptado de Análisis Regional de Empresas Industriales Región Junín; Lima – Perú 2011.*

### 1.3.2. Influencia

Junín es históricamente el centro de comercio de los departamentos vecinos, teniendo un radio de influencia de 2,463,880 habitantes tomando en cuenta la población de los departamentos de Junín, Huancavelica, Ayacucho y Pasco (Tabla 2). Así, Junín se posiciona como un núcleo comercial clave para varios departamentos, abarcando una población significativa en su zona de influencia.



**Tabla 2***Radio de Influencia de Junín a nivel de habitantes por departamento*

Departamento	Población	Población Acumulada
Junín	1,246,000	1,246,000
Huancavelica	347,639	1,593,639
Ayacucho	616,176	2,209,815
Pasco	254,065	2,463,880
		2,463,880

*Nota. Adaptado de Censo Nacional INEI 2017; Lima – Perú 2017.***1.3.3. Procesos**

Con la data presentada, se puede observar el TUPA de la DRT de Junín como también el TUPA del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (Apéndice A y Apéndice B), el TUPA, también conocida como Texto Único de Procedimientos Administrativos, sirve como un instrumento esencial de gestión pública que consolida un marco integral que abarca varios protocolos administrativos y servicios especializados regidos y prestados exclusivamente por una institución gubernamental. Este documento desempeña un papel crucial para garantizar la eficiencia, la transparencia y la responsabilidad de las operaciones del sector público, y describe las pautas y regulaciones específicas que rigen la prestación de servicios tanto a los ciudadanos como a las organizaciones.

En el diario El Peruano (2021) se encontraron plasmados los requisitos para la presentación documentaria de diversos servicios que brinda la entidad estatal, así como los plazos de atención y los canales de comunicación en caso de incumplimiento de atención por parte de la entidad.

**A. Requisitos:**

- Persona natural: Declaración jurada tus nombres y apellidos, número de DNI, RUC activo, domicilio y dirección electrónica del solicitante.
  - Personas jurídicas, razón o denominación social, facultades del representante legal y número de su partida registral en los Registros Públicos, RUC activo, domicilio y dirección electrónica del solicitante.
  - Declarar si mantiene su actividad principal inscrita en SUNARP con la que solicitó el servicio de transporte.
  - Los datos como el lugar, fecha, firma o huella digital debe estar consignados según el artículo 124° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General.
  - Casilla electrónica del MTC.
  - Relación de vehículos ofertados de su propiedad o con contrato de arrendamiento financiero, según el Anexo 003-A/17.
  - Fotocopia de la tarjeta de identificación vehicular que detalle la categoría del vehículo, según lo establecido en el artículo 9° del Reglamento Nacional de Vehículos.
- B. Plazos: Se detallan los tiempos máximos en los cuales la entidad debe responder a las solicitudes de habilitación, asegurando transparencia y eficiencia en el proceso. Ese tiempo no se detalla claramente en el reglamento.
- C. Canales de Atención: Se ofrecen varios medios a través de los cuales los solicitantes pueden realizar consultas o reclamaciones,



incluyendo plataformas en línea, números de teléfono y oficinas físicas para garantizar accesibilidad y soporte a los usuarios.

- Casilla electrónica del MTC

#### **1.3.4. Actores**

##### a) Ministerio de transportes

Supervisa y regula el marco legal y las políticas nacionales para la habilitación vehicular. Define los estándares y requisitos a nivel nacional, asegurando la coherencia y cumplimiento en todo el país.

##### b) Dirección regional de transportes y comunicaciones Junín

Implementa las políticas y procedimientos a nivel regional, adaptando las normas nacionales a las particularidades locales. Es responsable de la emisión directa de certificados en la región de Junín.

##### c) Policía Nacional del Perú

Tiene un rol en la supervisión y control del cumplimiento de las normativas de tránsito. Interviene en la verificación de la documentación vehicular durante controles en carretera y colabora en la aplicación de sanciones.

##### d) Empresas de transporte

Su influencia se manifiesta en la demanda de servicios de habilitación y en cómo sus necesidades influyen en las regulaciones. Estas empresas deben cumplir con los requisitos establecidos para operar legalmente.

##### e) Clientes y proveedores

Aunque su influencia directa en el proceso regulatorio puede ser limitada, su nivel de exigencia en cuanto a la legalidad y calidad del transporte influye indirectamente en la rigurosidad y eficiencia del proceso de habilitación.

f) El ciudadano

Aunque individualmente su influencia es limitada, colectivamente, los ciudadanos, como usuarios finales de los servicios de transporte, son afectados por la eficacia del sistema de habilitación vehicular. Su presión y demanda por transparencia y eficiencia pueden impulsar mejoras en el proceso.

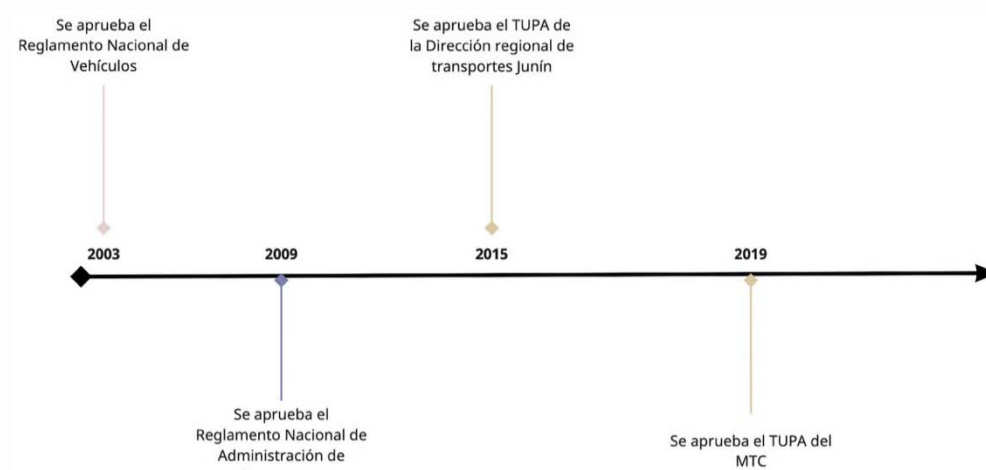
Los actores presentados se relacionan dentro de la cadena que comprende el servicio de transporte de mercancías, se tiene a los clientes y proveedores quienes son fiscalizados por las entidades públicas, que se rigen dentro del reglamento de la entidad rectora del servicio, así como en la cadena final del servicio al ciudadano que se impactado por las ineficiencias generadas. Entonces, los participantes en la cadena de transporte de mercancías, incluidos clientes y proveedores, están regulados por entidades públicas y afectados por las ineficiencias en la prestación del servicio.

#### **1.4. Marco institucional y normativo relacionado con el problema**

Para el desarrollo del presente trabajo se ha identificado las siguientes leyes las cuales abordan el tema a tratar (Figura 3).

**Figura 3**

*Línea de tiempo de leyes emitidas en relación a la emisión de certificados de habilitación vehicular.*



*Nota.* Tomado de "Tupas MTC - DRTCJ"

El TUPA, o Texto Único de Procedimientos Administrativos, es un documento que cada entidad pública en Perú debe elaborar y actualizar. Este documento especifica todos los procedimientos administrativos que la entidad realiza, incluyendo los requisitos, derechos de pago, plazos, y la autoridad responsable de cada trámite. El TUPA es fundamental para garantizar la transparencia, estandarizar procesos y ofrecer claridad al público sobre los servicios que ofrece la entidad, contribuyendo a una mejor gestión pública y facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios estatales. El TUPA no crea o aprueba ningún tipo de certificados.

La Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030 (PNMGP), se enfoca en garantizar que las políticas públicas se basen en información fiable y respondan a las características sociodemográficas y expectativas de la ciudadanía, mejorar la gestión interna de las entidades públicas, fortalecer la innovación y la mejora continua, y promover un gobierno abierto y comunicativo que incremente la confianza pública y fomente la participación ciudadana.

La PNMGP se basa en principios fundamentales para mejorar la administración pública, incluyen el respeto y la promoción de los derechos humanos, la orientación

a resultados para resolver problemas específicos mediante servicios y normativas eficaces, y la resiliencia para asegurar la continuidad operativa de las entidades estatales. También se enfatiza la productividad mediante una gestión interna eficiente, la consideración de la diversidad territorial en el diseño y entrega de servicios, y la continuidad de políticas públicas que cierren brechas sociales. Además, la flexibilidad y agilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de la población, y la sostenibilidad ambiental para un uso equitativo y racional de los recursos naturales son prioritarios para garantizar un desarrollo sostenible y equitativo.

La PNMGP integra componentes clave para reformar la administración pública. Estos incluyen el diseño de políticas y regulaciones basadas en información confiable, estrategias de intervención que fomenten la coordinación entre entidades del Estado, y el desarrollo de bienes y servicios ajustados a la diversidad de la población. También se centra en la gestión interna eficiente, la evaluación de resultados e impactos, y adopta un enfoque de Estado Abierto para fortalecer la confianza pública. Adicionalmente, promueve el seguimiento, evaluación y mejora continua para innovar y optimizar los procesos gubernamentales.

- a) Decreto supremo N° 058-2003-MTC – Reglamento Nacional de Vehículos, reglamento en el cual se describe y detalla las características mínimas que deben poseer las unidades que circulan en la vía nacional, así como los pesos y medidas autorizadas y los requisitos para la fabricación y ensamblaje de vehículos en el ámbito nacional. Consecuentemente, el DS especifica las normas para vehículos en Perú, incluyendo sus características, pesos, medidas, y requisitos de fabricación y ensamblaje.

- b) Decreto supremo N° 017-2009-MTC - Reglamento Nacional de Administración de Transporte, reglamento que establece las características de las unidades que circulan en la vía nacional, así como las normas y leyes que rigen el transporte y sus respectivas sanciones. Define las normativas para la gestión del transporte en Perú, abarcando características vehiculares, leyes de transporte y penalizaciones aplicables.
- c) Procedimiento N° 18 -TUPA DRTC-J -2015 (conformidad a lo dispuesto en el D.S. N° 0017-2009-mtc y sus modificatorias RENAT - Reglamento nacional de administración del transporte), procedimiento en el cual se detalla los requerimientos, tiempos y costos para la llegar a obtener el certificado de habilitación vehicular dentro del TUPA emitido por la dirección regional de transportes Junín. Detallando los requisitos, plazos y costes para la obtención del certificado vehicular en Junín.
- d) DSTT-037 TUPA MTC- 2019: La licencia de vehículo por aumento o reemplazo, que abarca todos los servicios de transporte público terrestre tanto para personas como para mercancías, implica un marco procesal integral que describe meticulosamente los requisitos previos necesarios, los plazos designados y las implicaciones financieras asociadas para la adquisición del certificado de licencia de vehículo a través de los canales administrativos del MTC.
- e) El Reglamento Nacional de Administración de Transporte (Decreto Supremo N° 017-2009-MTC), que permite a las direcciones regionales emitir certificaciones para operaciones exclusivamente dentro de sus jurisdicciones.

- f) Ley de Transporte Terrestre de Carga y Mercancías (Ley N° 27181), que estipula la competencia del MTC para regular y certificar todas las operaciones de transporte que involucren más de una región.

### **1.5.El valor público**

En relación con el presente estudio, es necesario poder definir lo que se entiende por valor público, el cual se comprende como la generación de valor a través de una parte de recursos públicos de forma eficaz y eficiente, comparando este tipo de servicio con lo que brinda un ente privado, y la búsqueda de la mejor solución posible, pensado en un bienestar colectivo mas no individual. Moore (1998) define tres puntos clave para la búsqueda del valor público: a) la estrategia debe ser valiosa, b) las estrategias deben ser legítimas y sostenibles, c) la estrategia debe ser operativa y viable en la gestión. Por lo tanto, el concepto de valor público se refiere a la creación eficiente de valor mediante recursos estatales, priorizando el bienestar colectivo y basándose en la estrategia, legitimidad, y viabilidad operativa.

El valor público también puede definirse como el valor creado por el estado, a través de los diferentes servicios que este brinda a través de la ejecución de acciones concretas lo cual genera beneficio a la calidad de vida de la ciudadanía. Barrio y Bravo (2015) por ende el crear valor público tiene como finalidad última el ciudadano, a través de los recursos que pueda emplear el estado a través de sus instituciones, y es deber de estas instituciones realizar estos servicios con la máxima eficiencia y eficacia por lo que una duplicidad contraviene a estos principios.

Lo cual hace necesario la intervención por parte del estado para mejorar y redistribuir mejor los recursos que se pierden debido a esta problemática, que generan los sobrecostos aplicados a las empresas de transporte que finalmente se



reflejen en el costo que pagan los ciudadanos de a pie, al momento de la realizar la compra de los recursos que necesitan para el desarrollo de sus actividades diarias, en este sentido identificamos el valor público afectado como los sobre costos que el ciudadano debe asumir por la ineficiencia de las organizaciones públicas. Así, el valor público se crea mediante servicios estatales que mejoran la vida ciudadana, enfocándose en la eficiencia y evitando duplicidades. El objetivo es reducir los costos excesivos en transporte que recaen sobre los ciudadanos, destacando la importancia de una gestión estatal efectiva en la redistribución de recursos.

### **1.6. La cadena de valor público**

Entiéndase cadena de valor como un esquema analítico que sirve para analizar el desarrollo de intervenciones públicas destinadas al logro de resultados sociales en relación con diferentes temas de interés, la cadena de valor se encuentra constituido por cuatro elementos: insumo, proceso, producto y resultado (Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP], 2021). Dicha secuencia se puede observar en la Figura 4, entiéndase también como las diferentes etapas que productos o servicios tiene que pasar para ser entregadas al consumidor final, enfocándolo al sector público tiene a ser más descriptivo, pues busca analizar y entender como tienden a ser dichas políticas en vez de determinar cómo deben de ser (Cardenas, 2017). Por ende, la cadena de valor se utiliza como herramienta para examinar cómo las intervenciones públicas alcanzan objetivos sociales, desglosándose en insumo, proceso, producto y resultado. Este enfoque, especialmente en el sector público, permite un análisis detallado de las políticas en acción.

Durante la realización del estudio, se llevó a cabo un análisis exhaustivo para delinear y determinar con éxito los diversos elementos que abarcan la cadena de valor

pública en relación con el tema en cuestión. Esto incluye un examen meticuloso de los destinatarios directos del servicio, así como una exploración detallada de los procesos que conducen al resultado deseado. En la Figura 4 se puede observar una representación visual que ilustra estos componentes.

**Figura 4**

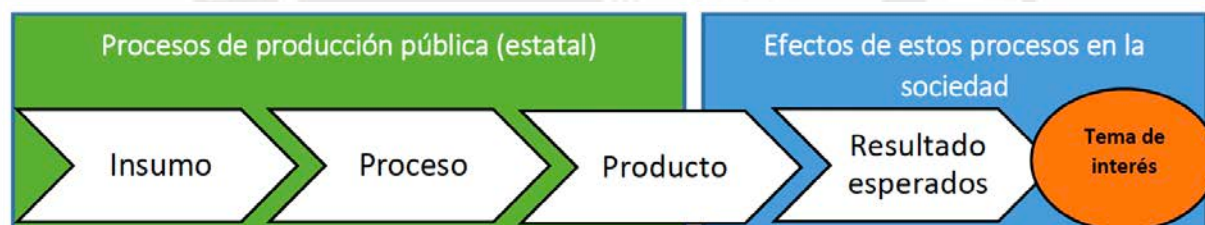
*Cadena de valor del problema público planteado*



*Nota.* Elaboración Propia.

**Figura 5**

*Cadena de valor*



*Nota.* Tomado de "Proyecto final de innovación: Guía de elaboración del trabajo de investigación" 2021, Lima, Perú.

Según lo detallado en la Figura 5, se identifica los cuatro procesos de la cadena de valor del problema publico planteado:

### 1.6.1. Insumo

Dentro de insumo se pudo identificar a las tarjetas de propiedad, el personal administrativo, infraestructura de la institución, los recursos informáticos de que dispone de manera abierta la institución, tanto el MTC como la DRTC de Junín, bienes muebles e inmuebles, las tarjetas de circulación físicas y digitales, para el caso de



ambas instituciones públicas estudiadas, se define que los insumos serían los mismos. Por lo tanto, los insumos identificados incluyen tarjetas de propiedad, personal, infraestructura, recursos informáticos, bienes muebles e inmuebles, y tarjetas de circulación, siendo comunes para ambas instituciones públicas analizadas.

### 1.6.2. Proceso

Dentro de proceso tenemos la atención al público, el texto único de procedimientos administrativos, el registro al sistema virtual de empresas de transporte de mercancías, el marco Legal y vigencias, las características de los procesos de ambas instituciones públicas estudiadas se presenta en la Tabla 3.

**Tabla 3**

*Cuadro comparativo de procesos y costos en la emisión de certificados de habilitación vehicular*

Entidad	Tiempo de atención	Costo		Canales de atención	Base Legal
		Por Autorización	Por Incremento		
Dirección regional de transportes y comunicaciones	15 días hábiles	S/213.61	S/112.00	De forma presencial y de forma virtual.	DS 017-2009-MTC
Ministerio de transportes y comunicaciones	2 días hábiles	S/10.90	S/6.50	De forma presencial y de forma virtual.	DS 017-2009-MTC

*Nota.* Adaptado de *DSTT-035: Otorgamiento de autorización para prestar servicio de transporte público de mercancías en general*, Lima -Perú, 2021; Texto único de procedimientos administrativos de la dirección regional de transportes y comunicaciones Junín; Junín – Perú 2015.

Cabe mencionar que existen diferentes tipos de vigencias, las cuales están sujetas al tema de propiedad de cada uno de los vehículos que serán empleados en el transporte de mercancías, si la movilidad se encuentra inscrito a nombre de la empresa, el permiso dura 10 años, si el vehículo está a nombre de una entidad financiera, en el caso de préstamos en leasing, la vigencia está dada por el tiempo que estipule el contrato de arrendamiento financiero, en caso sea sub arrendando, la vigencia estará sujeta al tiempo de vigencia del contrato de subarrendamiento. Consecuentemente, la duración de la vigencia de los permisos varía según la propiedad del vehículo, o ajustándose al contrato de leasing o subarrendamiento según el caso.

### **1.6.3. Producto**

Dentro del producto se encuentra el proceso de adquisición del certificado de licencia del vehículo mediante la emisión de una tarjeta de tráfico, que puede existir en formato físico o digital. Esta tarjeta de tráfico se puede presentar junto con la investigación actual, como se muestra en la figura 1 y la figura 2. Las características de las tarjetas de tráfico físicas figuran en la resolución directiva núm. 3530-2010-MTC/15, centrándose especialmente en las características técnicas y de seguridad, así como en la información necesaria que debe incluirse en la tarjeta de circulación única. Por otro lado, las directrices para la emisión de tarjetas de circulación electrónicas se describen en el Decreto Supremo núm. 026-2020-MTC. Este decreto sirve como marco regulatorio para la implementación de la licencia de conducir electrónica, la tarjeta electrónica única de tránsito y el certificado electrónico especial de licencia de vehículo. Por lo tanto, el producto incluye la obtención de certificados de licencia para vehículos a través de tarjetas de tráfico, disponibles en formatos tanto físico como digital, con regulaciones específicas para cada uno establecidas en normativas y decretos correspondientes.

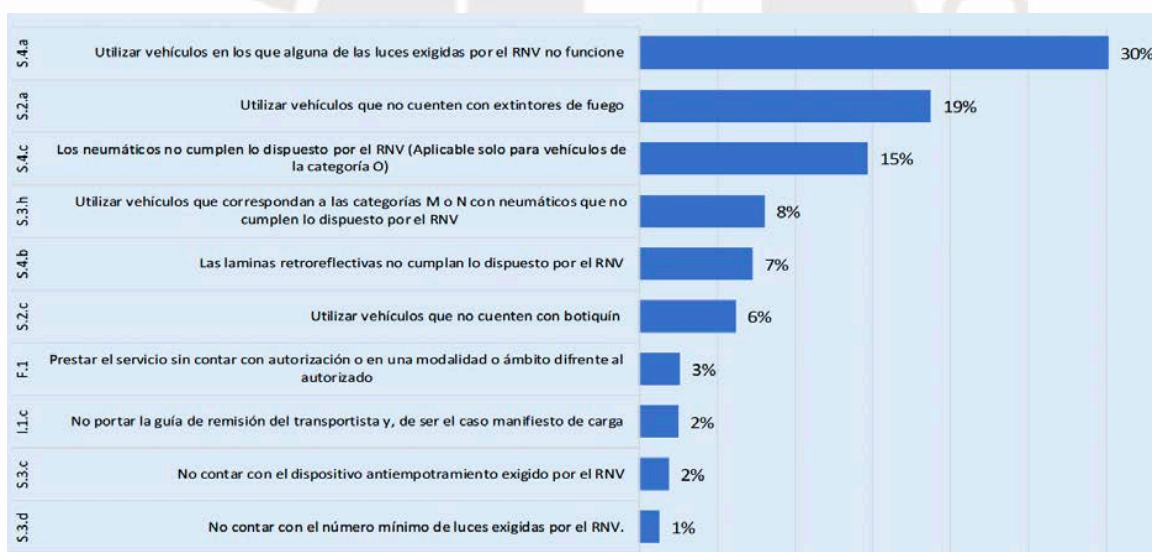
### **1.6.4. Resultado**

El resultado implica la adquisición de una licencia de vehículo mediante la emisión de una tarjeta de tráfico, con el objetivo principal de garantizar que los vehículos proporcionados por las empresas de transporte cumplan con los criterios técnicos descritos en las regulaciones de la administración nacional de transporte. En consecuencia, este proceso sirve para garantizar un rendimiento y un funcionamiento óptimos de los vehículos, reduciendo así la probabilidad de que se produzcan accidentes (MTC, 2009). Entre las referencias recopiladas, hay una publicación de la

Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) correspondiente al año 2017. Este documento detalla el acto de prestar servicios de transporte de carga sin la debida autorización o dentro de una modalidad o región diferente a la permitida. La decisión de contratar servicios de transporte no autorizados suele estar motivada por los obstáculos y gastos que surgen durante el procedimiento de concesión de licencias. Esta justificación la sitúa como una de las 10 principales infracciones identificadas durante ese año en particular (Figura 6). Del mismo modo, una transgresión común que se observa entre las empresas de transporte es el incumplimiento de las especificaciones y requisitos técnicos estipulados en las regulaciones nacionales de vehículos.

**Figura 6**

*Principales infracciones e incumplimientos del servicio de transporte terrestre de carga y mercancías,*



2017.

*Nota.* Tomado de "SUTRAN en cifras: Acciones desfiscalización y monitoreo vehicular" 2018, Lima, Perú.

Figura 7

Certificado de habilitación vehicular físico

Ministerio de Transportes y Comunicaciones  
DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE

**CERTIFICADO DE HABILITACION VEHICULAR** 376593 -A  
**TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCIAS EN GENERAL**  
N° 152017395

Fecha de expedición			Fecha de vencimiento			Nombre o razón social del transportista		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	TRANSPORTES RAMOS & MIRANO S.A.C.		
30/09/2020			30/09/2030					
N° de Partida registral			N° RD/Expediente			Placa de rodaje		Clase de vehículo
1594717CNG			T-204388-2020			B8N874		
Marca	Ejes	Peso neto(kg)		Carga útil(Kg)		Peso bruto(kg)		
VOLVO	3	7510		15396		22906		
Dimensiones del vehículo(Mt)				Año Modelo		Número o serie del chasis		
Largo	Alto	Ancho		2006		4V4NC9GH66N424280		
8.7	4	2.6						

Habilitado para operar en la prestación del Servicio de Transporte Terrestre de Mercancías en el ámbito nacional al amparo del Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

01/10/2020 11:42:29

Hugo Alejandro Ramírez Sotomayor  
Director  
Dir. Servicios de Transporte Terrestre

Nota. Tomado de "Tarjetas de Circulación MTC," por Perú transportes, 2021. (<http://www.perutransportes.com/certificado-de-habilitacion-vehicular-mtc.html>)

La SUTRAN (2018) informa que la relación de incumplimientos se puede apreciar en la Figura 6, es preciso mencionar el informe de SUTRAN que para noviembre del 2020, los accidentes en carretera se redujeron en un 13%, se muestra que hubo un total de 5100 vehículos inmersos en accidentes de tránsito, de los cuales el 36% correspondían a vehículos de carga y se hace mención importante que los vehículos sin habilitación, por parte del ministerio de transportes, son los que tienen más presencia en accidentes de tránsito en carreteras (SUTRAN, 2021). Por lo tanto, el informe de SUTRAN destaca una reducción en los accidentes de carretera, subrayando que los vehículos de carga representan una proporción significativa de estos y que los vehículos sin habilitación son frecuentemente involucrados en estos sucesos.

### 1.7. Mapa de calor de las principales carreteras del departamento de Junín

En la Figura 8, se presenta el mapa de calor en relación con el tráfico que se genera en las principales carreteras del departamento de Junín, los datos presentados, se realizan a través de la información obtenida con relación al flujo vehicular mensual según el (INEI, 2021).

En el cual se detalla la cantidad de vehículos que circulan por las vías nacionales y pasan por peajes establecidos para los años 2020 y 2021, los cuales son administrados por el estado así como los que son concesionados, hay que resaltar que el departamento de Junín presenta en total cinco peajes, tres concesionados a la empresa Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. y dos peajes administrados por el estado, cabe mencionar que los peajes concesionados cobran por ambos sentidos, mientras que los peajes administrados por el estado, cobran solo de un sentido, el flujo vehicular de dichos peajes se muestra en la tabla 4.

**Tabla 4**

*Flujo vehicular por estación de peajes*

Peaje	Concesionario	Ruta	Cantidad de Vehículos Mes
Corcona	Deviandes	Junín - Lima	218,086
Casaracra	Deviandes	Pasco - Junín	135,660
Quiulla	Deviandes	Junín - Lima	119,920
Chalhuapuquio	Estado	Junín - Selva Central	73,957
Chacapampa	Estado	Junín - Huancavelica	46,073

*Nota.* Adaptado de *Flujo vehicular por unidades de peaje; Lima – Perú 2021.*

En la tabla presentada se puede observar que la carretera central, con sentido Junín hacia Lima, es la que mayor tráfico presenta, cabe resalta que la información presentada guarda simetría con la data obtenida por Alarcón (2016), el cual menciona que la cantidad de vehículos que transitan sobrepasan las 6000 unidades por día, en la tabla se presenta una media por día de 7,035 unidades por día, la cual la hace una de las vías más congestionadas del Perú, así mismo esta misma carretera en direcciones que van desde Cerro de Pasco y la capital del departamento de Junín,



Huancayo, son las que siguen en cantidad de unidades, la afluencia detallada se puede apreciar en el mapa de calor realizado y detallado (Figura 8). Así, se identifica la carretera central hacia Lima como la más transitada, una observación que coincide con investigaciones anteriores, y las rutas desde Cerro de Pasco y Huancayo también presentan alta afluencia vehicular, según se evidencia en un mapa de calor.

### **1.8. Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)**

El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es un documento normativo que cada entidad pública en Perú debe elaborar y mantener actualizado. Este documento consolida todos los procedimientos administrativos específicos que una entidad realiza, detallando los requisitos, derechos de pago, plazos y autoridades responsables de cada trámite. El TUPA tiene como objetivo garantizar la transparencia, simplificar los procedimientos administrativos y facilitar a los ciudadanos y empresas el acceso a los servicios públicos, asegurando un manejo claro y eficiente de los trámites administrativos necesarios para interactuar con el estado.

### **1.9. Simplificación administrativa**

La simplificación administrativa es un proceso estratégico dentro de la gestión pública que busca reducir la complejidad y carga burocrática de los procedimientos administrativos que el estado requiere de ciudadanos y empresas. Este proceso implica la revisión y modificación de normativas y trámites para hacerlos más eficientes, claros y menos costosos, optimizando así el uso de recursos públicos y mejorando la calidad del servicio ofrecido a la población. La finalidad es facilitar las interacciones con la administración pública, promoviendo una mayor accesibilidad y transparencia.

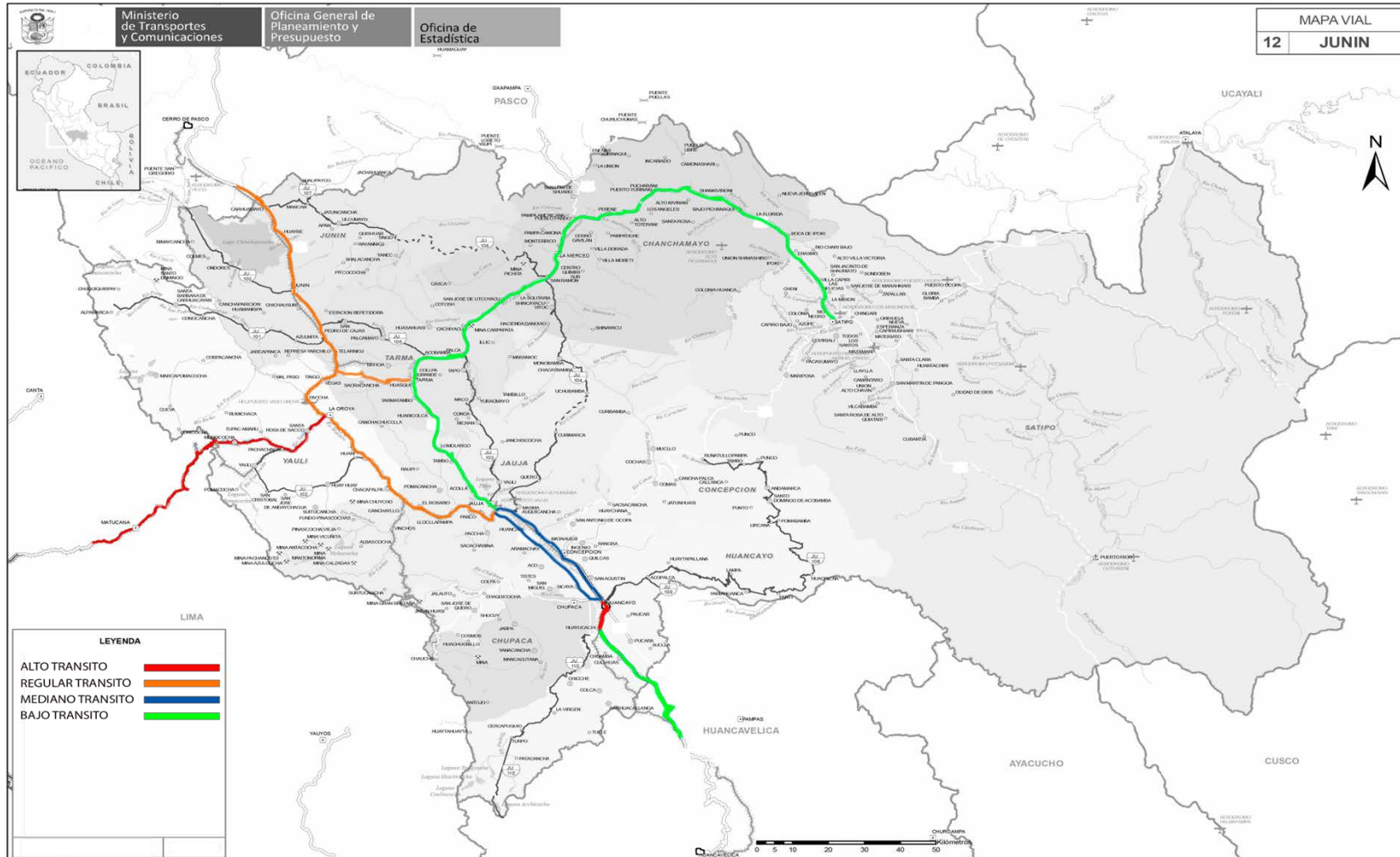
### 1.10. Certificado

Un certificado es un documento oficial emitido por una autoridad competente que verifica ciertos hechos o condiciones regulados por normativa. Los certificados son utilizados para confirmar la autenticidad de algo, como la identidad de una persona, la legalidad de un vehículo, o el cumplimiento de ciertos estándares o requisitos por parte de entidades o individuos. Estos documentos son fundamentales en procesos de verificación y regulación, sirviendo como prueba de cumplimiento ante las autoridades o en transacciones privadas.



Figura 8

Mapa de calor Junín



Nota. Adaptado de Flujo vehicular por unidades de peaje, Lima – Perú, 2021.



## Capítulo II: Causas del problema

Se consideran como causas: las barreras burocráticas, falta de coordinación interinstitucional, falta de simplificación administrativa, falta de eficiencia del gasto, así mismo el mal proceso de descentralización, sin explicar su aplicación al problema en concreto.

### 2.1. Marco teórico sobre las causas del problema

Para la construcción del marco teórico se analizará información relacionada a palabras clave en relación al problema público descrito, este tipo de problema son frecuentes en la gestión pública debido a falta de información, comunicación, interrelación entre autoridades que se sobrepone a diferentes marcos normativos, en esta perspectiva hemos identificado las siguientes palabras sobre las cuales se realizara el estado del arte: a) duplicidades, b) simplificación administrativa, c) barreras burocráticas, d) coordinación interinstitucional, e) ineficiencia del gasto público y e) proceso de descentralización; este tipo de problemas son frecuentes en la gestión pública debido a falta de información comunicación, interrelación entre autoridades que se sobrepone.

#### 2.1.1. Barreras burocráticas

Las barreras, al imponer requisitos excesivos, prohibiciones y cargas financieras, no solo complican los procedimientos administrativos, sino que también restringen la competencia y el crecimiento económico. En la Región Junín, la existencia de estas barreras ha fomentado un ambiente en el cual los transportistas, enfrentando altos costos y procesos administrativos prolongados, optan por la informalidad como una vía menos onerosa para continuar operando. Esta tendencia a la informalidad se ve

exacerbada por la percepción de un servicio gubernamental de baja calidad y una fiscalización inconsistente, que en conjunto promueven prácticas de negocio al margen de la regulación formal. Adicionalmente, la sobrerregulación no solo impide el desarrollo empresarial legítimo, sino que también aumenta la carga para el estado en términos de control y supervisión, como se evidencia en el alto número de infracciones relacionadas con la informalidad en el transporte, destacando a Junín como una región particularmente afectada.

Según el informe del Instituto Nacional para la Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI, 2022), una barrera burocrática puede definirse con precisión como cualquier requisito, limitación, prohibición o cargo que imponga una entidad de la Administración Pública. Estas barreras se emiten mediante disposiciones y leyes administrativas, con el objetivo principal de condicionar, restringir y obstaculizar el acceso al mercado o la permanencia de los agentes económicos en el mercado. Además, es crucial reconocer que estas barreras burocráticas no solo afectan a las personas que tramitan los procedimientos administrativos, sino que también tienen consecuencias de gran alcance en la economía y la sociedad en general. La imposición de estas barreras burocráticas ilegales o irracionales puede tener un efecto perjudicial en varios agentes económicos, principalmente debido a la naturaleza onerosa de la sobrerregulación que se aplica.

Por ende, el INDECOPI define las barreras burocráticas como imposiciones regulatorias que condicionan la actividad económica, afectando no solo a individuos en procedimientos administrativos sino también impactando negativamente en la economía y sociedad. Su existencia, marcada por una sobrerregulación, genera desventajas significativas para los agentes económicos. Para Ochoa (2014) las barreras burocráticas aplicadas a las empresas de transporte deben ser verificadas

para validar la existencia o no de una aplicación administrativa que afecte al desarrollo de la actividad del usuario.

Finalmente, la traducción de estas barreras conduce en última instancia a una disminución del bienestar general de la sociedad. Este fenómeno se produce en un mercado global en constante expansión en el que la capacidad de sortear los obstáculos burocráticos es esencial. Al mismo tiempo, es imperativo que el gobierno aborde estos obstáculos como parte de sus esfuerzos continuos para mejorar las medidas regulatorias. Al hacerlo, es crucial que el estado establezca conexiones entre los diferentes niveles de regulación. El objetivo principal de este esfuerzo debe centrarse en mitigar los efectos adversos derivados de un marco regulatorio ineficiente. El objetivo final es esforzarse por lograr regulaciones que no solo sean apropiadas y proporcionadas, sino también transparentes, accesibles y sencillas. Si no se logra este objetivo, se perpetuarían las barreras causadas por prácticas regulatorias deficientes, lo que impediría el potencial de crecimiento de varias industrias. Esto, a su vez, supone una carga para las empresas, obligándolas a asignar recursos a actividades de cumplimiento en lugar de a iniciativas más productivas. En última instancia, estos costos se repercuten en el público en general, lo que afecta a los ciudadanos en general (Álvarez, 2019).

La existencia de estas barreras burocráticas crean como consecuencia la presencia de informalidad por parte del empresariado nacional, el aspecto informal se presenta si los costos por circunscripción a la normativa legal, son mayores al beneficio que recibe el empresario, como los costos altos y tiempos largos en los procesos de inscripción y registro así como en términos de permanecer en el, son muchas las ventajas y desventajas de permanecer en el sector formal, sin embargo las empresas optan por seguir siendo informales debido a factores que consideran opresivos, en

relación al marco normativo y legal, consideran que el servicio brindado por la entidad gubernamental es de pésima calidad y cuando no se siente la presencia y el control del estado.

Entonces, la presencia de barreras burocráticas conduce a una mayor informalidad empresarial, principalmente cuando los costos de cumplimiento superan los beneficios percibidos. Los largos procesos y altos costos de inscripción y registro, junto con la percepción de un servicio gubernamental deficiente, empujan a las empresas a operar fuera del marco formal, optando por la informalidad ante un entorno normativo considerado opresivo.

Loayza (2007) menciona que, según la data de transporte presentada en relación a las causas de infracciones para el mes de febrero 2021, en solo dos meses del año SUTRAN había impuesto más de 1800 papeletas relacionadas a la informalidad en el transporte, quedando resaltado que Junín ocupa el tercer puesto en cantidad de infracciones impuestas a nivel nacional (SUTRAN, 2021). Así, se destaca un aumento en las sanciones por informalidad en el transporte durante un periodo corto, con Junín como una de las regiones más afectadas, lo que subraya la relevancia de este problema en el sector.

### **2.1.2. Coordinación interinstitucional**

En Perú, la coordinación interinstitucional es frecuentemente ineficaz, costosa y compleja, lo que resulta en una gestión fragmentada y en ineficiencias que perjudican tanto la entrega de servicios como la optimización de recursos públicos. Estas limitaciones en la coordinación intergubernamental e intersectorial reflejan una necesidad urgente de reformas estructurales que mejoren la integración y la eficiencia administrativa a todos los niveles, asegurando que las políticas y proyectos del gobierno

se ejecuten de manera más coherente y efectiva, con beneficios tangibles para la sociedad en su conjunto.

Otro aspecto crucial que merece atención es la noción de coordinación interinstitucional, un concepto que abarca la sincronización de diversas partes interesadas y sectores que se dedican a explorar vías para los esfuerzos de colaboración hacia proyectos mutuos. Esto también se refiere al desarrollo, el establecimiento y la implementación conjunta de programas e iniciativas que impliquen la mancomunación de recursos, esfuerzos e intereses mutuos. Este enfoque personifica una administración metódica de entidades interconectadas frente a paradigmas singulares.

Duque (2011) indica que este modelo se presenta como una alternativa debido a que, a razón de una adecuada coordinación entre diversos actores, se lograría obtener políticas de gobierno dentro de una visión de conjunto y con perspectivas a largo plazo con resultados positivos para la sociedad, eliminando los posibles conflictos que se generan cuando se presenten traslapes y los costos que la falta de coordinación puede generar. Por lo tanto, la coordinación interinstitucional emerge como una estrategia vital que busca armonizar esfuerzos y recursos entre distintos actores para ejecutar programas de manera conjunta, favoreciendo una gestión integrada y evitando conflictos y costos adicionales por descoordinación, lo que resulta en beneficios sustanciales para la sociedad.

Del mismo modo, Garnier (2000) postula que existen dos formas de articulación por niveles en Perú, los cuales están definidos como la articulación vertical y articulación horizontal, la primera se da dentro de los tres niveles de gobierno (Nacional, regional y local), la segunda se da a través de las instituciones (Interinstitucional, intersectorial, multisectorial y transectorial), sin embargo en Perú la coordinación

intergubernamental e intersectorial es escasa, difícil, costosa y muy poco efectiva (PCM, 2019). Entonces, Garnier identifica en Perú dos principales tipos de articulación: vertical, entre los diferentes niveles de gobierno, y horizontal, entre instituciones. A pesar de ello, la coordinación tanto intergubernamental como intersectorial resulta ser limitada, complicada, onerosa y de escasa eficacia.

Estos casos de coordinación con frecuencia se manifiestan cuando un sector de mayor jerarquía se esfuerza por sincronizar sus procedimientos operativos con otras entidades afiliadas, todo ello en la búsqueda colectiva de lograr una mayor coherencia en las iniciativas de políticas públicas, mitigando así las redundancias y resolviendo cualquier posible contradicción que pueda surgir dentro del marco político (Franco, 2018).

### **2.1.3. Simplificación administrativa**

La falta de simplificación administrativa en el Perú constituye un factor crítico que contribuye a la ineficiencia de los servicios públicos y al entorpecimiento de las operaciones comerciales y civiles. Según un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (2018), Perú se posiciona como uno de los países con los tiempos de espera más prolongados para la realización de trámites, con un tiempo promedio que supera significativamente el observado en naciones vecinas como Chile. Este retraso es indicativo de sistemas administrativos que, lejos de ser ágiles y eficientes, se caracterizan por su burocracia pesada y repetitiva. La ausencia de un enfoque sistemático que simplifique estos procesos no solo alarga los tiempos de atención, sino que también impone barreras y cargas financieras innecesarias sobre los ciudadanos y empresas, impactando negativamente la competitividad del país.



La simplificación administrativa se puede definirse como un enfoque sistemático que se implementa para mejorar varios aspectos, como los procesos, la eficiencia del tiempo, la eficacia de los procedimientos y la reducción de costos. El objetivo final de esta metodología es fomentar una mayor competitividad dentro del marco operativo. El objetivo principal de las iniciativas de simplificación es racionalizar los procedimientos burocráticos y, al mismo tiempo, mantener los mecanismos de supervisión regulatoria necesarios, como destaca Muñoz (2011). El departamento a cargo de la gestión pública bajo la jurisdicción de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2021) hace especial hincapié en la importancia de la simplificación administrativa. Se centran en eliminar las barreras y las cargas financieras innecesarias que se imponen a la sociedad debido al funcionamiento ineficiente de los sistemas de administración pública. La misión principal de su mandato operativo es promover un cambio de paradigma hacia un enfoque más holístico destinado a mejorar la calidad general de los marcos y procesos regulatorios.

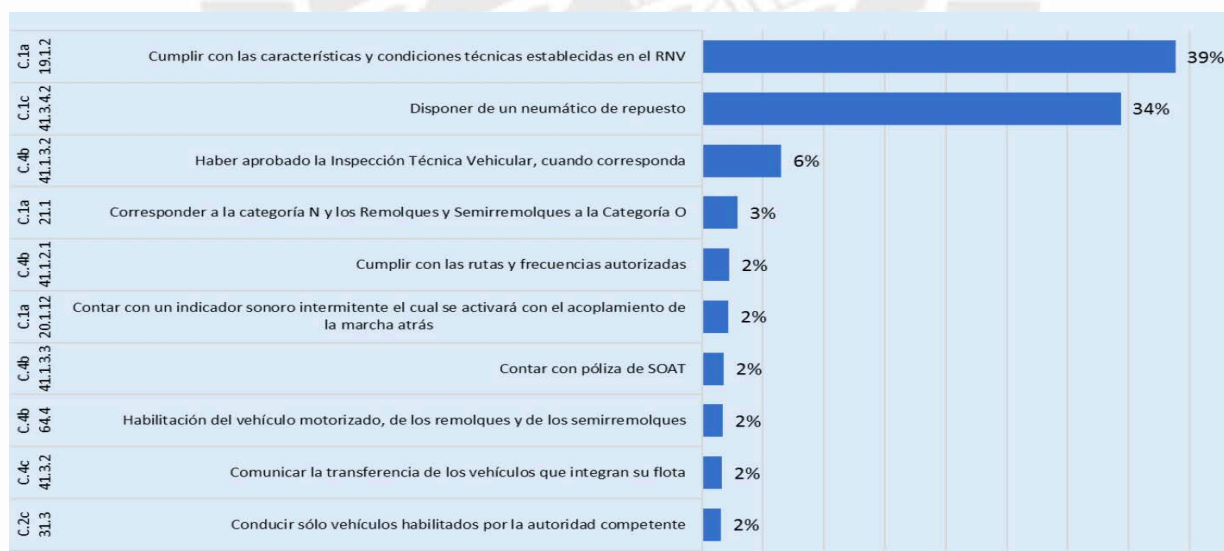
El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2018) nos muestra que el Perú es el segundo país que más tiempo demora en atender a un ciudadano para realizar un trámite con un tiempo promedio de 8,6 horas, de una media de 5,4 horas y lejos de Chile que es el país que mejor tiempo de atención presenta con 2,2 horas por trámite; también se presenta que en Perú el 29% de ciudadanos completan de realizar su trámite en una sola visita y que el 41% de peruanos que realizan un trámite tienen que volver más de tres veces a la entidad para completar su trámite, lo presentado nos indica que aún hay mucho por hacer para mejorar la calidad de atención administrativa por parte del estado. Consecuentemente, el BID indica que Perú enfrenta retrasos significativos en la atención de trámites, siendo de los países con mayor tiempo de espera. A pesar de los esfuerzos, la eficiencia sigue siendo un desafío, con un alto

porcentaje de ciudadanos necesitando múltiples visitas para completar sus trámites, resaltando la urgencia de mejorar la gestión administrativa estatal.

Del mismo modo, Quintana (2021) indica que el problema estudiado resulta tener características en relación al marco expuesto, debido a la extensión de días en la obtención de las habilitaciones vehiculares, los sobre costos generados por la duplicidad de las entidades de gobierno y los diferentes requisitos que se solicita por cada entidad encargada de la emisión de estos certificados. Igualmente, se destaca que las dificultades identificadas, como los largos periodos para conseguir habilitaciones vehiculares, los costos adicionales por duplicidades entre entidades gubernamentales y la variedad de requisitos exigidos por cada una para emitir certificaciones, reflejan los problemas asociados al marco teórico mencionado.

**Figura 9**

*Incumplimientos detectados en la fiscalización al servicio de transporte de mercancías, 2017.*



*Nota.* Tomado de “SUTRAN en cifras: Acciones desfiscalización y monitoreo vehicular” (2018), Lima, Perú.

#### **2.1.4. Ineficiencia del gasto público**

La ineficiencia del gasto público se presenta como un obstáculo crítico en la gestión estatal, reflejando no solo un uso excesivo de recursos sino también la generación de duplicidades innecesarias en las operaciones del gobierno. Los gobiernos incurren en gastos redundantes, empleando más recursos de los necesarios para lograr resultados específicos, lo que no solo compromete la sostenibilidad fiscal sino que también limita la capacidad del Estado para expandir o mejorar los servicios ofrecidos a la población.

Se encuentra dentro del marco teórico la falta de gestión en cuanto a la eficiencia del gasto público, es a su vez un generador de duplicidades; al hablar de eficiencia del gasto público se hace referencia muchas veces a controlar los pagos de las planillas de los funcionarios y gastos asociados, sin embargo en una gestión eficiente, que conlleve un estudio adecuado, se podría ir detectando estos problemas, los cuales al ser identificados y eliminados, generan un ahorro para el estado, lo que se traduce, en la generación de nuevos servicios y productos con la misma cantidad de dinero gastado (Rueda, 2011). Consecuentemente, la ineficacia en la administración del gasto público conlleva a redundancias y, mediante un análisis meticuloso, identificar y eliminar estos excesos podría resultar en ahorros significativos, permitiendo al Estado ofrecer más servicios y productos sin aumentar el presupuesto.

Según el BID (2018) la búsqueda de la eficiencia conlleva a lograr hacer más con menos, busca la maximización de productos, minimizar los insumos, y mantener o mejorar la calidad, esta eficiencia busca la eficiencia técnica y la asignación de gasto a programas con tasas de retorno más altas, cabe mencionar que el gasto público en los últimos 20 años ha aumentado en 7 puntos porcentuales en América Latina, sin embargo esto no se refleja como una característica de la calidad humana o beneficios

sociales, en la gran parte de los países latinos se gasta de forma ineficiente, parte de esta problema se debe a la falta eficiencia técnica, los gobiernos suelen hacer las cosas adecuadas pero de manera incorrecta, utilizan más recursos de lo necesario para el logro de un resultado.

Según los hallazgos presentados por el Instituto Peruano de Economía (IPC, 2019), se ha destacado que la ineficiencia observada en el ámbito del gasto público desempeña un papel fundamental en la disminución de los recursos disponibles que, de otro modo, podrían destinarse a actividades con niveles más altos de productividad y eficacia. A la luz de esta afirmación, resulta imperativo que los responsables políticos y las partes interesadas consideren debidamente las ideas presentadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI) sobre la situación actual. El FMI señala explícitamente que Perú está experimentando actualmente una pérdida significativa equivalente al 40% de los beneficios potenciales que podrían derivarse de las inversiones públicas.

Asimismo, el enfoque en la eficiencia implica lograr más con menos, optimizando recursos y enfocándose en programas de alta rentabilidad, aunque el aumento del gasto público en Latinoamérica no ha traducido en mejor calidad de vida o beneficios sociales, debido principalmente a la ineficiencia en la gestión y el uso excesivo de recursos para obtener los resultados deseados.

#### **2.1.5. Proceso de descentralización**

La falta de un sistema cohesivo para la planificación y evaluación intergubernamental, la ambigüedad en las regulaciones que definen el estatus de las regiones en áreas densamente pobladas y la confusión en la distribución de funciones entre distintos niveles de gobierno son aspectos que han debilitado la implementación efectiva de la descentralización. Además, la transferencia apresurada de competencias

a los gobiernos subnacionales, sin asegurar que posean las capacidades necesarias para manejar estas responsabilidades, ha resultado en una significativa subutilización de los recursos, con un tercio del presupuesto regional sin gastar.

Finalmente, cuando se habla del proceso de descentralización se entiende este como un prerrequisito para la democracia, sin embargo, se puede tener en cuenta que muchas veces en vez de generar mayores procesos descentralizados a favor de los ciudadanos, estos tipos de gobiernos se vuelven en nuevas formas autoritarias, el origen de estos movimientos regionales se vuelve antidemocráticos reflejándose en búsqueda de oportunidades individuales que se abre el camino hacia actos corruptos.

Según Vargas (2009), ciertos desafíos están asociados a los procesos antes mencionados. Estos desafíos incluyen, entre otros, la falta de un sistema unificado para planificar, monitorear y evaluar las actividades que abarquen los distintos niveles de la administración gubernamental. Además, el establecimiento de matrices que delinear las funciones y responsabilidades de los niveles gubernamentales plantea problemas. Además, es necesario abordar la ambigüedad presente en las normas sobre el estatuto de los municipios en las zonas densamente pobladas, centrándose en aclarar su posición como entidades de gobierno local independientes. Además, se enfrentan retos como la ausencia de un sistema integrado para la planificación y evaluación gubernamental, la confusión en las funciones de distintos niveles de gobierno, y la necesidad de clarificar el estatus de los municipios en áreas densamente pobladas para asegurar su autonomía como entidades locales.

Asimismo, Muñoz (2014) enfatiza además que la presencia de brechas existentes como resultado de procesos de descentralización ejecutados de manera inadecuada puede atribuirse a la transferencia apresurada de funciones durante la fase preliminar, sin la garantía de que los gobiernos subnacionales posean las capacidades

necesarias para cumplir de manera efectiva con estas responsabilidades. En consecuencia, numerosos organismos de gobierno locales y regionales no utilizan los recursos a su disposición, lo que hace que un promedio de un tercio del presupuesto asignado quede sin gastar. A la luz de esta situación, es aconsejable mejorar las competencias de las administraciones subnacionales, ofrecer un apoyo técnico sólido para mejorar las prácticas de inversión y garantizar la participación proactiva de varios ministerios para mantener su papel fundamental para garantizar la alineación con las políticas nacionales en los diversos niveles de las estructuras gubernamentales (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2021).

Sin embargo, en este mismo contexto, ha surgido la delegación de poderes a entidades gubernamentales específicas, lo que ha dado lugar a casos de corrupción orquestados para su propio beneficio. Esto, a su vez, puede servir como catalizador para posibles crisis fiscales y, en última instancia, requerir la intervención de los niveles más altos de gobierno. Según Macera y Orrego (2003), prevalecen casos notables de este tipo de sucesos, como el secuestro del departamento regional de transporte y comunicaciones de Junín por parte de una facción conocida como la dinámica del centro. Este grupo se ha afianzado en el poder para aprovechar el proceso de la TUPA para emitir licencias de conducir, con lo que ha cosechado beneficios ilícitos. La British Broadcasting Corporation (BBC, 2021) destaca en sus entrevistas que los usuarios han denunciado que se les ha obligado a someterse a numerosos procedimientos de la TUPA, que a menudo implican pagos a intermediarios.

## **2.2. Causas del problema**

En relación al marco teórico presentando se obtiene que en las investigaciones presentadas de diversos académicos e instituciones consultadas y presentadas, se ha

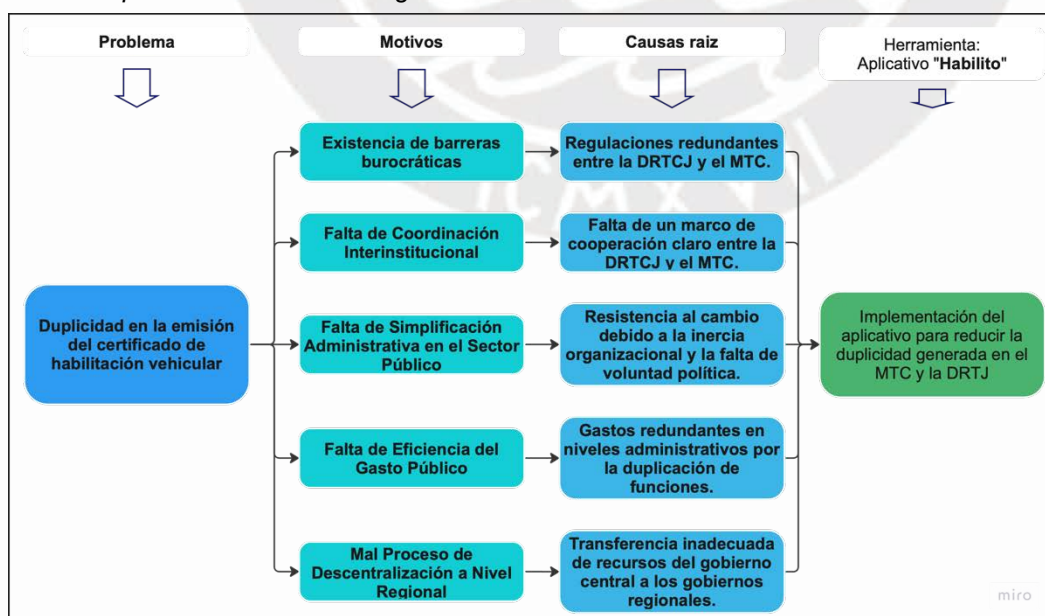


determinado causales que son: a) Las barreras burocráticas dentro de la administración pública, b) Falta de coordinación interinstitucional, c) La falta de simplificación administrativa en el sector público, d) la falta de eficiencia del gasto público, e) el mal proceso de descentralización de gestiones de ámbitos ministeriales dentro de las direcciones regionales. Cabe mencionar que todos estos causales se encuentran inmersos dentro de procesos estatales, dentro de los cuales alguna intervención por parte del área de usuarios no ejercería algún tipo de cambio en relación a los procedimientos ya establecido por parte de las entidades públicas, lo cual conlleva a que el único acreedor de costos por ineficiencia de estos factores sea el transportista.

Por lo tanto, se identifican como causas de ineficiencia en la administración pública las barreras burocráticas, la falta de coordinación entre instituciones, la complejidad administrativa, el manejo ineficaz del gasto público y problemas en la descentralización, todos elementos inalterables por los usuarios y que terminan afectando principalmente a los transportistas con costos adicionales.

**Figura 10**

*Árbol de problemas de la investigación*



*Nota.* Elaboración propia a partir del contenido teórico desarrollado.

**Tabla 5**

*Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público*

<b>Pregunta Causal</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Fuentes de dato</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Método de análisis</b>
¿Qué genera la existencia de duplicidades para la obtención de certificados de habilitación vehicular en la región Junín?	Proponer una solución a la duplicidad en la emisión de certificados de habilitación vehicular para el transporte de mercancías en general por parte de la dirección regional de transportes Junín y el ministerio de transportes y comunicaciones.	Las causas de existencias de duplicidades para la obtención de certificados de habilitación vehicular son la existencia de barreras burocráticas, la existencia de falta de coordinación interinstitucional, la falta de simplificación administrativa en el sector público, la falta de eficiencia del gasto público, el mal proceso de descentralización a nivel regional.	Dirección regional de transportes y comunicaciones de Junín Ministerio de transportes y comunicaciones Personal administrativo de entidades estatales Empresas de transporte de carga en la región Junín Papers Académicos	Revisión de información y Entrevistas Encuestas a transportistas, conductores, PNP, funcionarios, ciudadanos, instituciones Focus Group	Rastreo de proceso (Process tracing)

*Nota.* Elaboración propia.



## Capítulo III: Diseño del prototipo

### 3.1. Desafío de innovación

#### 3.1.1. Jerarquización de las causas

A partir de la información que se ha presentado, procedemos a profundizar en el examen de la priorización de las causas con respecto a la tabla de análisis de dimensiones y sus valores correspondientes. El análisis de cada causa individual relacionada con el tema de investigación es el siguiente paso de este proceso, en el que se hace referencia a la Tabla 6 para obtener una descripción completa de la asignación de valores que denotan un impacto alto, un impacto moderado y un impacto bajo en varias dimensiones, incluidas, entre otras: el grado de influencia en el tema en cuestión y la posibilidad de alteraciones tanto dentro de la propia organización como en el ámbito de las regulaciones legales. Cabe mencionar que esta ponderación se ha analizado los grados de participación y cambio que se pueda dar en la intervención según cada causa analizada:

**Tabla 6**  
*Índice de jerarquización de las causas*

Dimensiones	Valores
Nivel de impacto en el problema	Alto impacto = 2 Regular impacto = 1 Bajo impacto = 0
Posibilidades de modificación por parte de la organización	Alto impacto = 2 Regular impacto = 1 Bajo impacto = 0
Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención	Alto impacto = 2 Regular impacto = 1 Bajo impacto = 0

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 7**  
Matriz de Jerarquización de las causas

Dimensiones	Causa A	Causa B	Causa C	Causa D	Causa E
Nivel de impacto en el problema.	2	1	2	1	1
Posibilidades de modificación por parte de la organización.	1	1	1	1	1
Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual se pretende generar la intervención.	2	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Nota. Elaboración propia.

En referencia al análisis que se ha presentado, resulta evidente que el factor principal que ejerce la influencia más significativa en el tema en cuestión se identifica como la presencia de obstáculos burocráticos. Este factor en particular se detalla meticulosamente en el análisis causal que se muestra en la Figura 10 y se explica con más detalle en la subsiguiente delineación del problema en función del factor causal seleccionado:

**Figura 11**

Diagrama de Ishikawa



Nota. Elaboración Propia.

**Formulación del problema inicial:** Los sobrecostos que experimentan las empresas de transporte de carga en la región de Junín se deben a la duplicación innecesaria en la emisión de certificados de licencia de vehículos. Este proceso administrativo redundante no solo implica gastos adicionales para el estado, sino que también carga a los ciudadanos con mayores obligaciones financieras. Las repercusiones de esta ineficiencia van más allá de las meras implicaciones monetarias y afectan a la eficiencia y eficacia generales del sector del transporte en la región. Además, estas ineficiencias pueden llevar a una falta de confianza en los procedimientos gubernamentales y contribuir a una percepción negativa de los organismos reguladores entre la población.

**Causa seleccionada por jerarquía:** Falta de alineamiento al TUPA MTC por jerarquía normativa.

**Problema reformulado:** La imperiosa necesidad de desarrollar soluciones tecnológicas destinadas a agilizar los procesos administrativos surge como un determinante fundamental que contribuye a la prevalencia de prácticas duplicadas en la autorización y emisión de la documentación de licencias de automóviles en el marco administrativo del Departamento Regional de Transporte y Comunicaciones de Junín. Este fenómeno hace que tanto las entidades gubernamentales como los ciudadanos individuales incurran en cargas financieras adicionales, principalmente debido a la persistente presencia de intrincados impedimentos burocráticos que impiden el flujo eficiente de las operaciones y los servicios.

### **3.1.3. Definir el desafío de la innovación**

¿Cómo podríamos generar beneficios a través de herramientas tecnológicas para la simplificación administrativa lo cual genera sobrecostos al ciudadano debido a

la duplicidad en la emisión de los certificados de habilitación vehicular en la región Junín?

El desafío de la innovación gira en torno al discernimiento de la causa subyacente de acuerdo con el proceso jerárquico que se lleva a cabo. Esta causa tiene que ver con la necesidad imperiosa de desarrollar soluciones tecnológicas destinadas a simplificar los procedimientos administrativos, lo que, de manera inadvertida, acarrea gastos adicionales y dificultades financieras, así como limitaciones de tiempo para las empresas de transporte. Este problema se debe a un obstáculo burocrático que sigue sin estar regulado, lo que supone un obstáculo importante para el funcionamiento eficiente de los servicios de transporte de mercancías.

#### ***3.1.4. Tecnología para la simplificación administrativa y su relación con la duplicidad de competencias***

La incorporación de tecnologías avanzadas en la administración pública se presenta como una solución clave para abordar la simplificación administrativa y mitigar la duplicidad de competencias entre distintas entidades gubernamentales. A través del uso de sistemas integrados de información y plataformas digitales, es posible centralizar y estandarizar los procedimientos que tradicionalmente se han realizado de manera aislada por diversas instituciones, lo que conduce a la redundancia y la ineficiencia.

La tecnología facilitará la creación de una base de datos unificada que permite a las entidades compartir información esencial, reduciendo así la necesidad de múltiples trámites con requisitos similares. Además, la automatización de procesos mediante herramientas tecnológicas ayuda a eliminar los errores humanos y acelera la ejecución



de tareas administrativas, lo que directamente impacta en la reducción de la sobrecarga burocrática y optimiza el uso de recursos.

Al implementar estas soluciones tecnológicas, el gobierno puede no solo simplificar los procesos administrativos sino también clarificar las competencias entre diferentes niveles y sectores del gobierno, asegurando así un servicio más eficiente y coherente para los ciudadanos.

### **3.1.5. Sobrecostos como desafío de innovación**

Los sobrecostos en la administración pública, derivados de procesos burocráticos ineficientes y duplicidades en las competencias de las entidades estatales, representan un desafío significativo en el sector gubernamental.

La implementación de sistemas de información interoperables y plataformas digitales que faciliten la comunicación y coordinación entre diferentes niveles de gobierno puede reducir significativamente los sobrecostos. Además, la adopción de prácticas innovadoras en la gestión de recursos y la realización de trámites, como la digitalización completa de los servicios, es fundamental para aumentar la eficiencia del gasto público y mejorar la entrega de servicios.

Así, enfrentar este desafío de innovación no solo permitirá una disminución de los costos asociados a la duplicidad y la burocracia, sino que también promoverá un marco operativo más ágil y transparente en la administración pública.

### **3.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación**

Al haber sido elegido una causa de mayor relevancia e influencia existencia de barreras burocráticas no controladas o la sobre regulación y habiendo reformulado el desafío de innovación, se hace necesario el poder presentar las iniciativas que han sido

generadas por parte del estado peruano y otros países que guarden relación a nuestro problema:

### **3.2.1 Perú**

Por parte de INDECOPI (2013), se ha presentado el libro “Eliminación de barreras burocráticas”, como parte del aporte que hace en relación al crecimiento económico del país, en el cual hace mención de la presencia de barreras burocráticas y el rol que estas representan para el desarrollo adecuado de la actividad empresarial y su necesidad de generar actos administrativos para la obtención de los permisos necesarios.

El Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) es un proceso sistemático que evalúa la eficacia, eficiencia y coherencia de las regulaciones y políticas públicas. Se centra en asegurar que las regulaciones sean claras, fundamentadas en evidencia sólida, y alineadas con los objetivos estratégicos de la administración pública. El ACR busca identificar redundancias, ineficiencias y posibles mejoras en la normativa existente, con el objetivo de simplificar los procesos regulatorios y maximizar su impacto positivo en la sociedad y la economía.

Así, se subraya la relevancia de eliminar obstáculos burocráticos para fomentar el crecimiento económico, destacando cómo estos impiden el adecuado desarrollo de las actividades empresariales y la necesidad de establecer procesos administrativos eficaces para la obtención de los permisos requeridos. En este sentido Indecopi menciona lo siguiente:

- Los TUPA, sirven como herramientas administrativas vitales destinadas a facilitar la simplicidad de los procedimientos y mejorar la transparencia de los requisitos de la Administración Pública. No obstante, también sirven

como puntos focales para numerosas quejas relacionadas con la imposición de obstáculos burocráticos. Esto se debe principalmente al hecho de que la TUPA sirve con frecuencia como plataforma para el establecimiento de nuevos procedimientos, requisitos previos y/o tasas. Además, no es raro que la TUPA no cumpla con las actualizaciones legales o no logre una verdadera racionalización procesal. Por el contrario, a menudo evolucionan hasta convertirse en marcos intrincados y enrevesados que son difíciles de comprender para las partes interesadas (INDECOPI, 2013).

En este sentido Indecopi hace mención que no solo los TUPAs son causante de actos de imposición de barreras burocráticas que afectan el normal desenvolvimiento del sector empresarial, si no que la existencia dentro de cada región de leyes que faltan al orden jurídico nacional establecido, que no guarden concordancia con la jerarquía de leyes emitidas por cada sector, confundiendo la autonomía dada por el proceso de descentralización, en una autarquía.

Por lo tanto, se aconseja que, para facilitar el avance de las reformas o mejoras destinadas a erradicar los obstáculos burocráticos, es crucial implementar iniciativas de capacitación y tecnificación al mismo tiempo que los programas educativos que se imparten a los funcionarios responsables. Esta sugerencia enfatiza la naturaleza esencial de mejorar la calidad de la administración pública. Además, si se considera necesario, se recomienda utilizar la autoridad conferida a la comisión para la eliminación de las barreras burocráticas (CEB). Esta entidad está autorizada a ordenar el incumplimiento de los impedimentos burocráticos establecidos a través de varios canales, que van desde los impuestos por el gobierno central hasta los instituidos por las entidades regionales o municipales. Además, se sugiere recurrir a la Oficina del

Defensor del Pueblo para presentar solicitudes relacionadas con el carácter inconstitucional de tales barreras.

Tomando como referencia las iniciativas desarrolladas por INDECOPI, donde se presenta un análisis detallado sobre cómo dichas barreras afectan negativamente el desarrollo empresarial y la economía en general. Se subraya la importancia de simplificar y transparentar los procedimientos administrativos mediante el uso adecuado de los TUPA, los cuales, aunque están diseñados para facilitar la interacción entre los ciudadanos y la administración pública, a menudo terminan complicando y extendiendo los procesos debido a su constante evolución hacia sistemas complejos y poco claros. Además, se resalta que la descoordinación entre las regulaciones locales y la normativa nacional puede generar confusión y duplicidad, contrariando los beneficios esperados del proceso de descentralización.

Normas con rango de ley que respalda la sustitución de un una entidad pública.

- La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, esta ley regula los procedimientos administrativos generales y podría proporcionar la base legal para racionalizar y simplificar los procesos administrativos, incluida la eliminación de competencias duplicadas entre entidades.
- El Decreto Legislativo N°1310, que modifica la Ley N° 27444 para simplificar diversos procedimientos administrativos, este decreto tiene como uno de sus objetivos principales la reducción de la burocracia mediante la eliminación de requisitos redundantes y la promoción de la digitalización de los servicios públicos.

### **3.2.2 España**

El caso español desarrolla dentro del ámbito de políticas públicas, la denominada “better regulation” la cual se puede definir como una herramienta que tiene como finalidad la búsqueda de una aceptable implementación de política pública, la cual debe cumplir sus objetivos con el mínimo coste posible, el desarrollo de esta herramienta ha tenido un proceso de desarrollo desde el año 1999 mediante el impulso de iniciativas que buscaban las iniciativas de mejora regulatoria, planes de simplificación administrativa, convenios con agentes económicos con la finalidad de reducir cargas administrativas, directrices destinadas a mejorar la calidad de la regulación, el acceso electrónico a los ciudadanos entre otros; en su segunda etapa que abarca los años 2009 al 2011. Por tanto, en España, la “better regulation” se enfoca en optimizar la implementación de políticas públicas para alcanzar objetivos de manera eficiente y económica, evolucionando desde 1999 mediante esfuerzos por mejorar la regulación, simplificar trámites, y fomentar el acceso electrónico.

Donde se busca la ampliación de las herramientas usadas en la primera etapa, a otras entidades del gobierno mediante el fomento de su aplicación en las administraciones públicas, enfocadas en mejorar la regulación y como estas impactan a las actividades económicas (reducción de barreras y obstáculos para los operadores económicos) pues se hace notorio la existencia de lo que se denomina “red tape” o regulación excesiva o redundante. El objetivo de la reforma de la administración pública es eliminar los obstáculos que impiden el acceso a las actividades económicas y la realización de estas. Estas reformas cuentan además con el establecimiento de la comisión de reforma de la administración pública y la oficina designada para la aplicación de la reforma de la administración en el año 2012. Su objetivo principal es fomentar una evaluación exhaustiva de los mecanismos operativos de la administración

pública española. Además, el impacto de estas reformas se ve exacerbado por la recesión económica experimentada en 2012.

Con lo cual el estado español busco que la actividad económica desarrolla dentro del país, no encuentre en su ejecución problemas administrativos que dificulten su mejor desarrollo. Para Álvarez (2017) el ejemplo español, nos muestra que el estado debe de buscar soluciones para garantizar la participación de la actividad empresarial, enfocado en una mejora de la capacidad regulatoria, que tenga como finalidad no obstaculizar, si no promover, que no signifique desregular si no mejorar la calidad de los servicios prestados por parte del estado. Así, el objetivo del Estado español ha sido facilitar la actividad económica, eliminando barreras administrativas y promoviendo una regulación que mejore la calidad de los servicios estatales, sin implicar una desregulación.

El caso de España ofrece un ejemplo relevante de cómo la implementación de políticas de “better regulation” puede influir positivamente en la eficiencia y efectividad del gobierno. Han desarrollado varias iniciativas enfocadas en mejorar la regulación y simplificar los procesos administrativos a través de planes de simplificación, convenios con agentes económicos, y la promoción del acceso electrónico para los ciudadanos. Este proceso de reforma ha sido fundamental para eliminar la “red tape”, la regulación excesiva que obstaculizaba las actividades económicas y la participación empresarial efectiva. De la misma forma en la presente investigación se busca resolver el problema de la complejidad de los procesos administrativos.

### **3.2.3 Estados Unidos**

En los Estados Unidos, se han establecido oficinas especializadas destinadas a mejorar la calidad regulatoria de las políticas gubernamentales. Estas entidades



incluyen la Evaluación del Impacto Regulatorio (RIA), la Oficina de Responsabilidad Gubernamental (GAO) y la Oficina de Responsabilidad Gubernamental (GAO). El objetivo principal de estas unidades gubernamentales es realizar evaluaciones previas de las propuestas regulatorias, analizar y evaluar las repercusiones regulatorias de las políticas gubernamentales y analizar minuciosamente las recomendaciones de modificación regulatoria. Una vez establecidos los organismos gubernamentales antes mencionados, el escrutinio de las regulaciones federales se lleva a cabo meticulosamente, se procura racionalizar los procedimientos administrativos para aliviar las cargas y se hace un esfuerzo concertado para mejorar la calidad de la información y los programas estadísticos (INDECOPI, 2013).

En Estados Unidos, la implementación de estructuras como la Evaluación del Impacto Regulatorio (RIA) y la Oficina de Responsabilidad Gubernamental (GAO) demuestra un enfoque sistemático y metódico hacia la mejora de la calidad regulatoria de las políticas gubernamentales. Estas entidades especializadas juegan un papel crucial en la evaluación y revisión de las políticas para asegurar que los procesos regulatorios no solo cumplan con sus objetivos previstos, sino que también se implementen de la manera más eficiente posible. Al adoptar metodologías similares a las de la RIA y la GAO, en Perú, podrían mejorar significativamente la calidad de sus marcos regulatorios, asegurando que las reformas y políticas no solo sean eficaces sino también eficientes.

### **3.3. Procesos de conceptualización y prototipado**

El aplicativo diseñado, denominado “Habilito”, aborda directamente el problema de la duplicidad de competencias mediante la implementación de varias funcionalidades clave:

- Eliminación de barreras burocráticas: “Habilito” centraliza la información y estandariza los procedimientos necesarios para obtener permisos y certificados a través de una plataforma única. Al ofrecer un punto de acceso unificado para los trámites requeridos, reduce significativamente la redundancia y elimina las barreras burocráticas que complican el acceso a los servicios públicos.
- Mejora de la coordinación interinstitucional: La plataforma facilita la comunicación y el intercambio de información entre diferentes entidades gubernamentales mediante el uso de una base de datos compartida y sistemas de gestión integrados. Esto asegura que las acciones de una entidad sean visibles y coordinadas con las de otras, minimizando la duplicidad y mejorando la coherencia en la toma de decisiones.
- Simplificación administrativa: “Habilito” implementa procesos automatizados que simplifican y aceleran los trámites administrativos. Al digitalizar y automatizar procesos que tradicionalmente requerían múltiples pasos manuales entre varias agencias, el aplicativo reduce la carga de trabajo y los tiempos de espera, contribuyendo a una gestión más eficiente.
- Eficiencia en el gasto público: Al reducir la necesidad de intervenciones manuales y duplicadas en varios niveles de gobierno, “Habilito” ayuda a disminuir el gasto operativo y administrativo. Esta optimización de recursos no solo ahorra dinero, sino que también permite redirigir fondos hacia áreas de mayor impacto público, maximizando así el retorno de la inversión en servicios públicos.

- Corrección del proceso de descentralización a nivel regional: El aplicativo proporciona herramientas que permiten una gestión descentralizada más efectiva, alineando las políticas y procedimientos locales con las directrices nacionales. Esto facilita una descentralización más coherente y funcional, donde las entidades regionales tienen la capacidad y la información necesaria para operar de manera efectiva sin contradecir o duplicar esfuerzos a nivel nacional.

### **3.3.1. Proceso de conceptualización**

La máxima manifestación de la innovación abarca el desarrollo y la ejecución de una aplicación sofisticada diseñada tanto para dispositivos móviles como para ordenadores personales. Esta aplicación permite completar todos los procedimientos necesarios para obtener los certificados de licencia de vehículos de manera que no sea necesaria la presencia física de las personas que supervisen dichos procesos a nivel nacional. Los principales destinatarios de esta tecnología innovadora son las personas que participan en el transporte de mercancías, comúnmente denominadas transportistas de carga. Debido a la naturaleza de esta solución digital, su impacto y accesibilidad se extienden a todo el país, ofreciendo una comodidad y eficiencia sin precedentes a sus usuarios.

De esta forma se eliminaría las competencias de los gobiernos regionales ya que se demostró que en varias regiones existe esta duplicidad; este aplicativo será un software que se pueda instalar en los diferentes sistemas operativos en celulares, laptops, computadores de oficina entre otros dispositivos, para lo cual el usuario tendrá que descargar este aplicativo y tendrá la opción para poder tramitar certificados de habilitación nuevos o renovarlos, con la capacidad de no necesitar escanear

documentos, si no con fotografías simples de los documentos mínimos requeridos, debido a la interconexión digital los documentos serán validados entre entidades como SUNARP, MTC, aseguradoras y otras. Entonces, se propone un software multiplataforma para simplificar trámites como la obtención y renovación de certificados, permitiendo el uso de fotografías para validar documentos entre entidades sin necesidad de escaneos, eliminando redundancias en competencias regionales.

Tendrá la ventaja de poder recibir notificaciones a su buzón de correo electrónico, o mediante mensajes de texto o aplicativos de mensajería, los cuales podrán indicar el estatus y porcentaje de avance y su existiese alguna observación esta podría ser levantada mediante el mismo aplicativo, para finalmente una vez culminado el proceso, se genere el certificado de habilitación vehicular en formato PDF y que sea verificable con códigos QR para que en las fiscalizaciones de las entidades correspondientes no exista mayor problema para demostrar su autenticidad. Además, el sistema notificará a los usuarios sobre el progreso y observaciones de sus trámites mediante correo electrónico o mensajería, permitiendo resolver incidencias en línea.

El desarrollo de este aplicativo traerá consigo la facilidad de poder realizar los trámites necesarios para la obtención del certificado habilitante sin la necesidad de que el administrado se desplace hacia las instalaciones del MTC, a su vez que se reducirá los tiempos y costos a nivel nacional, pues solo se requerirá que se cumpla con lo establecido en el TUPA de la entidad rectora, la cual se ha podido demostrar que es la que mejor tiempo de atención tiene y al menor costo hacia el usuario, con lo cual la competencia en la emisión de certificados de habilitación vehicular en las oficinas de transporte controladas por los gobiernos regionales será descartado por temas de tiempo y costo. La implementación de este tipo de plataformas digitales ayuda también a combatir la intermediación de trámites, las cuales son realizadas por personas

externas a la entidad, con lo cual se limita el actuar de la búsqueda de beneficios propios con promesas de mejora en la entrega de estos tipos de certificados por ende también presenta el beneficio de control en posibles actos de corrupción.

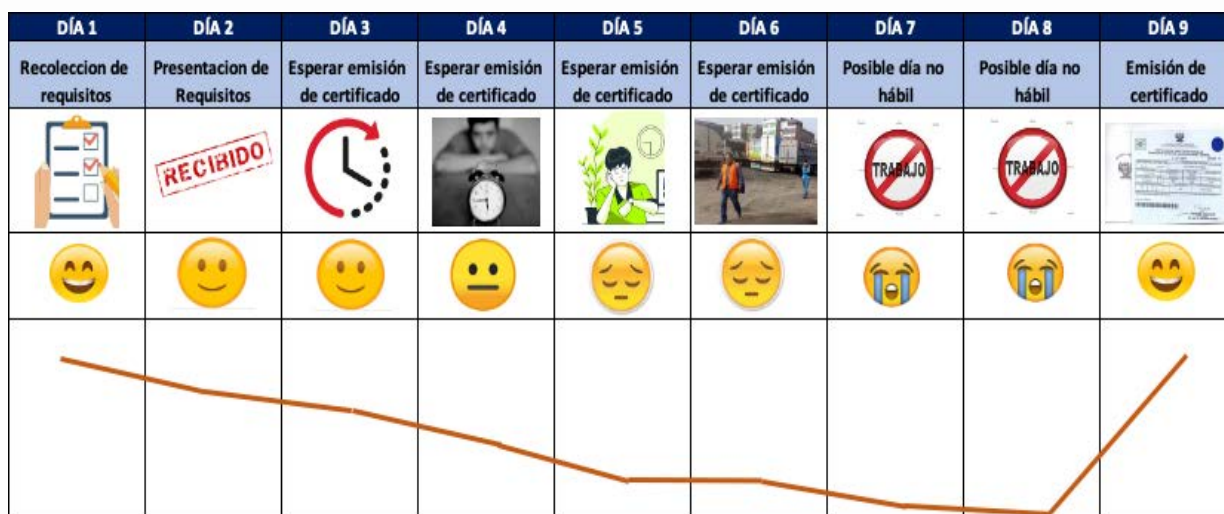
Finalmente, este aplicativo permitirá gestionar certificados vehiculares sin visitar el MTC, reduciendo tiempo y costos gracias a la eficiencia de la entidad. Esto minimizará la intermediación y potencial corrupción, haciendo obsoleta la competencia regional por la emisión de certificados debido a ventajas en eficiencia y costos.

### **3.3.2. Proceso de prototipado**

Con el fin de llevar a cabo el proceso de creación de prototipos, la solución propuesta se presentó oficialmente a las diversas partes interesadas que participan activamente en los procedimientos administrativos relacionados con la adquisición de certificados de licencia de vehículos en la región de Junín. Gracias a una amplia serie de entrevistas que se llevaron a cabo meticulosamente, se elaboró con éxito un Journey Map e ilustrativo que resume la totalidad de la experiencia del usuario y está disponible para su revisión en la Figura 11 de la documentación adjunta. Derivado del intrincado análisis de los viajes de los usuarios, queda muy claro que existe una notable discordia en términos de eficiencia temporal y demoras operativas, lo que puede atribuirse no solo a los procedimientos TUPA, existentes de la autoridad regional de transporte en Junín, sino también al personal administrativo encargado de facilitar el servicio y el soporte al cliente dentro del departamento.

Figura 12

Journey Map de la experiencia del usuario.



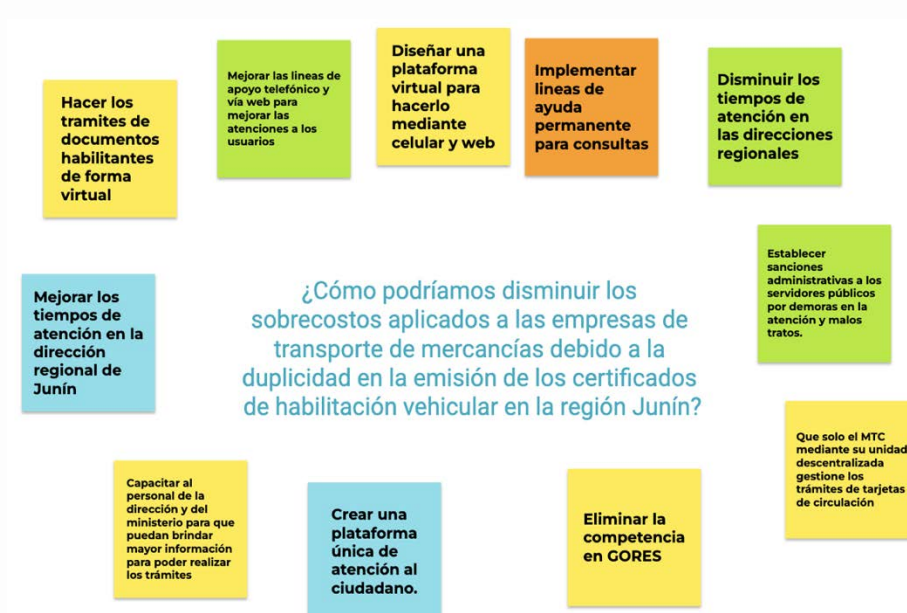
Nota. Elaboración Propia

Se generó para el proceso de prototipado la lluvia de ideas, que se puede apreciar en la Figura 12, en la cual se pudo observar distintos puntos de vista para poder generar la alternativa de solución óptima al problema presentado, de los cuales resalta la eliminación de esta competencia hacia los gobiernos regionales, por considerarlos desproporcionados en relación a precios y tiempos de atención tomando como punto de comparación los costos y tiempos de atención brindados por el MTC quien es el ente rector, así como la orientación del personal destinado a brindar este servicio, cabe mencionar que dentro de las entrevistas realizadas, varias empresas de transporte mencionaron que llegaron a presentar quejas formales, en incluso llegaron a intentar iniciar acciones legales por los tiempos que demoraba la atención que afectaba directamente sus operaciones así como el mal trato que recibieron dentro de las oficinas de la DRT de Junín.



Figura 13

Lluvia de ideas en relación al problema detectado.



Nota. Elaboración Propia

Por último, la lluvia de ideas para el prototipo destacó la necesidad de centralizar las competencias en el MTC, dada su mayor eficiencia y menores costos comparados con los gobiernos regionales. Este enfoque también responde a las quejas de empresas sobre demoras y mal servicio en oficinas regionales, subrayando la importancia de mejorar la orientación al usuario y la atención brindada.

### 3.4. Concepto y prototipo final de la innovación

#### 3.4.1. Concepto final de innovación

Para el desarrollo del concepto final de innovación se realizó el análisis de primer concepto presentado mediante el uso de técnicas de conceptualización:

**Tabla 8**  
*Desarrollo de la caja de Osterwalder*

<b>Caja de Osterwalder</b>	
Propuesta de Valor	implementación de un aplicativo móvil para la obtención de certificados de habilitación vehicular de forma virtual.
Segmentos	Las empresas de transporte de carga
Comunicación	Mediante publicidad dentro de las plataformas digitales del ministerio de transporte, mediante correos electrónicos hacia las casillas electrónicas de los usuarios de este tipo de servicios.
Canales	Uso del aplicativo móvil, mediante dispositivos electrónicos
Flujos de ingresos	A través de los costos que generan los derechos de pago por acceder a este servicio
Estructura de costes	El pago por el equipo técnico, actualmente el ministerio posee el área de desarrollo tecnológico, por lo que sería un costo absorbido.
Actividades claves	El poder capacitar a los administrados sobre el correcto uso del aplicativo, mediante sesiones, charlas, manuales o videos para que el proceso de interacción sea fácil y genere una plataforma amigable y de uso intuitivo.
Recursos clave	Al ser un aplicativo desarrollado por profesionales, este debe ser de uso intuitivo, por lo cual el uso de este debería de no complicar al usuario.
Socios clave	Área de desarrollo tecnológico del MTC, área de comunicaciones del MTC.

*Nota.* Elaboración propia.

**Tabla 9**  
Desarrollo de la técnica del Design Thinking

<b>Técnica del Design thinking</b>	
Personas	Empresas de transporte de carga de mercadería; dedicada a transportar mercadería de Huancayo hacia Lima; Empresa de transportes Carmen.
Definir el mapa de experiencias	Nuestro viaje de experiencias empieza con la descarga del aplicativo, el cual se puede encontrar en cualquier sistema operativo; su descarga es gratuita y no tiene un peso considerable en Megabytes, el registro es sencillo, el inicio del proceso se define paso a paso, el pago es a través de una cuenta de pagalo.pe, cada paso y el que sigue al anterior hace que el administrado se sienta a gusto de poder terminar esta solicitud de manera fácil, rápida y sin mayor contratiempo
“Y si...? (What if)	Si el usuario no entiende alguna parte del aplicativo, este lo dirigirá en un casillero de consulta hacia una línea de comunicación directa con algún representante del ministerio para que pueda guiarlo en el desarrollo de la solicitud.
Cuentacuentos (Storytelling)	La empresa de transporte Carmen, se dispone a renovar un certificado de habilitación vehicular se da cuenta que dentro de su casilla electrónica le informan que ya no es necesario que vaya a la dirección regional de transporte de Junín, que se puede realizar a través de un aplicativo nuevo que se puede instalar en cualquier dispositivo móvil, la dueña de esta empresa familiar decide consultar con su menor hijo, quien le ayuda a realizar esta descarga, se da cuenta que los pasos a seguir son intuitivos, por lo que empieza con su registros, obtiene sus credenciales como contraseña y usuario, lo que le pide el aplicativo lo va completando mediante fotografía de los requisitos solicitados, se da cuenta que ya no existe papeleos ni formatos, termina de realizar su solicitud sin haberse movido de su casa, mientras alistaba documentación que le solicito su cliente, para esta empresa que cuenta con 4 unidades, el haber ganado tiempo y dinero en vez de haberse desplazado hacia la dirección regional, fue tan gratificante que empezó a contarle a otras empresas que conocía, después de un día obtuvo su certificado de habilitación vehicular, el cual lo descargo en formato pdf y lo paso por WhatsApp a su conductor, todo se ha vuelto más fácil, fue lo que dijo.
Redefinamos la propuesta de valor	El aplicativo móvil, debe primero ser de fácil descarga, con una interfaz intuitiva que permita al usuario que pueda realizar los trámites de forma rápida y entendible, este aplicativo debe de estar interconectado a plataformas de pago, para que la tasa a pagar se haga sin salir de su oficina, los documentos solicitados solo deben ser fotografiados para que el app pueda seguir completando la documentación que solicita el TUPA vigente, finalmente, una vez presentados todos los requisitos, se procede con la finalización del servicio, a la espera que se dé por concluido con la emisión del certificado en formato pdf para poder compartirlo de manera fácil y que este sea verificable mediante el código QR que se encuentra dentro del certificado.

*Nota.* Elaboración propia.

### **3.4.2. Prototipo de alta resolución**

De acuerdo con la información que se ha presentado, se delinea una exposición del prototipo definitivo de alta resolución. Esta descripción va acompañada de una tabla que se ha formulado mediante la utilización de metodologías de conceptualización, que muestra la integración de los elementos descubiertos:

**Tabla 10**  
*Descripción del concepto*

<b>Item</b>	<b>Contenido</b>
<b>¿Cómo se denomina?</b>	<b>Aplicativo Movil <i>Habilito</i></b>
¿En qué consiste la solución?	El aplicativo consiste en realizar trámites de obtención de certificados de habilitación vehicular de forma rápida, sin tener que ir a las oficinas regionales de transporte y comunicaciones y realizándolo desde casa.
¿Cómo describiría su solución?	
¿Para quién es la solución?	Para las empresas de transporte de carga, en regiones que existen direcciones de transporte y comunicación.
¿Para qué es la solución?	Para evitar que las empresas realicen mayores pagos y esperen mayores tiempos en relaizar trámites en regiones cuando pueden hacerlo en el MTC mediante su aplicativo móvil.
¿Cuáles son los indicadores claves de desempeño para identificar que la propuesta ha resultado exitosa?	Número de empresas de transporte que realizaron trámites mediante el aplicativo por región / Número de empresas de transporte por región.
¿Qué valor agrega a los usuarios respecto de lo que hoy existe?	El usuario podrá realizar trámites sin salir de su oficina, a menor costo y en menor tiempo, en relación a los TUPAs vigentes que existen en cada región, tomando en cuenta el TUPA de la entidad rectora la que cuenta con menores costos y menores tiempos de atención.
¿Por qué se indica que su propuesta es innovadora?	La propuesta es innovadora por que introduce una plataforma virtual para el acceso a nivel nacional de las empresas de transporte de carga, esta plataforma cumple con lo establecido por el TUPA del MTC, y es aplicable y accesible a las empresas a nivel nacional, permitiendo que el usuario pueda elegir entre usar el servicio de la dirección regional (que generará mas costo y requiere más tiempo) o el MTC.
¿Cuáles son los riesgos asociados a la solución (internos y externos)?	Los riesgos son que el aplicativo, al ser una herramienta virtual, podría fallar, o podría ser hackeada para otros fines; que los intermediarios en los trámites generen otro nicho de mercado en empresas que no usan herramientas digitales.
¿Qué impactos positivos tiene la solución en su entorno?	Esta innovación trae consigo que los usuarios de la región Junín puedan realzar trámites en un menor tiempo y a un menor costo; pudiendo esta solución escalar a nivel nacional debido a que este mismo problema se repite en otras regiones.
¿Cuáles son las principales acciones del usuario?	La empresa debera ser capaz de poder interactuar con el aplicativo a través de un dispositivo movil.
¿Cuáles son las principales acciones de la organización?	Poder promover el uso de este aplciativo como solución digital a un procedimiento administrativo.
¿Quiénes son sus aliados estratégicos internos?	Personal del MTC.
¿Quiénes son sus aliados estratégicos externos?	Las empresas de transporte de carga.

*Nota.* Elaboración propia.

Se ha procedido a generare el prototipo de alta resolución en relación con lo mencionado para lo cual se presenta una versión inicial de lo que sería el aplicativo

*Habilito:*



Figura 14

Descripción del concepto

The figure displays two screens of a mobile application for a vehicle habilitation certificate. Both screens have a red header with a white icon of a person at a steering wheel and the text 'CERTIFICADO DE HABILITACIÓN VEHICULAR'.

The left screen is the login page, featuring a dropdown menu for 'Tipo de documento', a text input for 'Nro de documento', a toggle switch for 'Tengo Certificado de Habilitación Vehicular', and a blue 'Ingresar' button.

The right screen shows the 'Estado de trámite' (Status of process) with a progress bar at 100%, a green 'Listo para recoger' (Ready to collect) button, and a question '¿Deseas recibir alertas y notificaciones en tu teléfono?' (Do you want to receive alerts and notifications on your phone?) with 'No' and 'Si' buttons.

Nota. Elaboración Propia.

### 3.5. Explicación del prototipo

#### 3.5.1. Síntesis del proceso de diseño del prototipo

- El desafío que se ha identificado se refiere a la implementación de herramientas tecnológicas destinadas a permitir la simplificación administrativa, lo que lleva a una reducción de los gastos adicionales en los que incurren los ciudadanos debido a la duplicación que implica la emisión de los certificados de licencia de conducir. Para abordar este desafío de manera efectiva, se ha propuesto una solución en forma de la aplicación "Habilito". Esta innovadora aplicación está diseñada con el objetivo principal de proporcionar ventajas sustanciales a las empresas de transporte de carga. Su objetivo es agilizar y acelerar el proceso involucrado en la obtención de los certificados necesarios esenciales para el funcionamiento legal de dichas empresas.
- La propuesta se basa en experiencias previas tanto a nivel nacional como internacional, donde iniciativas similares han demostrado ser efectivas en

la eliminación de barreras burocráticas y en la mejora de la eficiencia de los servicios públicos. Este enfoque innovador no solo está alineado con las tendencias globales en la digitalización de trámites administrativos, sino que también responde a una necesidad crítica de modernización y eficiencia en los servicios estatales en Perú.

- La fase de prototipado del proyecto “Habilito” implica el diseño y desarrollo de un aplicativo accesible y de fácil uso, que integra funcionalidades clave para la gestión completa del proceso de habilitación vehicular. Desde la solicitud y renovación de certificados hasta la consulta y recepción de notificaciones sobre el estado del trámite, todo se realiza de manera virtual, eliminando las visitas presenciales a las oficinas gubernamentales y agilizando significativamente el proceso.
- El aplicativo “Habilito” representa un avance significativo en la simplificación de los trámites administrativos para la habilitación vehicular. Ofrece una solución directa a los problemas de duplicidad y barreras burocráticas, proporcionando un servicio más rápido, económico y accesible para las empresas de transporte de carga. Este enfoque innovador no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también contribuye a la eficiencia y transparencia de los servicios estatales, alineándose con los principios de mejora continua y modernización del estado.

### **3.5.2. Conceptualización del prototipo**

El prototipo introducido en este contexto es una aplicación de software conocida como “Habilito”, diseñada meticulosamente con la intención de mejorar y agilizar el intrincado procedimiento que implica la emisión de certificados de licencia de vehículos



dentro de los límites geográficos de la región de Junín. Esta solución innovadora e innovadora se materializa como una reacción directa al problema predominante de la redundancia y a los formidables impedimentos burocráticos que actualmente afectan al proceso antes mencionado, sirviendo, así como un instrumento tecnológico de vanguardia que no solo simplifica, sino que también acelera la adquisición de estos certificados esenciales.

“Habilito” está concebido para ser utilizado tanto en dispositivos móviles como en computadoras, ofreciendo una plataforma accesible y eficiente para las empresas de transporte de carga que buscan cumplir con las regulaciones estatales de manera más eficiente y con menos complicaciones administrativas, facilitando a las empresas de transporte cumplir regulaciones estatales de forma eficiente y con menos trabas administrativas.

### **3.5.3. Funcionamiento del prototipo**

“Habilito” funciona a través de un interfaz intuitivo que guía al usuario a través de los diferentes pasos requeridos para la obtención o renovación de los certificados de habilitación vehicular. Los usuarios pueden iniciar el uso de “Habilito” mediante:

#### **A. Descarga e instalación**

El primer paso para los usuarios es descargar e instalar el aplicativo “Habilito” en sus dispositivos móviles o computadoras. Este aplicativo está disponible en las tiendas de aplicaciones móviles o en sitios web oficiales, asegurando su accesibilidad para diversos sistemas operativos.

#### **B. Registro de usuario**

Una vez instalada la aplicación, los usuarios proceden a crear una cuenta, proporcionando información básica personal y de su empresa de transporte. Este

proceso incluye la verificación de identidad para garantizar la seguridad y la autenticidad de los usuarios y los trámites realizados. Así, tras instalar la app, los usuarios deben registrarse aportando datos personales y empresariales, incluyendo una verificación de identidad que asegura la fiabilidad de los usuarios y los procedimientos efectuados.

### **C. Inicio de solicitud**

Con la cuenta ya activa, los usuarios seleccionan la opción de iniciar una nueva solicitud de certificado de habilitación vehicular, ya sea para un nuevo certificado o para la renovación de uno existente.

### **D. Carga de documentación**

La aplicación guía a los usuarios a través del proceso de carga de los documentos requeridos. Esto se puede realizar tomando fotografías claras y legibles de los documentos con el dispositivo móvil o subiendo archivos digitales directamente desde la computadora.

### **E. Pago de tasas**

“Habilito” integra opciones de pago electrónico para que los usuarios puedan abonar las tasas asociadas al trámite directamente desde la aplicación. Este sistema ofrece varias modalidades de pago, como tarjetas de crédito, débito o transferencias bancarias, facilitando un proceso de pago seguro y eficiente.

### **F. Envío de la solicitud**

Una vez completada la información requerida y realizado el pago, los usuarios envían su solicitud a través del aplicativo. El sistema automáticamente verifica la documentación y procesa la solicitud.

### **G. Seguimiento y notificaciones**

Los usuarios pueden hacer seguimiento del estado de su solicitud dentro de la misma aplicación, que ofrece actualizaciones en tiempo real y notificaciones sobre cualquier requerimiento adicional o cuando la solicitud esté lista para ser aprobada.

#### **H. Descarga del certificado**

Al finalizar el proceso y una vez aprobada la solicitud, el certificado de habilitación vehicular se genera en formato digital. Los usuarios pueden descargar este documento directamente desde "Habilito", el cual incluye un código QR para su verificación durante inspecciones o procedimientos regulatorios.

#### **I. Soporte y asistencia**

En caso de dudas o problemas durante el proceso, "Habilito" provee opciones de soporte y asistencia a través de chat en vivo o líneas telefónicas, asegurando que los usuarios puedan completar su trámite de manera satisfactoria.

Este procedimiento en particular eliminará de manera efectiva la necesidad de visitas en persona a las instalaciones físicas de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones, lo que lleva a una disminución notable tanto en la duración como en los gastos relacionados con dicho proceso.

#### **3.5.4. Soluciones que genera el aplicativo**

El "aplicativo Habilito" se presenta como una solución tecnológica innovadora diseñada para enfrentar el problema de la duplicidad de competencias en la administración pública, un desafío que no solo complica los procesos burocráticos, sino que también aumenta los costos para los ciudadanos y las empresas. Este sistema

podría integrar todas las funciones relacionadas con la emisión de certificados y permisos que actualmente están dispersas entre varias entidades gubernamentales.

Centralización de información, esta centralización ayuda a eliminar la redundancia al asegurarse de que cada entidad no repita funciones o solicite la misma documentación que otra ya haya procesado.

La base de datos interconectadas garantiza que los datos ingresados sean consistentes y estén actualizados en tiempo real. Esto elimina las ineficiencias causadas por la falta de comunicación y sincronización entre diferentes departamentos y niveles de gobierno.

Funcionalidades de seguimiento y reporte que permitan a los administradores identificar áreas donde las competencias se solapan, proporcionando datos críticos que pueden ser utilizados para reformar y redefinir roles entre las agencias, minimizando así la duplicidad en la administración pública.

El aplicativo resolvería la duplicidad de competencias al proporcionar una plataforma unificada que facilita la colaboración eficiente entre diferentes entidades gubernamentales, optimiza los recursos al reducir la necesidad de múltiples trámites duplicados y mejora la transparencia y la accesibilidad de los servicios gubernamentales para todos los usuarios.

## Capítulo IV: Análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo

El desarrollo e implementación del aplicativo “Habilito” deben considerar no solo las especificaciones técnicas y operativas, sino también las barreras culturales, normativas y las capacidades tecnológicas requeridas.

- Culturalmente, la adopción de nuevas tecnologías en procesos administrativos gubernamentales enfrenta retos significativos, como la resistencia al cambio por parte de los empleados públicos acostumbrados a métodos tradicionales y la posible desconfianza de los usuarios hacia sistemas digitales.
- Normativamente, la implementación debe alinearse con la legislación vigente sobre protección de datos y transacciones electrónicas, asegurando la conformidad legal y la seguridad en el manejo de la información.
- Además, la infraestructura tecnológica actual puede requerir mejoras significativas para soportar el funcionamiento eficiente del aplicativo, incluyendo la actualización de hardware, la capacitación de usuarios y la integración de sistemas entre diferentes entidades gubernamentales.

Por tanto, el proyecto deberá incluir una evaluación detallada de estos factores para garantizar su éxito y sostenibilidad, propiciando un entorno que no solo acepte la innovación tecnológica, sino que también la impulse como herramienta clave para la mejora de la administración pública.

### 4.1. Análisis de deseabilidad

La región Junín, junto con Cerro de Pasco, Huancavelica, y Lima, son parte del eje vial estratégico conocido como la Carretera Central, una arteria vital que facilita el

transporte de mercancías y pasajeros entre estas importantes regiones del Perú. Diariamente, la Carretera Central experimenta un flujo vehicular de aproximadamente 6,000 vehículos, cifra que supera con creces su capacidad original diseñada para 4,000 unidades. Este exceso de tráfico no solo refleja la creciente demanda de movilidad para el transporte de mercancías, sino que también pone de manifiesto la necesidad urgente de soluciones innovadoras que optimicen y faciliten los procesos asociados al transporte y la logística.

El prototipo de innovación incidiría de forma positiva en el uso de herramientas digitales por parte de los usuarios, en este caso los transportistas, de quienes se ha podido comprobar que el prototipo responde a los criterios de deseabilidad debido que se hace sumamente eficiente el poder realizar sus trámites de certificados habilitantes a través de una plataforma única dirigida por el MTC, mediante el uso del aplicativo *Habilito*.

Este aplicativo que contará con un interfaz muy interactiva y de fácil uso por parte del usuario podrá eliminar la dependencia de la asistencia física a los centros de atención presencial del MTC y el mayor beneficio es que ya no se requerirá el tener que realizar el trámite dentro de las direcciones regionales de transporte, por lo cual su uso puede tener un alcance nacional, eliminando de esta forma las sobre regulaciones existentes dentro del aparato estatal, creando un ambiente con mejores oportunidades de acceso para los transportistas, disminuyendo los tiempos de atención y los costos asociados, a la par se pudo realizar la tabla 11 en donde se recogió la percepción de los transportistas y otros actores sobre el uso de herramientas tecnologías que ayuden al usuario al mejor acceso del servicio público, la base de información utilizada se puede encontrar en el apéndice E del presente trabajo:



**Tabla 11**  
*Percepción de Actores*

Actor	Nivel de Influencia	Nivel de Deseabilidad
Empresas Transportistas	Alto	Alto
Conductores	Medio	Medio
Inspectores	Alto	Alto
Directores DRTC	Alto	Bajo
Personal MTC	Medio	Alto

*Nota.* Elaboración propia.

En este contexto, el prototipo “Habilito” surge como una solución tecnológica destinada a mitigar uno de los problemas más representativos relacionados con la eficiencia en el transporte de mercancías: la duplicidad en la emisión de certificados de habilitación vehicular. El aplicativo, está diseñado para simplificar significativamente este proceso administrativo, permitiendo a las empresas de transporte obtener o renovar sus certificados de forma rápida, segura y sin las complicaciones asociadas a la gestión presencial.

#### **4.2. Análisis de factibilidad**

El análisis de factibilidad para la implementación del prototipo “Habilito” indica que, desde una perspectiva técnica, operativa y legal, la propuesta es viable y prometedora. Técnicamente, el desarrollo e integración de un aplicativo móvil y para computadoras es perfectamente alcanzable con la tecnología actual, especialmente considerando la creciente digitalización de los servicios públicos en Perú. La infraestructura tecnológica existente en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la Dirección Regional de Transportes de Junín ya soporta sistemas informáticos complejos, lo que sugiere una capacidad adecuada para adaptar y administrar nuevas soluciones digitales destinadas a optimizar los procesos burocráticos.

Desde el punto de vista operativo, la implementación de “Habilito” requerirá una coordinación efectiva entre las entidades gubernamentales involucradas y una

estrategia sólida de capacitación para el personal, asegurando una transición suave hacia la digitalización del proceso de emisión de certificados. Esta transformación operativa está alineada con las políticas nacionales que promueven la simplificación administrativa y la mejora de los servicios públicos mediante la innovación tecnológica. Entonces, la puesta en marcha de "Habilito" implica una coordinación entre entidades gubernamentales y capacitación del personal, para facilitar la digitalización de la emisión de certificados, en consonancia con políticas de simplificación y mejora de servicios públicos a través de la innovación tecnológica.

La resistencia que podría generarse por parte de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (DRTC) de Junín hacia la implementación del aplicativo "Habilito". Esta resistencia se atribuye a varios factores clave que deben ser considerados en el análisis:

- Cambio en la rutina operativa: La implementación de "Habilito" propone una modificación significativa en los procesos habituales de tramitación, lo que puede generar resistencia debido al cambio en las rutinas establecidas y la adaptación necesaria del personal a nuevas tecnologías y métodos de trabajo.
- Posible percepción de amenaza a la autonomía regional: Dado que "Habilito" centraliza y estandariza los trámites a nivel nacional, los actores regionales podrían percibir esto como una reducción de su autonomía y control sobre los procesos locales.
- Desafíos en la capacitación y adaptación tecnológica: La necesidad de capacitar adecuadamente al personal de la DRTC de Junín para utilizar el nuevo sistema puede ser vista como un obstáculo adicional,

especialmente si existen limitaciones en la infraestructura tecnológica o habilidades digitales del personal.

Es fundamental abordar estos aspectos mediante estrategias de gestión del cambio organizacional, asegurando que todas las partes interesadas estén adecuadamente informadas y capacitadas, y que se manejen las percepciones de amenaza a la autonomía de manera sensible y constructiva.

### **4.3. Análisis de viabilidad**

Es viable debido a que se logró hacer la prueba del prototipo del aplicativo *Habilito* a tres administradores de empresas de transporte de Junín, los cuales al haber realizado las pruebas y explicado el funcionamiento y manejo de este, afirmaron que el uso de este aplicativo ayudaría en gran medida al desarrollo del procedimiento para la obtención de los certificados habilitantes requeridos para poder realizar sus actividades relacionadas al transporte nacional de mercancías en general.

La viabilidad de este proyecto se asienta sobre tres pilares principales:

#### **4.3.1. La sostenibilidad económica**

En términos económicos, la inversión inicial para el desarrollo del aplicativo se justifica ampliamente por los beneficios a largo plazo, como la reducción de costos operativos para las entidades gubernamentales y los usuarios finales, es decir, las empresas de transporte. Los ahorros derivados de la simplificación del proceso de emisión de certificados y la eliminación de la necesidad de interacción presencial podrían reasignarse a mejorar otros servicios críticos. Además, la estrategia de financiamiento podría incluir alianzas público-privadas, aprovechando potencialmente fondos de innovación tecnológica disponibles a nivel nacional e internacional, así como contribuciones directas del presupuesto estatal.

En relación con la inversión requerida para el desarrollo e implementación del aplicativo “Habilito”. La inversión debe considerar varios factores clave:

- Desarrollo de software: Costos asociados al diseño, programación y prueba del aplicativo, incluyendo la contratación de personal técnico especializado o la externalización a una empresa de desarrollo de software.
- Infraestructura tecnológica: Inversiones en hardware y software necesarios para soportar el aplicativo, como servidores, sistemas de seguridad, y licencias de software.
- Capacitación y soporte: Costos relacionados con la capacitación del personal que utilizará el sistema y soporte técnico continuo durante y después de la implementación.
- Gestión del cambio: Recursos destinados a actividades de gestión del cambio, incluyendo comunicación interna y externa, para asegurar la aceptación y adopción del sistema por parte de todos los actores involucrados.
- Evaluación y contingencias: Fondos reservados para evaluaciones periódicas del desempeño del aplicativo y contingencias imprevistas durante el desarrollo y la implementación.

Para calcular el costo total de la inversión, se deben obtener cotizaciones de proveedores de tecnología, consultores en desarrollo de software, y expertos en capacitación y gestión del cambio.

### **4.3.2. El soporte técnico y operativo**

Desde la perspectiva del soporte técnico y operativo, el éxito de la implementación depende de la robustez del sistema informático, la seguridad de los datos y la interfaz amigable para el usuario. La infraestructura tecnológica debe diseñarse para ser escalable, permitiendo futuras ampliaciones y adaptaciones según las necesidades y la evolución de las regulaciones. La capacitación del personal y la creación de equipos especializados en soporte técnico son esenciales para garantizar una transición fluida hacia la digitalización y para proporcionar asistencia oportuna a los usuarios.

### **4.3.3. La aceptación por parte de los usuarios finales**

La viabilidad del proyecto también se mide por la aceptación y adopción por parte de los usuarios finales. La fase inicial podría incluir programas piloto en regiones seleccionadas, acompañados de campañas de sensibilización y formación dirigidas a las empresas de transporte. Estas acciones ayudarían a recoger feedback crucial para ajustes antes de la implementación a nivel nacional. La facilidad de uso, la percepción de valor añadido y la confianza en la seguridad del sistema serán determinantes para su éxito. Por lo tanto, la viabilidad del proyecto depende de la aceptación y uso por los destinatarios. Iniciar con programas piloto y campañas educativas para las empresas de transporte en regiones específicas permitirá obtener retroalimentación vital para refinamientos previos a su lanzamiento nacional.

## Conclusiones

A partir del desarrollo del presente trabajo y del análisis se han podido generar las siguientes conclusiones de acuerdo con el objetivo: Proponer una solución a la duplicidad en la emisión de certificados de habilitación vehicular para el transporte de mercancías en general por parte de la dirección regional de transportes Junín y el ministerio de transportes y comunicaciones.

- Se concluye que la implementación del aplicativo “Habilito” es esencial para resolver la duplicidad en la emisión de certificados de habilitación vehicular. Esta solución digital simplificará significativamente los trámites, reduce los costos para los usuarios y mejora la eficiencia del servicio ofrecido por la administración pública, estableciendo un precedente en la modernización de procesos administrativos en el sector del transporte de mercancías.
- Se concluye que es imperativo fortalecer la coordinación entre la Dirección Regional de Transportes de Junín y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. La unificación de criterios y la estandarización de procedimientos a través del aplicativo "Habilito" eliminan la redundancia en la emisión de certificados, optimizando así los recursos estatales y promoviendo una gestión más coherente y efectiva.
- Se concluye que al eliminar las barreras burocráticas y simplificar los procedimientos para la emisión de certificados, se fomenta la formalización de las empresas de transporte de mercancías, incrementando su competitividad en el mercado. Esta simplificación contribuye a un ambiente de negocios más dinámico y eficiente,



permitiendo a las empresas centrarse en su crecimiento y desarrollo, en lugar de invertir recursos en superar obstáculos administrativos.

- Finalmente se concluye que el desarrollo de la herramienta “Habilito” traerá consigo la mejora dentro de los procesos de obtención de los certificados de habilitación vehicular prestar el servicios de transporte de diferentes mercancías en todo el país, podrá ser utilizada a nivel nacional, dejando la dependencia del uso de estos servicios por parte de los gobiernos regionales, cuya atención se rija a un único TUPA establecida por el ente rector que será el MTC.



## Bibliografía

- AEVAL. (2016). *Manual para la racionalización y eliminación de duplicidades*. (MINHAP, Ed.) Madrid: AEVAL.
- Alarcón, F. (2016). *La importancia de la Carretera Central*. Lima: MTC.
- Álvarez, M. (2017). La mejora de la regulación en España como política pública: análisis y evolución. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 26-39.
- Álvarez, M. (2019). El impacto económico de la better regulation. Un análisis para España. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 72-85.
- Barrio, D. D., & Bravo, A. (10 de Noviembre de 2015). Generación de valor público por medio de la transparencia. 1-21. Lima, Perú.
- Bastos, M. (2016). Redundancia, escala y duplicidad en la administración: una crítica de los mitos acerca de la racionalidad administrativa en las propuestas de reforma de la administración pública española. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 129-156.
- BBC. (10 de Agosto de 2021). *BBC News* . Obtenido de <https://www.bbc.com/>: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-58164612>
- BID. (2018). *El Fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. New York: A&S Information Specialists, LLC.
- BID. (2018). *Mejor gasto para mejores vidas: Cómo América Latina y el Caribe puede hacer más con menos*. New York.
- Cardenas, A. (2017). *La estrategia de suplementación con multimicronutrientes y las implicancias sobre su consumo: el caso de microred de salud Concepción - Junín*. Lima.

Castillo, G., Gutiérrez, I., & Stumpo, G. (2007). Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes. *CEPAL – Colección Documentos de proyecto*, 3-121.

Congreso de la República del Perú. (2007). *Ley de eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones a la inversión privada*. Lima: El Peruano.

Duque, J. (2011). El desafío de la interinstitucionalidad como estrategia de gestión en programas de formación avanzada. *Uni-Pluri/Versidad*, 1-24.

El Peruano. (27 de Agosto de 2021). <https://elperuano.pe/>. Obtenido de <https://elperuano.pe/>: <https://elperuano.pe/noticia/127797-ministerio-de-transportes-y-comunicaciones-aprueba-tupa-de-la-sutran#:~:text=para%20cada%20entidad.-,Texto%20%C3%9Anico%20de%20Procedimientos%20Administrativos,y%20brinda%20una%20entidad%20p%C3%BAblica.>

Franco, F. (2018). Problemas de coordinación y coherencia en la política pública de modernización... del Poder Ejecutivo de Perú. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 127-162.

Garnier, L. (2000). Función de coordinación de planes y políticas . *Gestión Pública*, 1-51.

Indecopi. (2013). *Eliminación de barreras burocráticas*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.

INDECOPI. (2022). *Impacto Económico de la imposición de barreras burocráticas en el Perú, 2021*. Lima.

INEI. (2017). *Compendio Estadístico Perú 2017*. Lima.

INEI. (2021). *Flujo vehicular por unidades de peaje* . Lima.

IPE. (18 de Mayo de 2021). <https://www.ipe.org.pe/>. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/hablemos-sobre-los-retos-de-la-descentralizacion/>

IPE. (2 de Diciembre de 2019). *Instituto Peruano de Economía*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/>: <https://www.ipe.org.pe/portal/como-reducir-el-gasto-publico-ineficiente/>

Loayza, N. (2007). *The causes and consequences of informality in Peru*. Lima: BCRP.

Macara, M., & Orrego, F. (2003). *Descentralización en el Perú: El factor control y las políticas de rescate de los gobiernos regionales* . Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.

Machado, R., & Toma, H. (2017). Crecimiento económico e infraestructura de transportes y comunicaciones en el Perú. *Economía*, 9-46.

MEF. (2018). *Principales ejes para impulsar la competitividad y productividad*. Lima.

Moore, M. (1998). *Gestión Estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

MTC. (2009). *Reglamento nacional de administración de transporte* . Lima: MTC.

MTC. (2017). *Plan para el Desarrollo de Infraestructura, Servicios y Logística de Transporte en el ámbito subnacional - PROREGIÓN*. Lima: MTC.

MTC. (Diciembre de 2015). <https://portal.mtc.gob.pe/>. Obtenido de <https://portal.mtc.gob.pe/transportes/terrestre/documentos/Empresas%20autorizadas%20y%20parque%20vehicular%20STPYM%20v2.pdf>

- Muñoz, P. (2014). Gobernabilidad y desarrollo subnacional: problemas de coordinación interinstitucional. *Agenda 2014: Propuestas para mejorar la descentralización*, 1-27.
- Muñoz, W. (2011). *La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Lima: Talleres gráficos de Llamkay S.A.C.
- Muñuzuri, J., Grosso, R., Escudero, A., & Cortés, P. (2017). Distribución de mercancías y desarrollo urbano sostenible. *Revista Transporte y Territorio*, 34-58.
- Ochoa, F. (2014). Fundamentos del procedimiento de eliminación de barreras burocráticas. *Competencia y la propiedad intelectual*, 1-56.
- Patron, R. (2009). La libertad de acceso al mercado, su protección constitucional y el análisis de razonabilidad de las ordenanzas que la limiten. *Gaceta Constitucional*, 85.
- PCM. (2019). La coordinación de la política pública moderna., (págs. 1-18). Lima.
- PUCP. (2021). *Proyecto Final de Innovación: Guía de elaboración del trabajo de investigación*. Lima.
- Quintana, E. (2021). Calidad regulatoria en Perú: de la simplificación administrativa al análisis de impacto regulatorio en cámara lenta. *Advocatus*, 117-149.
- Rueda, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *Extoikos*, 38-47.
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Simplificación administrativa en el Perú: Avances y agenda futura*. Lima.
- SUTRAN. (2018). *SUTRAN en cifras 2017: Acciones de fiscalización y monitoreo vehicular*. Lima.

SUTRAN. (24 de Febrero de 2021). [www.gob.pe](http://www.gob.pe). Obtenido de <https://www.gob.pe/th/institucion/sutran/noticias/343683-sutran-accidentes-en-carreteras-se-redujeron-en-mas-de-13>

SUTRAN. (28 de Febrero de 2021). [www.gob.pe](http://www.gob.pe). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/sutran/noticias/344294-transporte-informal-sutran-impuso-mas-de-1800-actas-por-infracciones-en-todo-el-pais>

Vargas, Z. (2009). Discurso académico sobre la descentralización. Un acercamiento teórico: clásicos y contemporáneos. *Sociología*, 223-250.



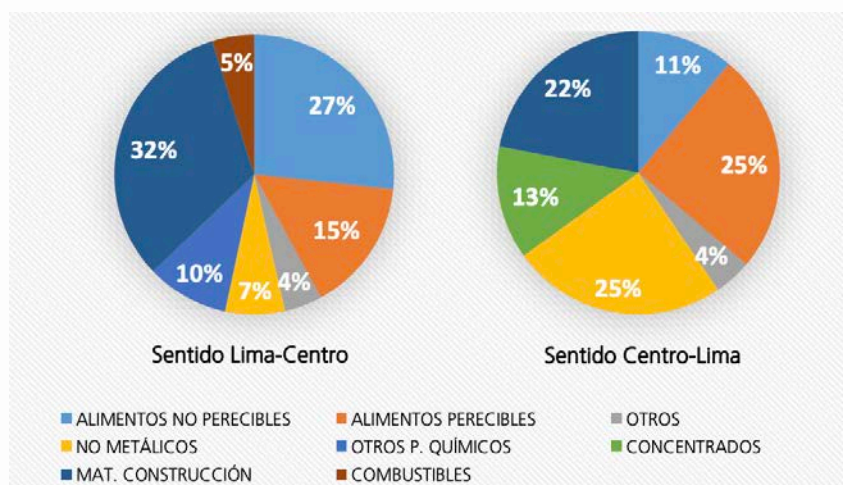


**Anexos**



## Anexo figuras

### Tránsito de mercancías en la Carretera Central



Nota. Tomado de *La importancia de la Carretera Central*, 2016, Lima, Perú.

### Certificado de habilitación vehicular físico




  
 Ministerio de Transportes y Comunicaciones  
 DIRECCION GENERAL DE TRANSPORTE TERRESTRE

**CERTIFICADO DE HABILITACION VEHICULAR**  
**TRANSPORTE TERRESTRE DE MERCANCIAS EN GENERAL**

376593 -A

N° 152017395

Fecha de expedición			Fecha de vencimiento			Nombre o razón social del transportista		
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año			
30	09	2020	30	09	2030	TRANSPORTES RAMOS & MIRANO S.A.C.		
N° de Partida registral			N° RD/Expediente			Placa de rodaje		Clase de vehículo
1594717CNG			T-204388-2020			B8N874		
Marca	Ejes	Peso neto(kg)		Carga útil(Kg)		Peso bruto(kg)		
VOLVO	3	7510		15396		22906		
Dimensiones del vehículo(Mt)				Año Modelo		Número o serie del chasis		
Largo	Alto	Ancho		2006		4V4NC9GH66N424280		
8.7	4	2.6						

Habilitado para operar en la prestación del Servicio de Transporte Terrestre de Mercancías en el ámbito nacional al amparo del Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

01/10/2020 11:42:29



  
**Hugo Alejandro Ramírez Sotomayor**  
 Director  
 Dir. Servicios de Transporte Terrestre

Nota. Tomado de "Tarjetas de Circulación MTC," por Perú transportes, 2021. (<http://www.perustransportes.com/certificado-de-habilitacion-vehicular-mtc.html>)

## Certificado de habilitación vehicular digital

**ATU** AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO PARA LIMA Y CALLAO

**SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL  
TARJETA ÚNICA DE CIRCULACIÓN ELECTRÓNICA**

N°

**MODALIDAD DEL SERVICIO:**

**DATOS DEL ADMINISTRADO:**  
 Nombre de la persona jurídica/natural autorizada:  
 DISTRITO:  
 Resolución de autorización:  
 Fecha inicio de autorización:  
 Fecha de caducidad de autorización:

**DATOS DE LA UNIDAD VEHICULAR:**  
 N° placa de rodaje:  
 Año de fabricación:  
 Año modelo:  
 Fecha inicio de habilitación vehicular:  
 Fecha de caducidad de habilitación vehicular:

**DATOS DE LA RUTA:**  
 Código de ruta:  
 Origen:  
 Destino:  
 Paradero Inicial:  
 Paradero Final:  
 Tiempo Media Vuelta:

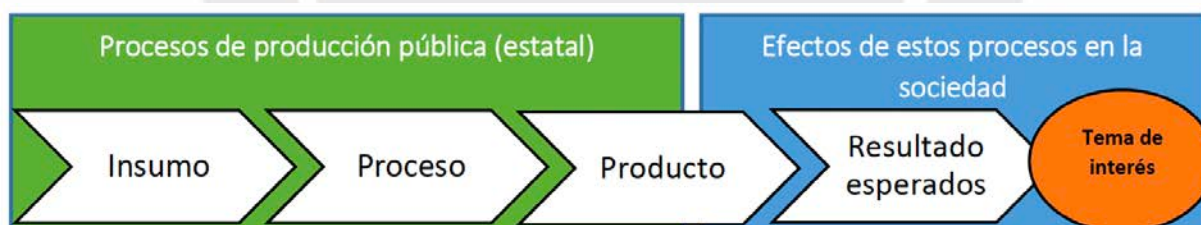
Fecha de emisión de la TUC

Número de trámite/ expediente:

Subdirector de Servicios de Transporte Especial y  
Servicios Complementarios  
Dirección de Operaciones

Nota. Tomado de R.D. N° 049-2021-ATU/DO, 2021, Lima, Perú.

## Cadena de valor



Nota. Tomado de "Proyecto final de innovación: Guía de elaboración del trabajo de investigación" 2021, Lima, Perú

## Principales infracciones e incumplimientos del servicio de transporte terrestre de carga y mercancías, 2017.



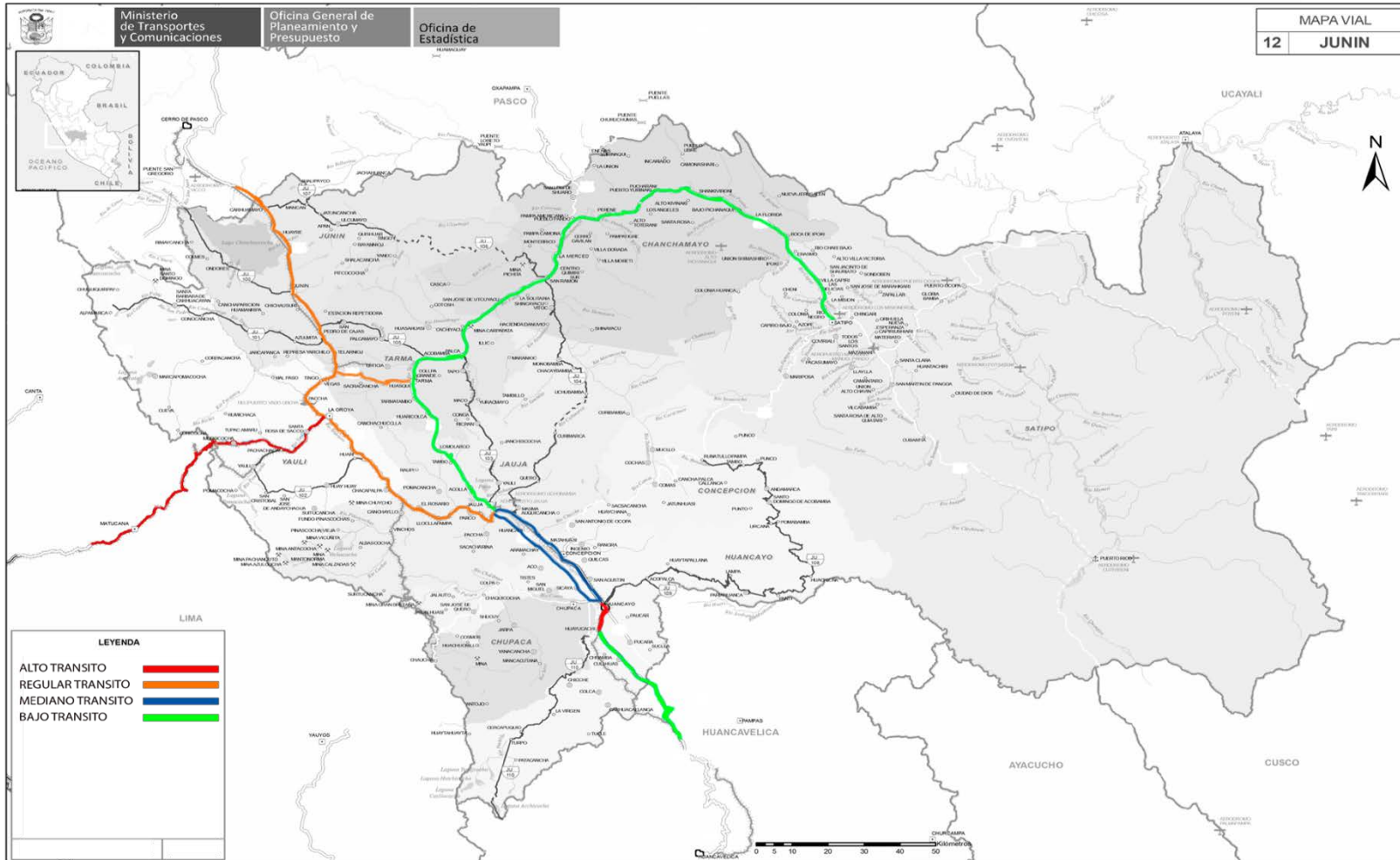
Nota. Tomado de “SUTRAN en cifras: Acciones desfiscalización y monitoreo vehicular” 2018, Lima, Perú.

## Incumplimientos detectados en la fiscalización al servicio de transporte de mercancías, 2017.



Nota. Tomado de “SUTRAN en cifras: Acciones de fiscalización y monitoreo vehicular” 2018, Lima, Perú.

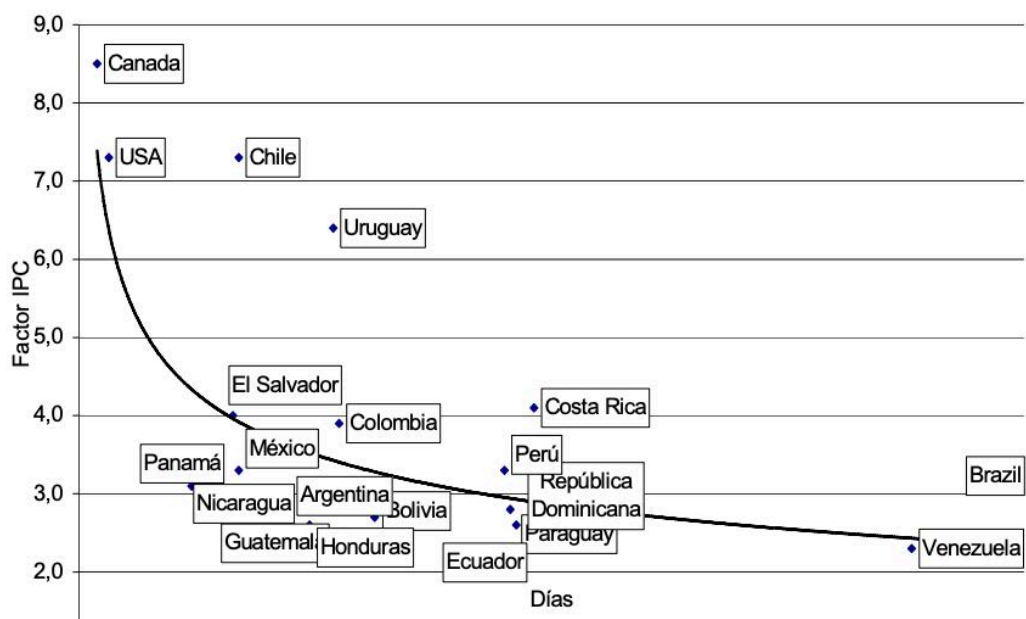
### Mapa de calor Junín



Nota. Adaptado de Flujo vehicular por unidades de peaje, Lima – Perú, 2021.



## Relación entre duración de los trámites y corrupción en Latinoamérica

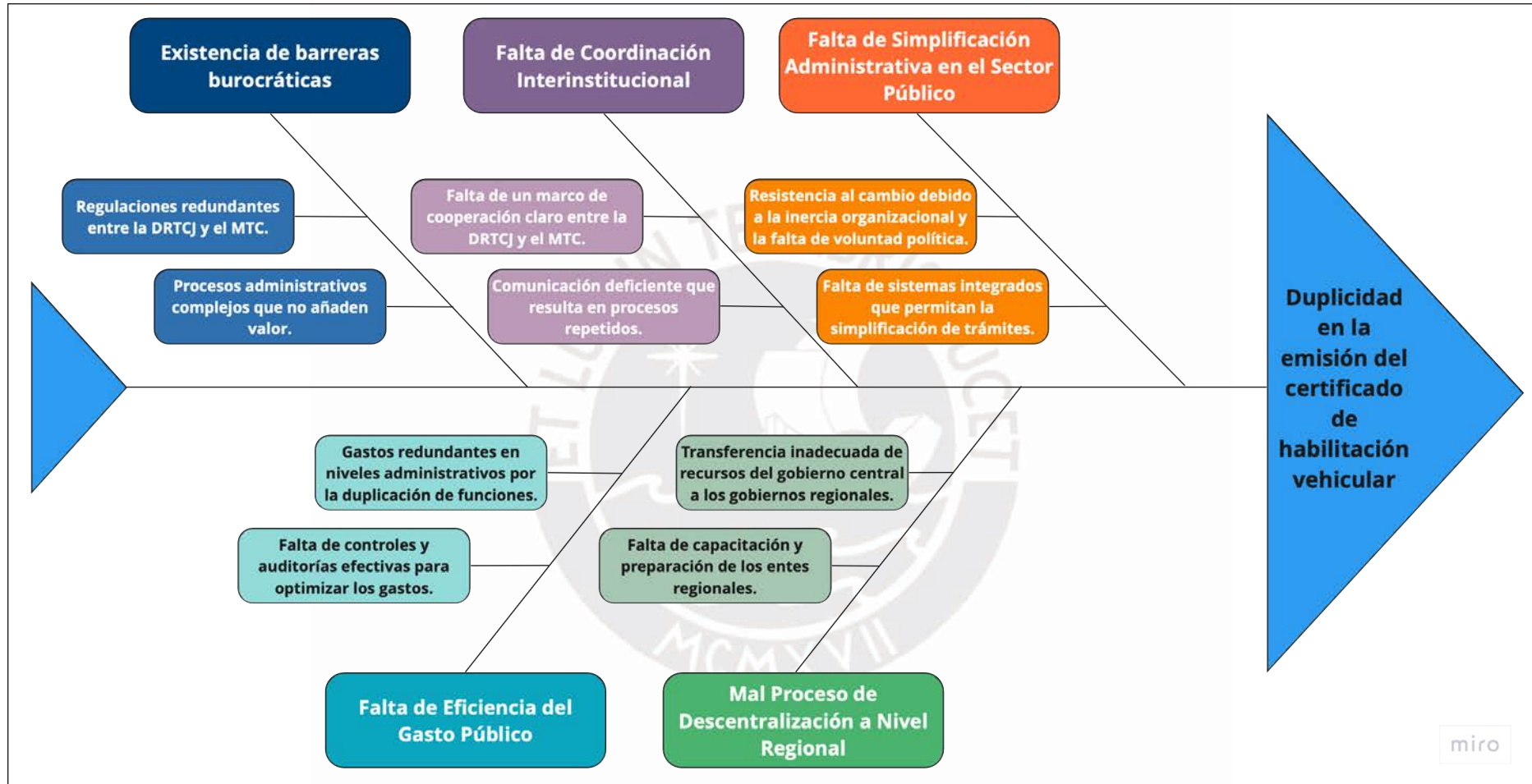


*Nota.* Tomado de "Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de Fundes" 2007, Santiago de Chile, Chile.





### Diagrama de Ishikawa



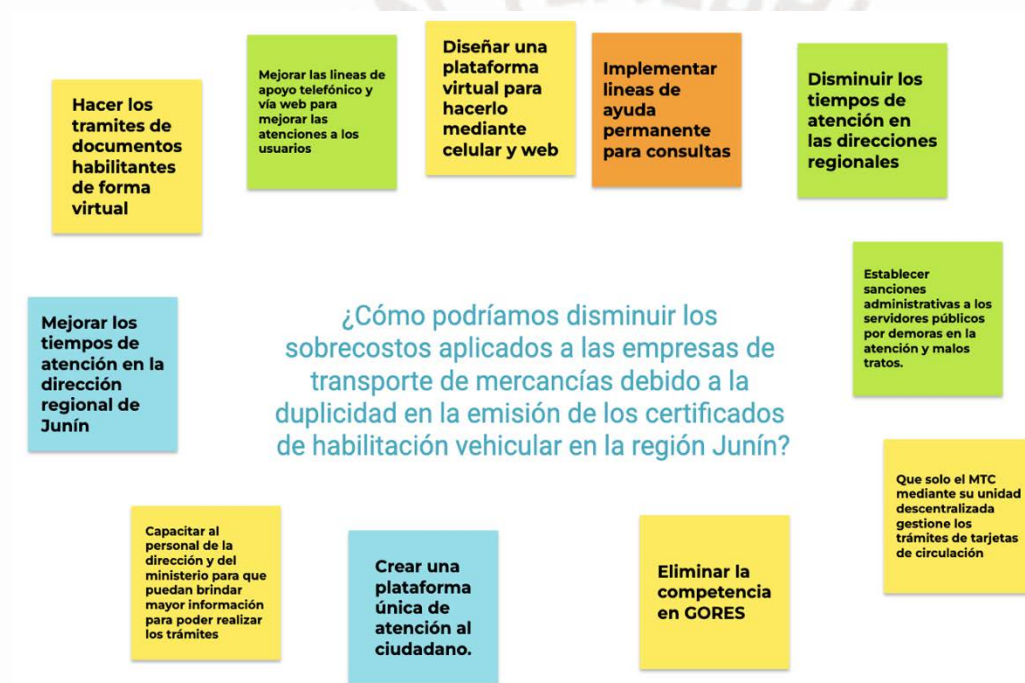
Nota. Elaboración Propia.

### Journey Map de la experiencia del usuario.

DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3	DÍA 4	DÍA 5	DÍA 6	DÍA 7	DÍA 8	DÍA 9
Recolección de requisitos	Presentación de Requisitos	Esperar emisión de certificado	Esperar emisión de certificado	Esperar emisión de certificado	Esperar emisión de certificado	Posible día no hábil	Posible día no hábil	Emisión de certificado

Nota. Elaboración Propia


### Lluvia de ideas en relación al problema detectado.




Nota. Elaboración Propia

Apéndice A: TUPA Dirección Regional de Transportes Junín – Habilitación Vehicular

Requisitos para obtener el certificado de habilitación vehicular – DRTJ











TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - (TUPA)  
DE LA DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - JUNIN



Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Nº	DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	DERECHO DE TRAMITACION (*)		CALIFICACION			PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RECURSOS		
			Form / Código Ubicación	(en UIT)	(en S/.)	Automático	Positivo				Negativo	RECURSOS DE EJERCCION	RECURSOS DE APELACION
18	<p><b>AUTORIZACION PARA TRANSPORTE PUBLICO Y PRIVADO TERRESTRE DE MERCANCIAS</b> Vigencia: 10 años por unidad</p> <p><b>BASE LEGAL:</b> Ley Nº 27181 (08-10-99) Literal d), Art. 23, D.S. 017-2009-MTC (22-04-2009), Art. 3 numeral 3.64, 18, 19, 19.3, 21, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 37, 40, 46, 51, 51.1, 53, 54, 55, D.S. Nº 005-2012-MTC, R.D. Nº 1812-2013-MTC-15 (20/05/2013), D.S. Nº 011-2013 (01/09/2013) y R.M. Nº 789-2013-MTC-02 (01/01/2014).</p>	<p><b>A) PERSONA JURIDICA:</b> a.1) Solicitud bajo la forma de Declaración Jurada dirigida a la Autoridad competente, número de cotular vigente; a.2) Copia legible de Identificación y/o Tarjeta de Propiedad Vehicular (Ampliada); a.3) Copia legible del SOAT vigente; a.4) Boleta Informativa de la SUNARP (original); a.5) Copia legible de ficha RUC (Actividad principal); a.6) Copia legible del certificado de Inspección Técnica Vehicular complementario, vehículos de tres años de antigüedad y de 4 años a más de antigüedad revisión técnica complementario y ordinario; a.7) Copia de Declaración Jurada o Certificado de conformidad de cumplimiento presentado ante SUNAT o SUNARP, para vehículos de 3 años de antigüedad; a.8) Copia legible de DNI; a.9) Copia de Licencia de Conducir; a.10) Copia de contrato de arrendamiento financiero leasing de la entidad financiera; a.11) Copia Legible de vigencia de Poder - actualizado; a.12) Copia legible Constitución Empresarial; a.13) Recibo de pago Banco de la Nación; a.14) Declaración jurada conforme al Art. 55º numeral 55.1.10 del RNAT - vehículo hasta 3 años de antigüedad.</p> <p><b>B) PERSONA NATURAL:</b> a.1) Solicitud bajo la forma de Declaración Jurada; a.2) Copia legible de Tarjeta de Propiedad (Ampliada); a.3) Copia legible del SOAT vigente; a.4) Boleta informativa de la SUNARP (original); a.5) Copia legible de Ficha RUC (Act. Principal); a.6) Copia legible del certificado de inspección técnica vehicular complementario de vehículos con 3 años de antigüedad y de 4 años a más de antigüedad revisión técnica complementario y ordinario; a.7) Copia de Declaración Jurada o certificado de conformidad de cumplimiento, presentado ante SUNAT o SUNARP, para vehículos de 3 años de antigüedad; a.8) Copia legible de DNI; a.9) Copia de Licencia de Conducir; a.10) Copia de contrato Leasing de la entidad financiera; a.11) Recibo de pago del banco de la nación.</p>	Form. 02	5.55%	S/ 213.61		X		15 días	Oficina de Trámite Documentario	Sub Dirección de Circulación Terrestre, Acuática y Aérea.	Sub Dirección de Circulación Terrestre, Acuática y Aérea.	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.
19	<p><b>INCREMENTO DE FLOTA VEHICULAR PARA PUBLICO Y PRIVADO DE MERCANCIAS</b> Vigencia: 10 años por unidad</p> <p><b>BASE LEGAL:</b> Ley Nº 27181 del 08-10-99 Literal d) del Art. 23, D.S. 017-2009-MTC (22-04-09), Art. 3 numeral 3.37, Art. 55º numeral 55.1, 55.1.1, 55.1.10 con el Art. 64º, Art. 65, D.S. 023-2009-MTC (29-06-2009), D.S. Nº 005-2010-MTC (22-01-2010).</p>	<p><b>A) PERSONA JURIDICA</b> a.1) Solicitud bajo la forma de Declaración Jurada; a.2) Copia legible de tarjeta de propiedad (Ampliada); a.3) Copia legible del SOAT vigente; a.4) Boleta Informativa de la SUNARP (original); a.5) Copia legible de ficha RUC (Actividad principal); a.6) Copia legible de certificación de inspección técnica vehicular complementario de vehículos con 3 años de antigüedad y de 4 años a más de antigüedad de revisión técnica complementario y ordinario; a.7) Copia de Declaración Jurada o certificado de conformidad de cumplimiento, presentado ante SUNAT o SUNARP, para Vehículos de 3 años de antigüedad; a.8) Copia legible de DNI; a.9) Copia de Licencia de Conducir; a.10) Copia de Contrato Leasing de la Entidad Financiera; a.11) Copia legible de vigencia de Poder actualizado; a.12) Copia legible Constitución Empresa; a.13) Recibo de pago Banco de la Nación.</p> <p><b>B) PERSONA NATURAL</b> a.1) Solicitud bajo la forma de Declaración Jurada; a.2) Copia legible de Tarjeta de propiedad (ampliada); a.3) Copia legible del SOAT vigente; a.4) Boleta informativa de la SUNARP (original); a.5) Copia legible de ficha RUC (Actividad principal); a.6) Copia legible certificada inspección técnica vehicular complementario de vehículos con 3 años de antigüedad y de 4 años a más de antigüedad revisión técnica complementario y ordinario; a.7) Copia de Declaración Jurada o Certificado de conformidad de cumplimiento, presentado ante SUNAT o SUNARP, para vehículos de 3 años de antigüedad; a.8) Copia legible de DNI; a.9) Copia de Licencia de Conducir; a.10) Copia de contrato Leasing de la Entidad Financiera; a.11) Recibo de Pago al Banco de la Nación.</p>	Form. 02	2.91%	S/ 112.00		X		15 días	Oficina de Trámite Documentario	Sub Dirección de Circulación Terrestre, Acuática y Aérea.	Sub Dirección de Circulación Terrestre, Acuática y Aérea.	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Nota. Tomado de Texto único de procedimiento administrativos, 2015, Huancayo, Perú.



## Apéndice B: TUPA Ministerio de Transportes y Comunicaciones – Habilitación Vehicular

### Requisitos para obtener el certificado de habilitación vehicular – MTC

Texto Único de Procedimientos Administrativos - "MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES"

<b>Denominación del Procedimiento Administrativo</b> "DSTT-037: Habilitación vehicular por incremento o sustitución (todos los servicios de transporte terrestre público de personas y mercancías)." Código: PA1330B646	
<b>Descripción del procedimiento</b> <p>Procedimiento administrativo que, a través de un Título Habilitante, permite acreditar que los vehículos destinados para la prestación de servicios de transporte terrestre público, así como los destinados a realizar la actividad privada de transporte de personas y mercancías, cumplen con las condiciones técnicas y legales para su uso, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Nacional de Administración de Transportes. En este sentido, el procedimiento permite evaluar de forma previa que los vehículos que brindarán los servicios de transporte terrestre público y la actividad privada de transporte de personas o de mercancías cumplan con los requisitos y condiciones para su incorporación como parte de la "flota vehicular habilitada", bajo las siguientes modalidades:</p> <p>a) Incremento de uno o más vehículos, ampliando la flota vehicular habilitada; o,          b) Sustitución de uno o más vehículos, dentro de la flota vehicular habilitada.</p> <p>La vigencia está sujeta al plazo de la autorización, salvo aquellas unidades ofertadas que estén bajo un contrato de arrendamiento financiero u operativo, en cuyo caso durará lo que dure el mismo.</p>	
<b>Requisitos</b> <p>1.- Solicitud según formulario, indicando el nombre, la razón o denominación social del transportista, el Registro Único de Contribuyente (RUC), domicilio, representante legal y número de partida registral del transportista en el registro administrativo.</p> <p>2.- Relación de vehículos ofertados de su propiedad o con contrato de arrendamiento financiero, que cuenten con Certificado de Inspección Técnica Vehicular (CITV) y Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) vigentes. En los casos que corresponda, adjuntar copia de los contratos respectivos e indicar el sistema de comunicación.</p> <p>3.- Indicar el día de pago y el número de constancia de pago.</p> <p>Notas:</p> <p>1.- Respecto al requisito 2, se precisa que, por la pluralidad de tipos de Certificados de Inspección Técnica Vehicular (CITV), éste debe corresponder al presente trámite.</p>	
<b>Formularios</b> <p>Formulario PDF: N° RM_F_003-17.2 (pdf)          Ubicación: <a href="http://sut.pcm.gob.pe/sutArchivos/file_133_20210126_165805.pdf">http://sut.pcm.gob.pe/sutArchivos/file_133_20210126_165805.pdf</a></p> <p>Formulario Excel: N° RM_F_003-17.2 (excel)          Ubicación: <a href="http://sut.pcm.gob.pe/sutArchivos/file_133_20210126_165844.xlsx">http://sut.pcm.gob.pe/sutArchivos/file_133_20210126_165844.xlsx</a></p> <p>Formulario PDF: Anexo N° RM_A_003_A-17.2 (pdf)          Ubicación: <a href="http://sut.pcm.gob.pe/sutArchivos/file_133_20210126_170058.pdf">http://sut.pcm.gob.pe/sutArchivos/file_133_20210126_170058.pdf</a></p> <p>Formulario Excel: Anexo N° RM_A_003_A-17.2 (excel)          Ubicación: <a href="http://sut.pcm.gob.pe/sutArchivos/file_133_20210126_170146.xlsx">http://sut.pcm.gob.pe/sutArchivos/file_133_20210126_170146.xlsx</a></p>	
<b>Canales de atención</b> <p>Atención Presencial: Sedes de la Entidad: Sede Central del MTC, CDT Piura; CDT Ucayali; CDT Arequipa; CDT La Libertad; CDT Loreto; CDT Lambayeque; CDT Cusco; CDT Tacna; CDT Junín; CDT Ayacucho; CDT Huánuco; CDT Apurímac.</p> <p>Atención Virtual: <a href="https://tupadigital.mtc.gob.pe">https://tupadigital.mtc.gob.pe</a></p>	
<b>Pago por derecho de tramitación</b> <p>Con inscripción de un vehículo:          Monto - S/ 11.40</p> <p>Por cada vehículo adicional en la misma solicitud:          Monto - S/ 6.50</p>	<b>Modalidad de pagos</b> <p>Agencia Bancaria:          Banco de la Nación (Efectivo y cheque) y tarjeta VISA.</p>
<b>Plazo de atención</b> <p>2 días hábiles</p>	<b>Calificación del procedimiento</b> <p>Aprobación automática: La solicitud es considerada aprobada desde el mismo momento de su presentación ante la entidad competente para conocerla, siempre que el administrado cumpla con los requisitos y entregue la documentación completa, exigidos en el TUPA de la entidad.</p>

Nota. Tomado de *Texto único de procedimiento administrativos*, 2021, Lima, Perú.

## Apéndice C: TUPA Dirección Regional de Transportes Cajamarca – Habilitación Vehicular

### Requisitos para obtener el certificado de habilitación vehicular - DRTC

TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (T.U.P.A)															
2017															
ENTIDAD : DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES															
UIT ferencial 2017 = 4,050															
N° DE ORDEN	DENOMINACION DE PROCEDIMIENTO	N°	REQUISITOS	FORMULARIO CORRELATIVO	RÉGIMEN DE TRANSICIÓN		CALIFICACION DEL PROCEDIMIENTO			PLAZO PARA RESOLVER (Días hábiles)	INDICE DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIA DE RENOVACION DE RECURSOS		
					UIT %	SI	ACTA	PRELIMINAR	DEFINITIVO				RECIBIDA	APLICADA	
035	RENOVACIÓN DE LA AUTORIZACION PARA PRESTAR SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS EN GENERAL. BASE LEGAL: Función g. Art. 50° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales Art. 12° y 23° de la Ley 27181 Ley General del Transporte y Tránsito Terrestre y Art.49°53, 55° y 59° del D.S. N° 17-05-MTC. Reglamento Nacional de Administración de Transportes.	1	número de serie. c) Certificado SOAT vigente de cada vehículo. En el caso de persona jurídica, copia literal de la partida registral en la que conste la denominación social la prestación del servicio de transporte terrestre de mercancías como actividad principal, el nombre de los directores, administradores, socios, accionistas, asociados y representantes legales. En el caso de persona natural: la actividad comercial principal declarada ante la SUNAT deberá ser la de prestación de actividad comercial principal declarada ante la SUNAT deberá ser la de prestación de servicios de transporte terrestre de mercancías		3.3012	133.70			X		02 días	Trámite Documental	División de Transportes y Seg. Vial	Director Circulación Terrestre	Director Regional
		2	Solicitud bajo la forma de declaración jurada, dirigida al Director de Circulación Terrestre suscrita por el peticionario o representante legal, en el caso de tratarse de persona jurídica, indicar nombre o razón social, número del Registro Único del Contribuyente (RUC), domicilio del transportista y en el caso que corresponda, nombre, documento de identidad, domicilio del representante legal. Así mismo deberá contener la declaración de no tener sanciones de multas, impagos con resolución firme, que cumple con las condiciones y requisitos de acceso señalados en la sección II del RENAT.												
		3	Copia legible del Certificado de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) vigente del(los) vehículo(s) chekado(s).												
		4	Copia del Certificado de Inspección Técnica Vehicular vigente, que acredite que el(los) vehículo(s) cumple(n) con las características y requisitos señalados en el RNV, emitidos por la entidad autorizada por el MTC.												
036	HABILITACION VEHICULAR (TARJETA UNICA DE CIRCULACION) PARA PRESTAR SERVICIO DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS EN GENERAL: NUEVA, INCREMENTO, SUSTITUCION O RENOVACION DE FLOTA VEHICULAR. BASE LEGAL: Función g. Art. 50° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales	1	Pago en caja de la DRTCA (por vehículo)		2.1951	88.90			X		02 Días	Trámite Documental	División de Transportes y Seg. Vial	Director Circulación Terrestre	Director Regional
		2	Solicitud bajo la forma de declaración jurada, suscrita por el peticionario o representante legal en caso de persona jurídica, indicando nombre o razón social, Registro Único del Contribuyente (RUC) y domicilio del transportista y, en el caso nombre y documento de identidad y declaración de no tener												

Nota. Tomado de Texto único de procedimiento administrativos, 2021, Cajamarca, Perú

## Apéndice D: TUPA Dirección Regional de Transportes Ayacucho – Habilitación Vehicular

### Requisitos para obtener el certificado de habilitación vehicular – DRTA

<b>Denominación del Procedimiento Administrativo</b>	
"DR TC. RENOVACIÓN, DUPLICADO O CANJE DEL CERTIFICADO DE HABILITACIÓN VEHICULAR (TODOS LOS SERVICIOS) - RENOVACIÓN"	
Código: PA1550B5F5	
<b>Descripción del procedimiento</b>	
RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE HABILITACIÓN VEHICULAR (TODOS LOS SERVICIOS)	
<b>Requisitos</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Solicitud bajo la forma de declaración jurada dirigida al Director de Circulación Terrestre.</li> <li>2.- Otorgamiento de Poder del representante legal, de ser persona jurídica, cuando corresponda</li> <li>3.- Copia de DNI de ser persona natural.</li> <li>4.- Copia del Certificado de Inspección Técnica Vehicular complementario u ordinaria vigente cuando corresponda.</li> <li>5.- Derecho de pago.</li> </ol>	
<b>Formularios</b>	
<b>Canales de atención</b>	
Atención Presencial: TRÁMITE DOCUMENTARIO DSRTC-JAEN	
<b>Pago por derecho de tramitación</b>	<b>Modalidad de pagos</b>
	<b>Otras opciones</b> Agencia Bancaria: BANCO DE LA NACION
<b>Plazo de atención</b>	<b>Calificación del procedimiento</b>
8 días hábiles	Evaluación previa – Silencio Administrativo Positivo: Si vencido el plazo de atención, no obtiene respuesta, la petición se considera aprobada.
<b>Sedes y horarios de atención</b>	
DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES JAÉN    Lunes a Viernes de 07:30 a 13:00 y de 14:30 a 17:00.	
<b>Unidad de organización donde se presenta la documentación</b>	
DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES JAÉN : DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES JAÉN	
<b>Unidad de organización responsable de aprobar la solicitud</b>	<b>Consulta sobre el procedimiento</b>
DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES JAÉN	Teléfono: 076362837 Anexo: - Correo: dsrtcjaen@drccajamarca.gob.pe

Nota. Tomado de *Texto único de procedimiento administrativos*, 2017, Ayacucho, Perú

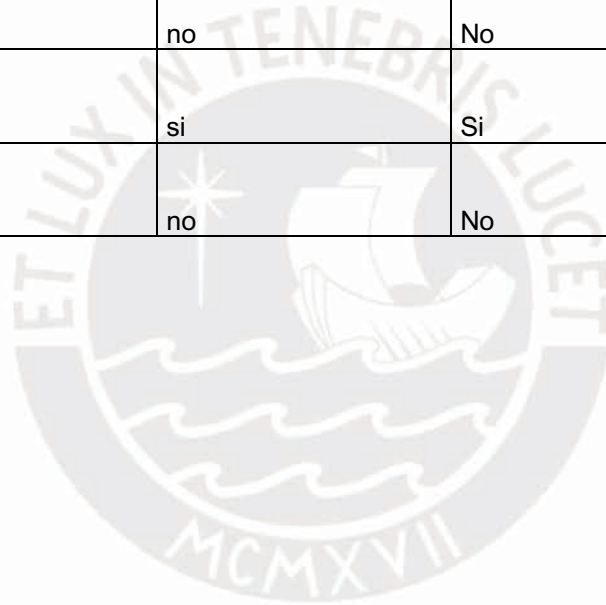


## Apéndice E: Enlaces de descarga de entrevistas realizadas a transportistas, usuarios y personal de entidades públicas

1. Entrevistas realizadas a empresas de transporte de mercancías en Junín: [https://drive.google.com/drive/folders/1sZ0sqT-f2KOBOQikFb-WPsHLjx6ZCevU?usp=share\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1sZ0sqT-f2KOBOQikFb-WPsHLjx6ZCevU?usp=share_link)


Nombre del entrevistado	Puesto de trabajo	¿Sabes lo que son los certificados de habilitación vehicular?	¿Alguna vez tuviste problemas por no tener los certificados de habilitación vehicular físicos?	¿Sabes qué se puede utilizar certificados de habilitación vehicular electrónicos?	¿Sabes dónde se puede obtener los certificados de habilitación vehicular electrónicos?	¿Te gustaría que todos los certificados de habilitación puedas tenerlos en un aplicativo para celulares todos los días y a toda hora?
		si	Sí	si	No	Sí
Víctor Osores	Conductor	si	Sí	si	No	Sí
	Conductor	si	No	si	Si	Sí
ORLANDO PAÚL TOMÁS HUAMÁN	Conductor	si	No	si	No	Sí
Jesus Chávez	Supervisor	si	No	si	Si	Sí
	Conductor	si	No	si	Si	Sí
	Supervisor	si	No	no	No	Sí
Quispe Auqui percy	Conductor	si	No	si	Si	Sí


Máximo condor cusiche	Conductor	si	No	si	Si	Sí
	Supervisor	si	No	no	No	Sí
Alex shander	Conductor	si	No	si	No	Sí
Evaristo Jacay barona	Conductor	si	No	no	No	Sí
Elias juan Vila acuña	Conductor	si	No	si	Si	Sí
Wilber	Conductor	si	No	no	No	Sí



1. Formato de encuesta para supervisores de transporte y conductores en transporte de mercancías: <https://forms.gle/VcHnoPbCFUtbLbsEA>

## Análisis de deseabilidad en el uso de herramientas tecnológicas para conductores para el transporte de mercancías en general

pearsonasesores@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

Nombre del entrevistado

Tu respuesta

Puesto de trabajo

Conductor

Supervisor

MCMXVII

¿Sabes lo que son los certificados de habilitación vehicular?

- si
- no

¿Alguna vez tuviste problemas por no tener los certificados de habilitación vehicular físicos?

- Sí
- No

¿Sabes qué se puede utilizar certificados de habilitación vehicular electrónicos?

- si
- no
- si respondes que SI, pasar a la siguiente pregunta, caso contrario gracias por tu participación

