



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad de servicio de
la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y
Comunicaciones, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Gabriela Elena Lazarte Chavez (ORCID: 0000-0002-1880-3077)

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres por ser pieza fundamental en todo lo que soy y a su vez brindarme constantemente su apoyo a lo largo de toda mi vida. A mi hermano por la comprensión y soporte y a mi amado novio por la paciencia y por motivarme día a día a ser mejor persona y profesional.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios por concederme la vida y la fortaleza espiritual para realizar con esfuerzo y perseverancia la presente investigación. A mi asesor Dr. Felipe Guizado Oscoco, por su paciencia, apoyo y tiempo brindado. A todas las personas que me han brindado sus aportes y que hicieron posible el desarrollo de esta tesis.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El / La Bachiller: **LAZARTE CHAVEZ, GABRIELA ELENA**

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN DEL RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, 2020

Fecha: 15 de agosto del 2020

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE:

Dr. José Mercedes Valqui Oxolon



SECRETARIO:

Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo



VOCAL:

Dr. Felipe Guizado Oscco



El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- APROBADO POR UNANIMIDAD

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

-
-
-

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

-
-
-

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



Declaratoria de autenticidad

Yo, Gabriela Elena Lazarte Chavez, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad del servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020”, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de agosto de 2020



Gabriela Elena Lazarte Chavez
DNI N° 44799327

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	11
II. Método	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	22
2.3. Población, muestra y muestreo	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5. Procedimiento	28
2.6. Método de análisis de datos	28
2.7. Aspectos éticos	29
III. Resultados	30
IV. Discusión	40
V. Conclusiones	41
VI. Recomendaciones	42
Referencias	43
Anexos	49
Anexo 1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	51
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	55
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	63
Anexo 5: Base de datos	65
Anexo 6: Otras evidencias	69

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Gestión del régimen de notificación de actos administrativos	23
Tabla 2: Operacionalización de la variable Calidad de servicio	24
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento para medir la Gestión del régimen de notificación de actos administrativos	26
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento para medir la Calidad de servicio	26
Tabla 5: Validez de contenido de instrumentos por juicio de expertos	27
Tabla 6: Niveles de fiabilidad	27
Tabla 7: Cálculo de Alfa de Cronbach	28
Tabla 8: Estadísticos de frecuencias para el nivel de gestión del régimen de notificación de actos administrativos	30
Tabla 9: Estadísticos de Frecuencias para el nivel de calidad de servicio	31
Tabla 10: Resultados de tabla cruzada de gestión del régimen de notificación de actos administrativos y la calidad de servicio	32
Tabla 11: Estadísticos Consolidados de Frecuencias para el nivel de las dimensiones de gestión del régimen de notificación de actos administrativos	33
Tabla 12: Estadísticos Consolidados de Frecuencias para el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio	34
Tabla 13: Resultados del coeficiente de correlación de gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad de servicio	35
Tabla 14: Resultados del coeficiente de correlación de régimen de la notificación y calidad de servicio	36
Tabla 15: Resultados del coeficiente de correlación de notificación personal y calidad de servicio	37
Tabla 16: Resultados del coeficiente de correlación de diligenciamiento de la notificación y la calidad de servicio	38
Tabla 17: Resultados del coeficiente de correlación de eficacia del acto administrativo y calidad de servicio	39

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Estadísticos de frecuencias para el nivel de gestión del régimen de notificación de actos administrativos	30
Figura 2: Frecuencias para el nivel de calidad de servicio	31
Figura 3: Tabla cruzada de gestión del régimen de notificación de actos administrativos y la calidad de servicio	32
Figura 4: Frecuencias para el nivel de las dimensiones de gestión del régimen de notificación de actos administrativo	33
Figura 5: Frecuencias para el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio	34

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión del régimen de notificación de actos administrativos y la calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020. Asimismo, la investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo – correlacional con dos variables de estudio, se consideró una población de 100 usuarios, con una muestra simple aleatoria de 80 usuarios.

De esta manera, se empleó la encuesta como técnica para recabar la información de las variables Gestión del régimen de notificación de actos administrativos y Calidad de servicio; igualmente, se utilizó como instrumento el cuestionario para las variables sometidas a estudio. Estos instrumentos fueron sometidos a la prueba de validez de contenido mediante el juicio valorativo de dos expertos, siendo el resultado obtenido el de aplicable.

Posteriormente, después de haber realizado la descripción y discusión de resultados, mediante la correlación de Spearman, se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva media entre la Gestión del régimen de notificación de actos administrativos y la Calidad de servicio; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman= 0,629* y un nivel de significancia= 0,000<0,05. En cuanto a las dimensiones, régimen de la notificación (rho= 0,387* y p=0,000<0,05); notificación personal (rho= 0,554* y p=0,000<0,05); diligenciamiento de la notificación (rho=0,505* y p=0,000<0,05) y eficacia del acto administrativo (rho=0,525* y p=0,000<0,05)

Palabras clave: Gestión, régimen de notificación de actos administrativos, calidad de servicio.

Abstract

The purpose of this investigation was to determine the relationship between the management of the reporting regime for administrative acts and the quality of service in the Directorate of Broadcasting Services of the Ministry of Transport and Communications, 2020. In addition, the research was of a basic type, with a non-experimental design, descriptive-correlational level with two study variables, it was considered a population of 100 users, with a simple random sample of 80 users.

In this way, the survey was used as a technique to gather information from the variables Management of the reporting regime for administrative acts and Quality of service; the questionnaire for the variables under study was used as an instrument. These instruments were subjected to the content validity test by the valuation judgment of two experts, the result obtained being applicable.

Subsequently, after having made the description and discussion of results, through Spearman's correlation, it was concluded that there is an average positive correlation between the Management of the Reporting Regime for Administrative Acts and Quality of Service; a correlation coefficient of Spearman 0.629* and a significance level of $0.000 < 0.05$. As for dimensions, notification regime ($\rho = -0.387^*$ and $p = 0.000 < 0.05$); personal notification ($\rho = -0.554^*$ and $p = 0.000 < 0.05$); the diligence of the notification ($\rho = -0.505^*$ and $p = 0.000 < 0.05$) and the effectiveness of the administrative act ($\rho = -0.525^*$ and $p = 0.000 < 0.05$)

Keywords: Management, reporting regime of administrative acts, quality of service.

I. Introducción

En un estudio realizado por Calleja (2016) se señaló que, en España, se encuentran con un importante problema en la práctica de notificaciones administrativas; generalmente, quien notifica el acto es un funcionario distinto al que lo dictó. En ese sentido, el personal dependiente la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A (empresa de fondos públicos, encargada de prestar los servicios de correspondencia de España) es el responsable de llevar a cabo la mayoría de las notificaciones administrativas. A pesar de los esfuerzos del legislador por dinamizar esta práctica promoviendo en uso de los medios electrónicos, la Administración electrónica aún no es una posibilidad efectiva para el ciudadano medio. Además, las notificaciones electrónicas requieren todavía no sólo una importante inversión económica (a nivel de Estado y de los administrados) sino también una importante difusión a los ciudadanos sobre los usos de los medios electrónicos, dado que, a muchos les resulta extraño, lejano y casi incomprensible el mundo tecnológico, el cual es fundamental en la llamada “sociedad del conocimiento” y sus “notificaciones telemáticas”.

Por su parte Pando (2011), consideró que, en la notificación por correo electrónico, el hecho que se incluya, en solicitudes a tramitar ante las entidades, el dato del correo electrónico, constituye un riesgo para el administrado. Ello, debido a que, el mero hecho de colocar la dirección electrónica puede ser malentendida por la Entidad como una autorización del administrado para reemplazar por esa vía la notificación personal. Asimismo, refiere que es un tema pendiente, en materia de notificación personal, el relacionado a la entrega de la comunicación en lugares donde hay pluralidad de predios con una sola vía de ingreso y que cuenten con personal de seguridad, en donde el acceso al inmueble propiamente dicho no llega a ser tal, sino que por el contrario se convierte en “domicilio” a la puerta de entrada del mismo condominio o edificio. Este tipo de situaciones pueden ocasionar incertidumbre en la notificación, tanto para administrados como para la administración, lo que hace imperativo que se incorpore en un futuro próximo, una regulación particular al respecto que salvaguarde el objetivo de la notificación personal.

La diligencia de notificación es un deber de la administración pública y por regla general debe ser efectuada de manera personal, esto es en el domicilio del administrado, no pudiendo suplir la misma con otra modalidad como la notificación mediante telegrama o publicación. De conformidad con ello, las entidades vienen realizando las notificaciones de los actos emitidos en la tramitación de los procedimientos sancionadores a través del servicio

de courrier y notificadores (motorizados) contratados al amparo de la regulación en materia civil, presentándose los siguientes problemas: a) Infructuosidad de las notificaciones por los siguientes motivos: i) defectos en el llenado de las actas de notificación, ii) inexistencia de las direcciones; y, iii) falta de acceso a las mismas, b) Demora de la notificación de los documentos de imposición, resoluciones y demás actos emitidos durante el trámite del procedimiento administrativo sancionador. Lo que produce que, en promedio, la notificación y el retorno del cargo tarde cuatro (4) meses.

En la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) se observan sendos inconvenientes en cuanto a la notificación de las decisiones dictadas por la entidad, entre los más resaltantes, dentro de la notificación personal, no se puede identificar fehacientemente el domicilio del administrado, ni la certeza en la identidad del receptor la notificación y su relación con el titular de la comunicación, dentro de la notificación electrónica, los administrados no confirman la recepción de la misma con lo cual no se tiene por válida la notificación, entre otros; los cuales solo retrasan el actuar de la Administración.

Como antecedentes internacionales tenemos a López (2016), quien desarrolló un trabajo con relación a nuestro tema en Potosí, Bolivia, cuyo objetivo fue determinar si la gestión de los trámites del lugar donde se centró la investigación se circunscribe a los lineamientos de la “Nueva Gestión Pública”. Además, se emplearon como instrumentos una entrevista al coordinador de la ventanilla única, una encuesta realizada a los empleados que atienden a los usuarios en las ventanillas únicas y otra encuesta a los usuarios de la entidad, con referencia a la técnica, se empleó la recolección de datos. A partir de ello se concluyó que el modelo de la Nueva Gestión Pública tiene como objetivo crear una administración eficaz y eficiente, realizando el mínimo de los costos posibles, en este sentido, consideró la introducción de mecanismos que favorezcan la participación ciudadana, de tal forma, que la interacción con ellos le proporcione la legitimidad y a su vez se promueva el mejoramiento de los servicios.

Por su parte, García (2018) tuvo como objetivo en su investigación, analizar las consecuencias prácticas que se derivan en el acto de la notificación y de la electrónica acorde a lo previsto en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común. Con ese propósito, se realizaron análisis profundos de monografías sobre la evolución normativa en materia de notificación y estudio de la jurisprudencia. A partir de ello, concluyó que la en materia de

notificación administrativa, la nueva legislación administrativa, ha intentado suplir, completar y describir los vacíos existentes al amparo de la Ley anterior, la cual legislaba con una visión demasiado genérica de la práctica de la notificación administrativa, en ese mismo sentido, se norman y prevén nuevos Puntos de Acceso Electrónico o portales electrónicos a fin de facilitar el uso de los medios tecnológicos a los ciudadanos.

Así también, Salas (2017), analizó la calidad de servicio de una entidad estatal en el departamento del Meta (Colombia). Para ello se realizó entrevistas semiestructuradas y encuestas, se desarrolló un enfoque cualitativo. A partir de ello se concluye que la calidad del servicio proporcionado a los sujetos de control fiscal, es satisfactorio; asimismo, los encuestados manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad del servicio, según datos cuantitativos.

De otro lado, Castiglioni (2018) tuvo como objetivo generar un procedimiento que permita a los operadores judiciales diseñar, definir, implementar y gestionar un sistema de guías de gestión a medida. En este sentido, concluyó es un momento oportuno para promover políticas de impacto ya que actualmente se observan cambios internacionales que generan políticas de “Gobierno Abierto”. Finalmente, refiere que si se incorporan datos abiertos estos se convertirían en una herramienta fundamental, para obtener datos y para exponer los resultados alcanzados luego de implementar las acciones comparando el desempeño contra las metas trazadas.

León (2018) indica que después de estudiar la calidad del servicio en el GAD del Cantón San Miguel de Bolívar, empleando como instrumento la encuesta personal, concluyó que la mayor parte de su población tiene negativa o poca confianza en la gestión del servicio de las instituciones públicas, entendiéndose así que sus bajas expectativas proporcionarán la satisfacción con el desempeño recibido del servicio de la imagen institucional.

Prosiguiendo con nuestra investigación vamos a abordar nuestros antecedentes nacionales, tenemos el trabajo de Chuquiarique (2017), donde determinó la relación existente entre gestión institucional y calidad de servicio en un centro de atención residencial. Para ello empleó la encuesta efectuada a los empleados de la organización estudiada; siendo así, concluyó que ambas variables se relacionan directa y significativamente, con lo cual probó la hipótesis planteada y que existe una correlación positiva considerable. trabajadores

Igualmente, el objetivo del trabajo de Callao (2017), fue de plantear un procedimiento de mejora para acrecentar el uso de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque. Para ello, se empleó como instrumentos la ficha de análisis para registrar información sobre documentos o procesos que se realizan en la Entidad y la encuesta aplicada a los trabajadores del ente mencionado. En suma, concluyó que la mayor parte de los problemas son producidos por la casi nula planificación estratégica, derivado de no contar con lineamientos idóneos para la realización de los procesos.

Además, Morales, Tamayo y Wieland (2019) en su investigación propusieron un cambio que permita realizar el uso eficiente de los caudales por parte de la Administración Pública mediante la disminución significativa de la notificación de actos administrativos mediante la publicación de edictos. Por consiguiente, se utilizó como instrumento la encuesta que se aplicó a 200 ciudadanos. En último lugar, indicaron que la ineficiencia en el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores, es consecuencia de que los funcionarios afrontan serias dificultades en la notificación de estos actos administrativos derivados de dichos procedimientos.

Sumado a esto, Solorzano (2017), buscó establecer si los efectos del acto administrativo trascienden en la gestión de las entidades estatales. Para ello se empleó una metodología en la cual se empleó como instrumento la encuesta realizada a abogados colegiados. Por ende, se concluyó que la observancia de las formalidades instituidas en los procedimientos administrativos repercute notablemente en la obtención de los objetivos y metas organizacionales.

Por otro lado, Chávez (2019), determinó en su trabajo de investigación, que la modificatoria en la ley de la materia (LPAG), proporcionó eficacia a la notificación personal, en la municipalidad estudiada. De ahí que, aplicó una encuesta a un grupo de 253 trabajadores ediles. Para todo lo anterior, dedujo que en la cultura de elusión de responsabilidades de los funcionarios administrativos y la casi nula voluntad de servir a la comunidad, estos tienden, a no resolver casos en las instancias oportunas, de ahí que derivan a la instancia superior o viceversa, con la finalidad de no examinar los expedientes; asimismo, tienen algunos conocimientos de las modificaciones de ciertas leyes, pero no son aplicados con la severidad del caso; todo esto causa, de modo irregular, la ineficacia en la notificación y actividades inherentes en la entidad.

De hecho, la Teoría Estructuralista de Administración, estudiado por Chiavenato (2006), se encuentra fortalecida en el Perú como el paradigma de gestión aceptado en la administración pública, según el cual se reúne en el estudio de las organizaciones, en su estructura interna y en la interacción con otras organizaciones precisando los procesos; asimismo, afirma que el capital humano es pieza fundamental para el progreso de una organización.

Para comprender la primera variable, gestión del régimen de notificación de actos administrativos, debemos tener claro el concepto de gestión, para De Gregorio (2003) se comprende como una adaptación del organismo a un escenario dinámico y complejo entre los recursos de la cual dispone y la forma de alcanzar y compatibilizar las metas y objetivos trazados, por tanto, no puede concebirse solo como un grupo de métodos racionales para la consecución de un solo objetivo. De otro lado, la gestión es entendida por Cantú (2006) como un régimen sistematizado y eficiente de los recursos que posee la organización, cuyo fundamento puede abarcar varios aspectos, pero siempre orientado a la gestión eficaz de los bienes, información y productos las cuales deben ser maximizados con posterioridad.

Cabe precisar que, tanto para Valdés (2016) como para Amaru (2009), para que la gestión se desarrolle en innovación y tecnología, las entidades deben estar constantemente actualizadas y capacitadas, asimismo, deben enfatizar su instrucción en ser más competitivos, mejorar su atención al usuario, perfeccionar la actuación gerencial, entre otros. Además, debemos considerar que, como señalaron Hernández, Martínez & Cardona (2016) y Pérez (2010), le corresponde a la dirección del ente, orientar y dirigir los procedimientos de la institución motivando y liderando a sus miembros para conseguir las metas y objetivos trazados.

Ahora bien, de acuerdo a la normativa de nuestro país, el 25 de enero del 2019, mediante separata especial, fue publicado en el diario oficial El Peruano el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, a través del cual se reglamentan las acciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común realizados por las instituciones, con el propósito de regular el ordenamiento legal para una apropiada dirección de la administración pública.

En cuanto a la notificación de actos administrativos a los ciudadanos, advertimos que la Administración debe certificar que estas sean válidamente efectuadas. Por tanto, se debe

notificar en días y horas hábiles, asimismo se debe considerar las modalidades y el orden de preferencia indicados en la referida Ley. En ese sentido, Laguado (2003) afirma que todos los elementos esenciales del acto administrativo sean cumplidos, necesita de una correcta y eficiente gestión pública, así como el interés del destinatario de la decisión administrativa. De modo tal, que una vez que se encuentre plasmada la voluntad de la Administración cumpliendo los requisitos y reglas del señalados en el procedimiento, se podrá aseverar que recién este se encontrará perfeccionado.

Por su parte, tal como señala Gamero (2010), la idoneidad del medio de notificación empleado se basa específicamente en que se cumplan las formalidades que dejen constancia de la realización del acto, ello, en virtud de que la entidad debe utilizar un mecanismo de notificación que le permita probar con posterioridad que esta se llevó a cabo y que fue recibida, indicando para ello la fecha que se realizó, la identidad de quien la recepcionó, el contenido del acto administrativo, etc.

Asimismo, la notificación de actos administrativos se constituye como bien lo indica García (2020), en una garantía del procedimiento administrativo común, puesto que parte de la necesidad de que las partes principales de todo procedimiento sean debidamente notificadas al administrado y/o a los terceros interesados en el mismo.

Por otra parte, al estar inmersos en un mundo donde las tecnologías de distribución de información han cobrado gran protagonismo en diversas áreas, podemos señalar que el un paso importante en la modernización de la Administración, como lo hace notar Nogueira (2014), es el sistema de notificación electrónica. Podríamos afirmar además que, en un futuro próximo llegará a sustituir la tradicional manera de recibir las notificaciones administrativas mediante correo postal o mediante notificaciones personales, dando paso a notificar los actos administrativos mediante correo electrónico, donde gracias al Internet, los podemos recepcionar a cualquier hora y desde el lugar donde nos encontremos.

La función pública, como bien lo indica Benavente (2009), debe ser ejercida con la mayor transparencia y probidad, de tal modo que permita y fomente el conocimiento de cada una de las etapas del procedimiento, así como las decisiones que se adopten del ejercicio de la ella estén debidamente motivadas; de ahí que, con ello se logre generar valor público. En este sentido, la notificación de actos administrativos constituye uno de los elementos que garantizan el conocimiento de estos y con ello se logra salvaguardar la seguridad jurídica.

Ahora bien, para profundizar en el estudio de esta variable, debemos analizar las dimensiones que la componen, las cuales son: régimen de la notificación, notificación personal, diligenciamiento de la notificación y eficacia del acto administrativo.

En ese sentido, tenemos que la primera dimensión, llamada régimen de notificación de actos administrativo, se encuentra contenida en la Ley N° 27444, ésta desarrolla en respectivo orden de prelación sus diversas modalidades: i) notificación personal, realizada en el domicilio del administrado interesado o afectado por el acto; ii) por medio del telegrama, telefax, correos certificados; o cualquier otro medio que permita comprobar con certeza que ha sido recibido y quien lo recepciona, siempre y cuando haya sido autorizado de forma expresa por el administrado y iii) a través de la publicación en el Diario Oficial o en uno de los periódicos de mayor circulación en el país, salvo que la ley disponga lo contrario. Además, la Administración ordena la publicación del acto en el Portal Institucional, cuando el ente disponga de este medio.

Asimismo, tenemos la notificación personal como segunda dimensión, la cual para Pando (2011), es considerada como la modalidad de notificación de mayor importancia, puesto que, a través de ella, la Administración garantiza que el administrado tome conocimiento del contenido de su decisión. De esta manera, Morales, Tamayo y Wieland (2019) señalan deberá realizarse en el inmueble cuya dirección figure en el expediente, o en el último indicado ante el órgano administrativo en otro procedimiento similar en el mismo ente en el último año. No obstante, anteriormente, la notificación por correo electrónico se encontraba considerada dentro del segundo tipo de notificación. Además, en este tipo de notificación se exigían varios requisitos, entre ellos, que tenía que ser solicitado por el administrado y debía generarse una constancia que la garantice que haya sido efectuada, con lo cual surtía efectos el día que se demuestre fehacientemente haber sido recibida. (Morales, Tamayo y Wieland, 2019).

En ese mismo sentido, Pando (2011) nos indica que, el requisito de constancia de recepción de la notificación es un requisito difícil de cumplirse cuando se utiliza un correo electrónico generalizado (Yahoo, Hotmail, Gmail, entre otros). Es por ello, que el legislador ha optado porque se entienda como válidamente notificada cuando la Administración reciba un acuse de recibo de la dirección electrónica que haya sido proporcionada por el administrado o que esta constancia sea creada automáticamente por una plataforma tecnológica o por algún sistema informático que certifique que la notificación fue efectuada;

asimismo, esta modalidad de notificación debe efectuarse solo cuando sea autorizado expresamente por el administrado.

Sobre este aspecto, Maurino (1985) afirma que las notificaciones forman un requerimiento del contradictorio, sin el cual se verían afectados los principios de debido proceso, derecho de defensa e igualdad de las partes, por ello, la tercera dimensión denominada diligenciamiento de las notificaciones, constituye un factor clave para la eficacia y validez de estas. Así tenemos que, el artículo 18 del TUO de la Ley N° 27444 indica que, la notificación personal podrá ser realizada por la misma entidad, por servicios postales o de mensajería que hayan sido contratados para ello y cuando se tenga que notificar en lugares alejados, las autoridades políticas de la localidad del administrado podrán realizarlo.

Finalmente, para Benavente (2009), citando a Parada (2004), explica que mientras que el contenido exija o supedita la eficacia de los actos administrativos a su notificación, esta quedará indefectiblemente demorada. Cabe resaltar que esta cuarta dimensión es una condición esencial para ejecutar un acto administrativo es que haya sido notificado.

Ahora bien, dentro de las definiciones que describen a nuestra segunda variable, calidad de servicio, tenemos que señalar lo analizado por Steenkamp (1989), quien estudia la calidad que, desde un enfoque metafísico, es así que concluye que esta debe ser entendida como el logro natural de excelencia de algo. Además, Palafox (2001), señala que cuando una organización al buscar la calidad de servicio, ésta se vuelve más competitiva y busca el desarrollo máximo en brindar el mejor servicio.

Los servicios son la concreción de las líneas de gestión, por consiguiente, se debe determinar los servicios más adecuados con relación a las solicitudes presentes, con los elementos distintivos que identifican a la oferta de la organización y con su complementariedad. (De Gregorio, 2003). En mérito de ello, como lo afirma Abad, M. & Pincay, D. (2014) la calidad de servicio puede ser entendida como una gran fuente de ventajas competitivas, la cual, necesita del esfuerzo en conjunto de toda la organización, donde el recurso humano, es quien hará posible la realización de todos los procedimientos o ejecuciones para ofrecer el producto final completo al cliente externo.

Asimismo, la calidad de servicio, como lo señalan Hernández, Chumaceiro, & Atencio (2009), es un proceso de valoración y progreso constante, la cual demanda que exista

en la entidad una cultura organizativa en aras de ganar y conservar la fidelidad del cliente y poder diferenciarse positivamente de la competencia. Por su parte Tjiptono y Chandra (2012) señalan esta puede ser tomada como una medida entre el nivel del servicio prestado y las expectativas del cliente. Por consiguiente, al conseguirla, esta generará la satisfacción y fidelización del cliente y, como afirma Reichheld (1996), también generará grandes ganancias a la organización. Cabe precisar en este punto que como indicaron Falk; Hammerschmidt; & Schepers (2010), existen sendos estudios donde se concluyó que numerosas variables guardan una alta correspondencia con la calidad, con lo cual se formaron muchas guías de inserción de la calidad y con ellos se forjó la valoración desde varios enfoques (Grönroos, 1984; Lethinen & Lethinen, 1991; Cronin & Taylor, 1992)

De ahí que, Alegre (2018) señaló entre las características más resaltantes que se deben tener en cuenta para brindar una calidad de servicio, que debe cumplir sus objetivos, conseguir lo que se ha proyectado, ser útil para su uso y satisfacer las necesidades. Por otro lado, Sujay, M., Noor, A. (2019), refieren que las dimensiones de esta variable tienen un gran impacto positivo en la satisfacción del cliente, las cuales se desarrollarán a continuación.

En primer lugar, desarrollaremos la dimensión confiabilidad, en este sentido, Avizienis, A. (2004), afirma que la confiabilidad de los procesos base del negocio es decisivo para el éxito de una empresa. Asimismo, sostiene que estos procesos dotan de valor adicional a la compañía y al cliente que paga por esos servicios por cuanto debe ser protegido con elementos de seguridad.

Para Cottle, D. (1991), la capacidad de respuesta es una característica que se demuestra a los consumidores ayudándoles con el fin de impulsar un servicio rápido y eficiente. Asimismo, Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L (1985), lo definen como la voluntad de ofrecer un servicio veloz y asistir a los consumidores. Sumado a esto, se entiende, que esta dimensión consiste en suministrar un servicio eficiente donde no existe la espera injustificada.

Conjuntamente, la dimensión seguridad es entendida por Paz (2005) como la verificación de todo lo que se desea transmitir al cliente, en el ambiente donde se presta el servicio a fin de procurar un servicio de calidad. Se puede entender también esta dimensión

como la acción de proporcionar los conocimientos y habilidad de los colaboradores para brindar al cliente certeza y confidencialidad.

Igualmente, la última dimensión nombrada elementos tangibles, según Fernandez (2017), son aquellos que pueden observar o interactúan con el cliente en el área de servicio. Se puede mencionar entre éstos el estado y la apariencia en las que se encuentran las instalaciones, así como la presentación de los colaboradores, la calidad y el estado de los equipos, entre otros, de modo tal que, generen la “Atmósfera de la Organización” que será apreciado por el cliente.

En síntesis, la gestión es un cúmulo de actividades que se desarrollan dentro de una institución. Los resultados de esta investigación beneficiarán a la Entidad, sirviendo para futuras investigaciones y entidades públicas para una mejor gestión del régimen de notificación de actos administrativos y mejorando la calidad de servicio.

Por otro lado, esta investigación encuentra su justificación teórica, en contribuir con el conocimiento de la relación entre dos conceptos, como son la gestión del régimen de notificación de actos administrativos y la calidad de servicio. Asimismo, desde su justificación práctica, se permitirá cuantificar como una gestión del régimen de notificación de actos administrativos contribuye a brindar la calidad de servicio esperada por el administrados, además, los resultados de esta investigación beneficiarán a los usuarios y a la institución, donde se obtienen resultados para una mejor toma de decisiones. Finalmente, encuentra su justificación metodológica, en el cuestionario adoptado como instrumento de recopilación de información, lo cual permite proseguir con otras investigaciones siempre y cuando se diseñen y validen instrumentos de recolección de datos para el estudio por separado de las dimensiones desarrollas en este trabajo.

Cabe resaltar que como problema general observamos: ¿Qué relación existe entre la gestión del régimen de notificación de actos administrativos y la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, durante el año 2020?

Sus problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre el régimen de la notificación y la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, durante el año 2020?; ¿Qué relación existe entre la notificación personal y la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de

Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, durante el año 2020?; ¿Qué relación existe entre el diligenciamiento de la notificación y la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, durante el año 2020?; ¿Qué relación existe entre la eficacia de acto administrativo y la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, durante el año 2020?.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre la gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020. Los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre el régimen de la notificación y la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020; Determinar la relación que existe entre la notificación personal y la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020; Determinar la relación que existe entre el diligenciamiento de la notificación y la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020; Determinar la relación que existe entre la eficacia de acto administrativo y la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020.

Como hipótesis general se planteó: La gestión del régimen de notificación de actos administrativos se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020 y como hipótesis específicas; El régimen de la notificación se relaciona con la calidad en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020; La notificación personal se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020; El diligenciamiento de la notificación se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020; La eficacia de acto administrativo se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Por la naturaleza de este trabajo, se considera el tipo básico, puesto que permite la investigación de la relación entre las variables y promueve nuevas formas de comprender la dinámica de los fenómenos institucionales. (Vara, 2012, p.202).

Además, fue realizado bajo el enfoque cuantitativo; de hecho, para Sánchez, Reyes y Mejía (2018) es considerado como un cálculo numérico en que se apoyan las investigaciones utilizando la estadística; por otra parte, para Hernández – Sampieri (2019), en esta, se corroboran las teorías o hipótesis de nuestra realidad objetiva basado en un proceso organizado imparcial, lo cual, permitirá ser repetido en próximas investigaciones, asimismo con el estudio de los datos obtenidos mediante el instrumento utilizado, se podrá plasmar a una matriz para un estudio estadístico y a así obtener tablas, diagramas y coeficientes estadísticos que aprueben o refuten las hipótesis presentadas. Finalmente, al haber recabado los datos de la muestra en un tiempo y sitio específico, el tipo de diseño es transversal o transeccional. (Hernández - Sampieri, 2019, p.177,178).

Diseño de investigación

Se sigue los lineamientos de una investigación no experimental; en donde, como lo indican Hernandez & Mendoza (2018), la manipulación intencionada de las variables no está permitida, puesto que estas no son subyugadas a variación alguna con antelación para determinar su efecto, en ese sentido, su análisis ayuda a examinar y medirlas en la realidad objetiva natural (Hernández - Sampieri, 2019, p. 174). También tenemos que, el nivel es descriptivo-correlacional puesto que como considera (Ortiz, 2004) se investigó la situación en la que se encontraban las variables, y si estas han tenido algún tipo de relación en una ocasión específica. (Hernández - Sampieri, 2019, p.177,178). Además, se buscó interpretar el comportamiento de la primera variable en relación con la segunda (Vara, 2012, p.203).

2.2. Operacionalización de variables

Primera variable: Gestión del régimen de notificación de actos administrativos

Definición conceptual: Cantú (2006), define como gestión como la administración organizada y eficiente de los recursos con las que cuenta la entidad, es así que podría decirse que su fundamento puede comprender varias dimensiones, pero siempre encaminado a la gestión eficaz de la información, bienes y productos, dado que las mismas posteriormente deben ser maximizados. (p. 89)

Definición Operacional: La variable materia de análisis, integra 4 dimensiones conceptualizados en el capítulo anterior, se detalla un resumen en la tabla de a continuación:

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión del régimen de notificación de actos administrativos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y/o Rangos
Régimen de la notificación	Segmentación de casos Trámite documentario	Del 1 al 6	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2)	Buena (89 – 120)
Notificación personal	Identificación del domicilio Notificación válida	Del 7 al 12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Regular (57 - 88)
Diligenciamiento de la notificación	Gestión de las notificaciones	Del 13 al 18	De acuerdo (4)	Mala (24 – 56)
Eficacia de acto administrativo	Actos administrativos sin vicios	Del 19 al 24	Totalmente de acuerdo (5)	

Segunda variable: Calidad de servicio

Definición conceptual: De Gregorio (2003) lo comprende como, una adaptación del organismo a un escenario dinámico y complejo entre los recursos de la cual dispone y la forma de alcanzar y compatibilizar las metas y objetivos trazados, por tanto, no puede concebirse solo como un grupo de métodos racionales para la consecución de un solo objetivo. (p.19). Además, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), indican que esta variable, considerada desde la percepción de los clientes, es definida como la brecha existente entre las expectativas formadas por los clientes y las valoraciones o apreciaciones a posteriori que ellos mismos realizan (p.21).

Definición Operacional: La segunda variable está integrada por 4 dimensiones ya conceptualizados en el capítulo anterior, no obstante, se detalla un resumen:

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y/o Rangos
Confiabilidad	Ejecución el servicio esperado de forma fiable	Del 1 al 6	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Buena (89 – 120) Regular (57 – 88) Mala (24 – 56)
	Cumplimiento de los plazos establecidos			
Capacidad de respuesta	Servicio rápido y eficiente	Del 7 al 12		
	Canales de atención óptimos			
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por el personal	Del 13 al 18		
	Habilidad es para inspirar credibilidad y confianza			
Elementos tangibles	Ambientes adecuados	Del 19 al 24		
	Optimización de recursos tecnológicos			

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Como bien lo indica Hernández - Sampieri (2019), la población representa la reunión de procesos o fenómenos, cosas o sujetos con determinadas características sobre los cuales se desea investigar o hacer un estudio. En este estudio, está conformada por 100 usuarios de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC que cuentan con autorización para operar en las diversas localidades del departamento de Lima. (p.194, p.195 y p.198).

Muestra

Es aquella proporción de la población que posee representación, debe ser obtenida con una técnica conveniente (Carrasco 2005, p. 237). En ese sentido, esta fue calculada con la fórmula presentada por Bernal (2010):

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

Dónde: Z (1,96) es el valor de la distribución estándar, p es la proporción de éxito (su equivalente es 0,5), q = (q = 1 – p) es la proporción de fracaso (valor de 0,5), ε es la tolerancia al error (0.5), N es el tamaño de la población (100), n es el tamaño de la muestra. Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) (0,5) * 1500}{0,5^2 (100 - 1) + 1,96^2 * (0,5) (0,5)} = 80$$

Muestreo

De acuerdo a Ascencio (2019) el diseño de un buen muestreo reside en la determinación de los tipos de muestreo, marco muestral, unidad de muestreo, error de muestreo y nivel de confianza. Por ende, el muestreo adquiere una gran importancia para una investigación, puesto que por medio de él se escoge una muestra que representa a la población a la que se desea estudiar. El procedimiento del muestreo aplicado fue el simple aleatorio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Según Tamayo (2008), se utiliza las variables de la información recabada de acuerdo a un diseño definido, el cual debe guardar relación con la información con lo cual ofrece las respuestas de los problemas encontrados. Precisamente, la técnica de recopilación de los datos utilizada en el presente estudio, fue la encuesta y las escalas, entre ellas tenemos la escala Likert la cual ha sido desarrollada por los autores Sánchez y Reyes (2017), la cual cuenta con un amplio uso en la encuesta, ya que considera y se encuadra desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

Instrumento

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) definieron un instrumento con un gran nivel de fiabilidad y validez. Asimismo, brindaron un mecanismo para medir las expectativas y percepciones de manera cuantitativa y con ello, poder brindar un aporte positivo en las falencias.

El cuestionario es considerado por Sánchez y Reyes (2017), como un formato escrito o instrumento con interrogantes eficazmente elaboradas que tienen relación con los objetivos inherentes del estudio. Estas pueden ser de elección forzada, dicotómicos, de respuesta abierta, de alternativas múltiples y de comparación por pares.

En este sentido, se adoptó el cuestionario como instrumento, utilizándose dos de ellos en relación a uno para cada variable, según la escala de Likert. Además, se empleó la Matriz de Operacionalización de las variables para la elaboración del mismo, con el fin de tratar de obtener la percepción de los servidores.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para medir la Gestión del régimen de notificación de actos administrativos

Nombre del instrumento	Cuestionario
Autora	Gabriela Elena Lazarte Chavez
Año	2020
Monitoreo	Constante
Ámbito de aplicación	Dirección de Servicios de Radiodifusión, MTC
Forma de aplicación	Directa
Tiempo	10 minutos.
Total de ítems	24 ítems
Objetivo	Objetivo recoger información para determinar la relación que existe entre la gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC–2020

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir la Calidad de servicio

Nombre del instrumento	Cuestionario
Autora	Gabriela Elena Lazarte Chavez
Año	2020
Monitoreo	Constante
Ámbito de aplicación	Dirección de Servicios de Radiodifusión, MTC
Forma de aplicación	Directa
Tiempo	10 minutos.
Total de ítems	24 ítems
Objetivo	Objetivo Recoger información para determinar la relación que existe entre la gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC–2020

Validez

La validez, para Sugiyono (2017), consiste en el grado de precisión que se desprende de los datos que se producen en el objeto de la investigación contrastado con los datos informados

por los investigadores. De ahí que, los datos informados por los investigadores deben ser "no diferentes" de datos que ocurren en el objeto de investigación, para ser considerados como datos válidos.

Por otra parte, Hernández, Fernandez y Baptista (2010) señalan que, la validez del instrumento a emplear es el requisito más importante que se debe cumplir antes de aplicarlo. En esta investigación, se utilizará la validez por expertos o fase validity, en este sentido, para alcanzar la validez del instrumento se empleará la técnica de validación juicio de expertos.

Tabla 5

Validez de contenido de instrumentos por juicio de expertos

Nombre del Experto	Dictamen
1. Dr. Felipe Guizado Oscco	Aplicable
2. Mg. Jessica Fabiola Diaz Sanchez	Aplicable

Confiabilidad

Esta referido al nivel en su aplicación reiterada a un sujeto u objeto, los cuales resultan con resultados análogos o equivalentes. De ahí que, se precisó la confiabilidad de los instrumentos con el Coeficiente Alpha de Cronbach, el cual, que es la clasificación de consistencia interna más utilizada para evaluar fiabilidad, para determinar el coeficiente de confiabilidad, este tiene el rango cerrado entre 0 y 1, donde 0 establece tener confiabilidad nula y 1 indica tener confiabilidad óptima.

Tabla 6

Niveles de fiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.12 a 0.49	Baja
De 0.50 a 0.75	Moderada
De 0.76 a 0.89	Fuerte
De 0.90 a 1.00	Alta

Para calcular el nivel de confiabilidad del instrumento, se destinó a una muestra piloto de 10 usuarios, que contaron con cualidades equivalentes a la muestra en investigación, respondieron a las preguntas clasificando su respuesta en una escala Likert de 5 puntos; después, se sometió a la prueba de Alpha de Cronbach cuyo resultado fue para la variable 1: 0.749 y para la variable 2: 0.751 según la tabla N° 7, corresponde a un instrumento que habilita componer información coherente y consistente.

Tabla 7

Cálculo de Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión del régimen de notificación de actos administrativos	0,769	24
Calidad de servicio	0,761	24

2.5. Procedimiento

En primer lugar, los instrumentos fueron validados, se sujetaron a la evaluación de la confiabilidad; después, se recogió la información utilizando un cuestionario; posteriormente, los datos obtenidos fueron consolidados en un registro de base de datos en hojas de MS Excel para luego ser trabajado al SPSS V25, procesarlo y elaborar tablas y gráficos descriptivos. Finalmente se hizo los contrastes de hipótesis y se obtuvo las conclusiones.

2.6. Método de análisis de datos

Sanchez & Reyes (2015) afirman que para medir u obtener el valor cuantitativo de una variable, debe utilizarse la escala ordinal o nominal.

Para realizar el análisis primero se ejecutó el acopio, recabados los datos, éstos fueron procesados estadísticamente, se confeccionó una base de datos tabulándose las respuestas del cuestionario en Excel, después se manejó el software estadístico SPSS 24,0 en la examinación de datos. A continuación, se elaboró el cuadro de frecuencias, tablas cruzada y figuras, se calculó las medidas; para la confrontación de la Hipótesis, se aplicó la estadística No paramétrica de Rho de Spearman, para estipular el grado de correlación, finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

2.7. Aspectos éticos

Se desarrolló con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio para su procesamiento, asimismo se puso en la autenticidad de los resultados obtenidos, manteniendo siempre la reserva del caso sobre los datos obtenidos, cabe resaltar que el instrumento fue anónimo, razón por la cual se salvaguardó la identidad de los participantes.

III. Resultados

Análisis descriptivo

Tabla 8

Estadísticos de frecuencias para el nivel de gestión del régimen de notificación de actos administrativos

Gestión del régimen de notificación de actos administrativos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	3	3.8	3.8	3.8
	Regular	46	57.5	57.5	61.3
	Buena	31	38.8	38.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: SPSS 24

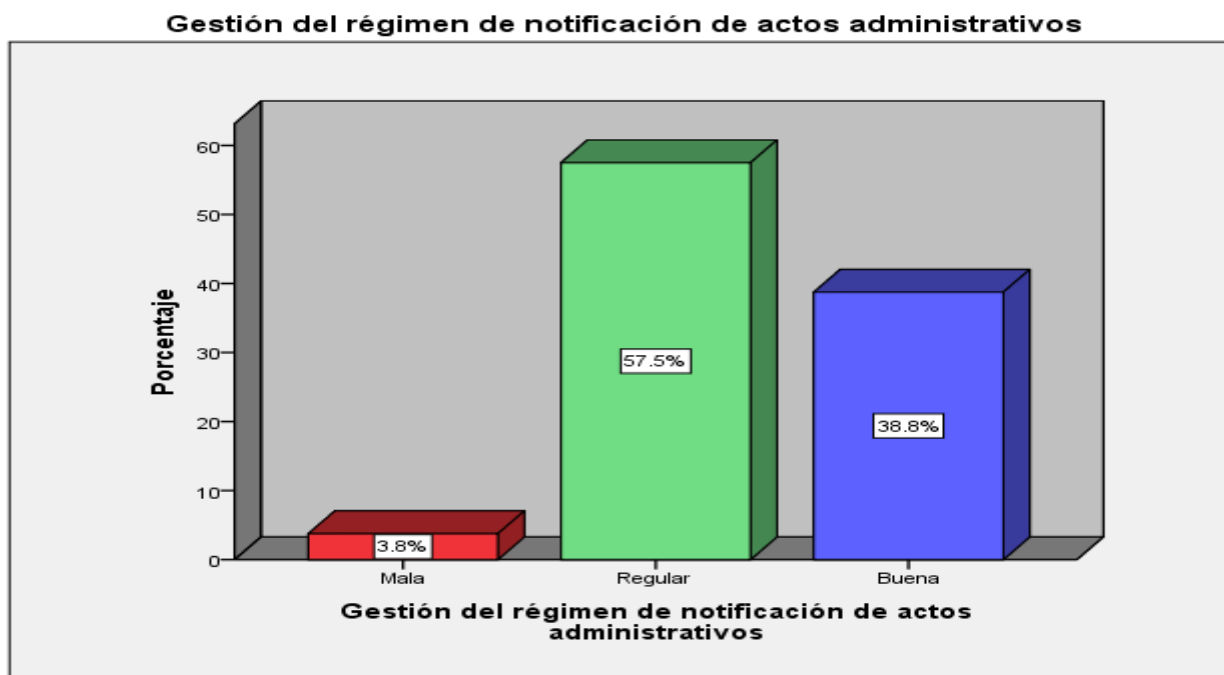
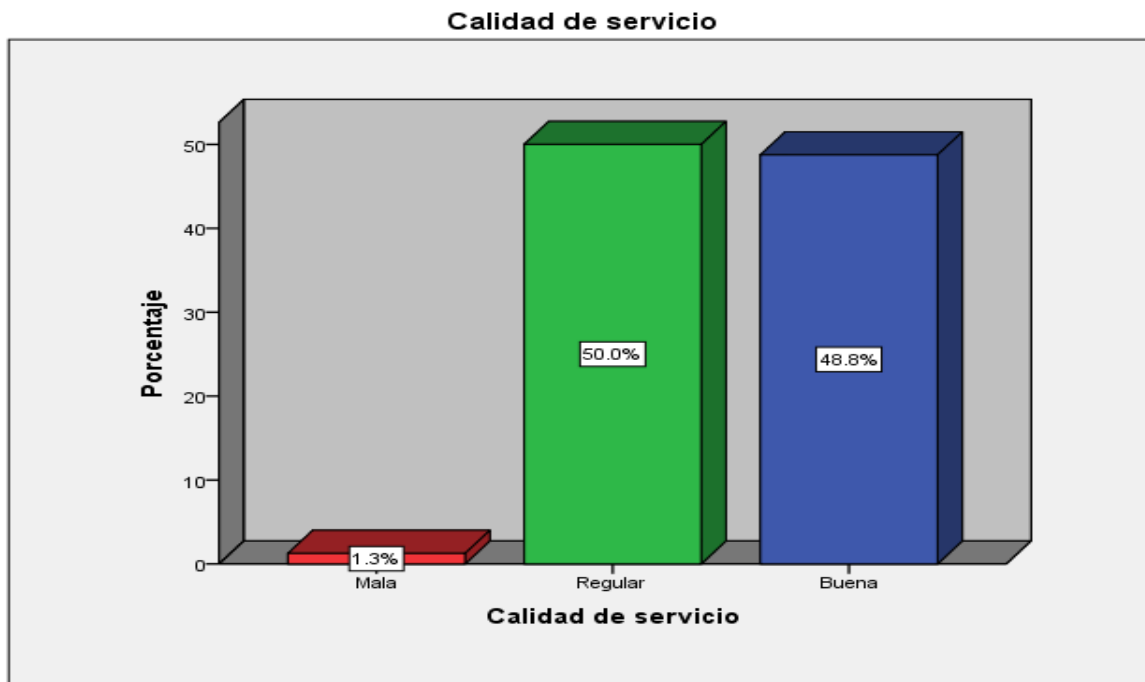


Fig. 1. Estadísticos de frecuencias para el nivel de gestión del régimen de notificación de actos administrativos

Según los resultados de frecuencia indican que la gestión del régimen de notificación de actos administrativos es un 57,5% “Regular”, mientras que en un 38,8% lo considera como “Buena”, y por último un 3,8% dice que es “Mala”. Por ende, se concluye que la Gestión del régimen de notificación de actos administrativos de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020, es “Regular”.

Tabla 9.

Estadísticos de Frecuencias para el nivel de calidad de servicio



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1.3	1.3	1.3
	Regular	40	50.0	50.0	51.3
	Buena	39	48.8	48.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: SPSS 24

Fig. 2. Frecuencias para el nivel de calidad de servicio

Según los resultados de frecuencia detallan que la calidad de servicio es un 50,0% “Regular”, mientras que en un 48,8% lo considera como “Buena”, y por último un 1,3% dice que es “Mala”. Por ende, se concluye que la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020, es “Regular”.

Tabla 10.

Resultados de tabla cruzada de gestión del régimen de notificación de actos administrativos y la calidad de servicio

Gestión del régimen de notificación de actos administrativos*Calidad de servicio
tabulación cruzada

			Calidad de servicio			
			Mala	Regular	Buena	Total
Gestión del régimen de notificación de actos administrativos	Mala	Recuento	1	2	0	3
		% del total	1.3%	2.5%	0.0%	3.8%
	Regular	Recuento	0	34	12	46
		% del total	0.0%	42.5%	15.0%	57.5%
	Buena	Recuento	0	4	27	31
		% del total	0.0%	5.0%	33.8%	38.8%
Total		Recuento	1	40	39	80
		% del total	1.3%	50.0%	48.8%	100.0%

Fuente: SPSS 24

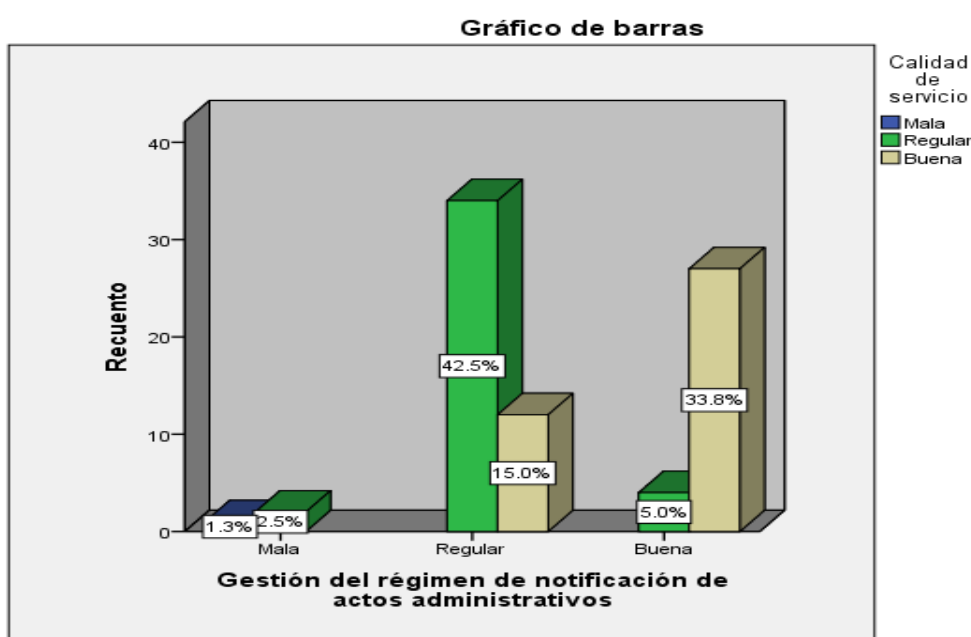


Fig. 3. Tabla cruzada de gestión del régimen de notificación de actos administrativos y la calidad de servicio

Según los resultados de la tabla cruzada, del total de encuestados que consideró que la gestión del régimen de notificación de actos administrativos es “Buena”; un 33,8% señaló una calidad de servicio “Buena”, mientras que un 5,0% indicó una calidad de servicio “Regular”. Además del total de encuestados que consideró la gestión del régimen de notificación de actos administrativos es “Regular”; un 42,5% manifestó una calidad de servicio de nivel “Regular”, mientras que un 15,0% indicó una calidad de servicio “Buena”. Finalmente, los encuestados que indicaron que la gestión del régimen de notificación de actos administrativos es “Mala”, un 2,5% señaló una calidad de servicio “Regular” y un 1,3% indicó una calidad de servicio “Mala”.

Tabla 11.

Estadísticos Consolidados de Frecuencias para el nivel de las dimensiones de gestión del régimen de notificación de actos administrativos

Gestión del régimen de notificación de actos administrativos								
	Régimen de la notificación		Notificación personal		Diligenciamiento de la notificación		Eficacia del acto administrativo	
Nivel	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	% del N de columna	Recuento
Mala	2.5%	2	1.3%	1	10.0%	8	8.8%	7
Regular	38.8%	31	32.5%	26	26.3%	21	45.0%	36
Buena	58.8%	47	66.3%	53	63.8%	51	46.3%	37

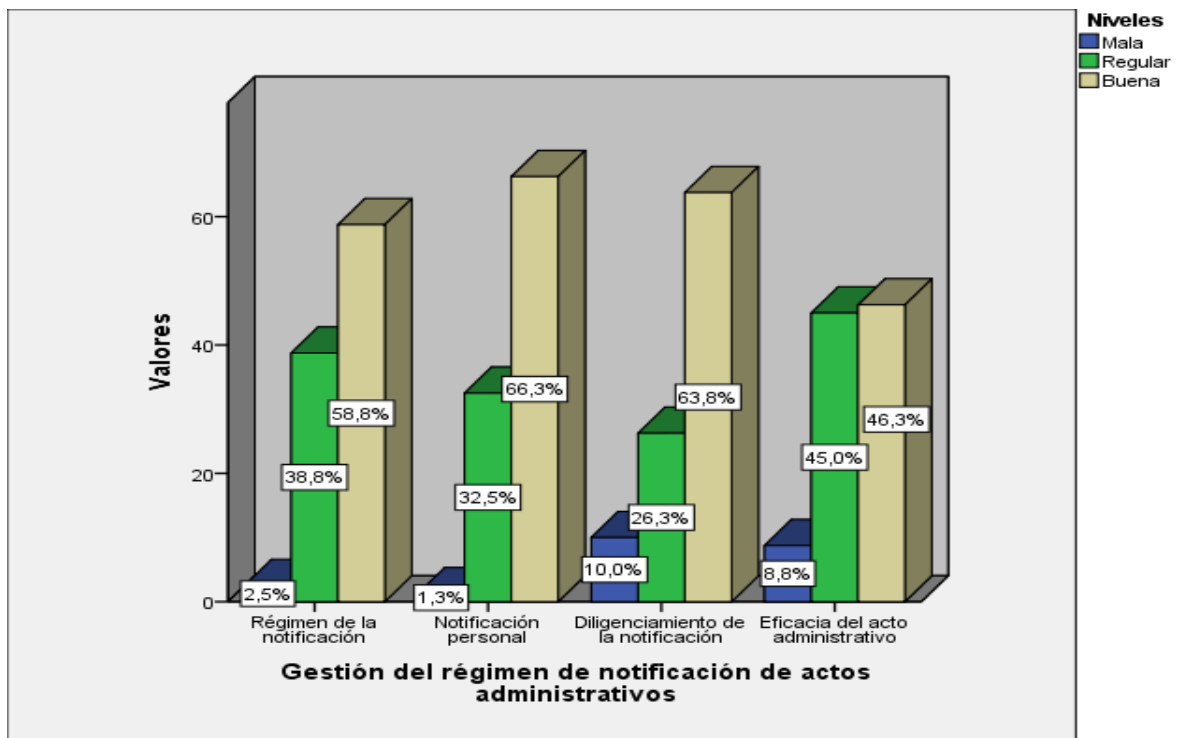


Fig. 4. Frecuencias para el nivel de las dimensiones de gestión del régimen de notificación de actos administrativo

Según los resultados frecuencia agrupados en la tabla y gráfica indican en la dimensión del régimen de la notificación un nivel de 58,8% “Buena”, un nivel de 38,8% “Regular” y un nivel de 2,5% “Mala”. Además, se muestra en la dimensión de notificación personal un nivel de 66,3% “Buena”, un nivel de 32,5% “Regular” y un nivel de 1,3% “Mala”. También se muestra en la dimensión de diligenciamiento de la notificación un nivel de 63,8% “Buena”,

un nivel de 26,3% “Regular” y un nivel de 10,0% “Mala”. Finalmente, se muestra en la dimensión de eficacia del acto administrativo un nivel de 46,3% “Buena”, un nivel de 45,0% “Regular” y un nivel de 8,8% “Mala”.

Tabla 12.

Estadísticos Consolidados de Frecuencias para el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio

Calidad de servicio								
Nivel	Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Elementos tangibles	
	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento
Mala	0.0%	0	3.8%	3	11.3%	9	2.5%	2
Regular	42.5%	34	15.0%	12	28.8%	23	42.5%	34
Buena	57.5%	46	81.3%	65	60.0%	48	55.0%	44

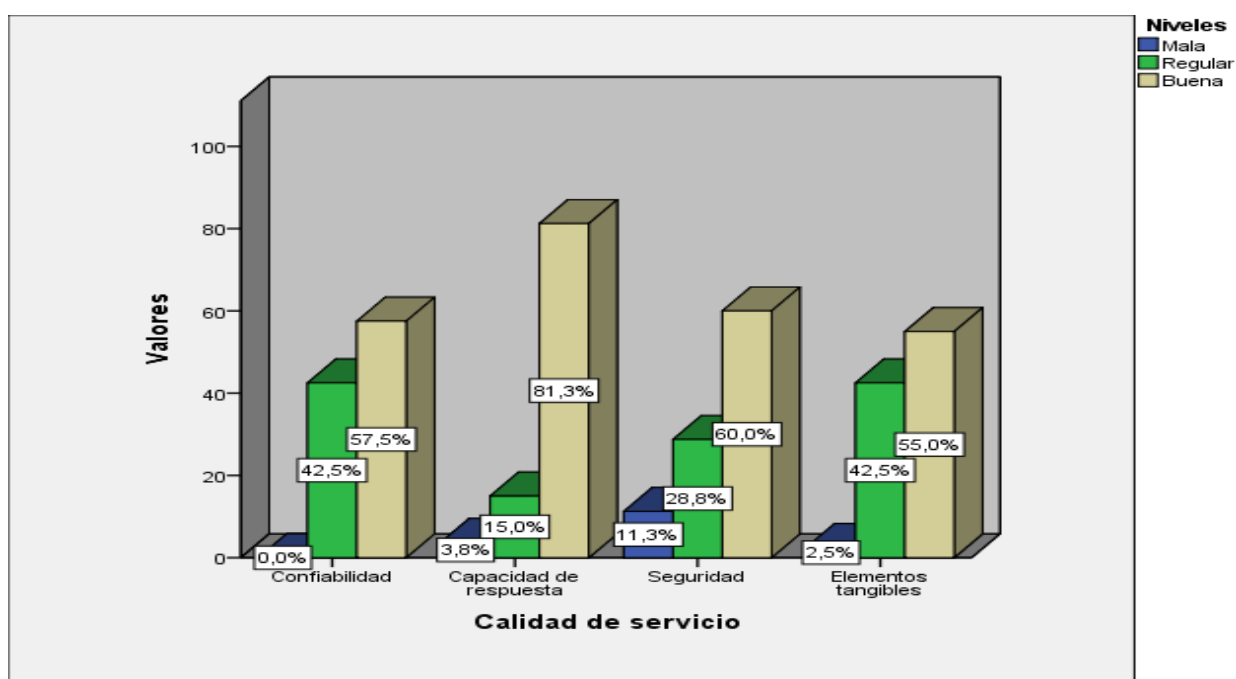


Fig. 5. Frecuencias para el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio

Según los resultados frecuencia agrupados en la tabla y gráfica indican en la dimensión de confiabilidad un nivel de 57,5% “Buena”, un nivel de 42,5% “Regular” y un nivel de 0,0% “Mala”. Además, se muestra que capacidad de respuesta tiene nivel de 81,3% “Buena”, un nivel de 15,0% “Regular” y un nivel de 3,8% “Mala”. También se muestra en la seguridad

un nivel de 60,0% “Buena”, un nivel de 28,8% “Regular” y un nivel de 11,3% “Mala”. Finalmente, se muestra en elementos tangibles un nivel de 55,0% “Buena”, un nivel de 42,5% “Regular” y un nivel de 2,5% “Mala”.

Prueba de hipótesis

Contraste de hipótesis general

Ho: La gestión del régimen de notificación de actos administrativos no se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020

Ha: La gestión del régimen de notificación de actos administrativos se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020

Nivel de confianza: 95%; $\alpha=0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; si $p < \alpha$, se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, coeficiente Rho de Spearman

Tabla 13.

Resultados del coeficiente de correlación de gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad de servicio

Correlaciones				
		Gestión del régimen de notificación de actos administrativos		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del régimen de notificación de actos administrativos	Coeficiente de correlación	1.000	.629**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.629**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS 24

Según los resultados del análisis de correlación Rho de Spearman se detalla un resultado Sig. de 0,000 el cual es menor al 0,05 de nivel de significancia estadística; por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, en consecuencia, se pudo afirmar que existe relación entre la gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad de

servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020. Además, se muestra un coeficiente de correlación de 0,629; lo cual se interpreta que las variables de la gestión del régimen de notificación de actos administrativos y la calidad de servicio poseen una correlación positiva media.

Contraste de hipótesis específico 1

Ho: El régimen de la notificación no se relaciona con la calidad de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020

Ha: El régimen de la notificación se relaciona con la calidad de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020

Nivel de confianza: 95%; $\alpha=0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; si $p < \alpha$, se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, coeficiente Rho de Spearman

Tabla 14.

Resultados del coeficiente de correlación de régimen de la notificación y calidad de servicio

Correlaciones				
			Régimen de la notificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Régimen de la notificación	Coeficiente de correlación	1.000	.387**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.387**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS 24

Según los resultados del análisis de correlación Rho de Spearman se detalla un resultado Sig. de 0,000 el cual es menor al 0,05 de nivel de significancia estadística; por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, en consecuencia, se pudo afirmar que existe relación entre el régimen de la notificación y calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020. Además, se

muestra un coeficiente de correlación de 0,387; lo cual se interpreta que el régimen de la notificación y la calidad de servicio poseen una correlación positiva débil.

Contraste de hipótesis específico 2

Ho: La notificación personal no se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020

Ha: La notificación personal se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020

Nivel de confianza: 95%; $\alpha=0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; si $p < \alpha$, se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, coeficiente Rho de Spearman

Tabla 15.

Resultados del coeficiente de correlación de notificación personal y calidad de servicio.

		Correlaciones		
			Notificación personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Notificación personal	Coeficiente de correlación	1.000	.554**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.554**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS 24

Según los resultados del análisis de correlación Rho de Spearman se detalla un resultado Sig. de 0,000 el cual es menor al 0,05 de nivel de significancia estadística; por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, en consecuencia, se pudo afirmar que existe relación entre la notificación personal y calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020. Además, se muestra un coeficiente de correlación de 0,554; lo cual se interpreta que las variables de la notificación personal y la calidad de servicio poseen una correlación positiva media.

Contraste de hipótesis específico 3

Ho: El diligenciamiento de la notificación no se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – 2020

Ha: El diligenciamiento de la notificación se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – 2020

Nivel de confianza: 95%; $\alpha=0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; si $p < \alpha$, se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, coeficiente Rho de Spearman

Tabla 16.

Resultados del coeficiente de correlación de diligenciamiento de la notificación y la calidad de servicio.

Correlaciones				
			Diligenciamiento de la notificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Diligenciamiento de la notificación	Coeficiente de correlación	1.000	.505**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.505**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS 24

Según los resultados del análisis de correlación Rho de Spearman se detalla un resultado Sig. de 0,000 el cual es menor al 0,05 de nivel de significancia estadística; por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, en consecuencia, se pudo afirmar que existe relación entre el diligenciamiento de la notificación y calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020. Además, se muestra un coeficiente de correlación de 0,505; lo cual se interpreta que las variables del diligenciamiento de la notificación y la calidad de servicio poseen una correlación positiva media.

Contraste de hipótesis específico 4

Ho: La eficacia del acto administrativo no se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones – 2020

Ha: La eficacia del acto administrativo se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020

Nivel de confianza: 95%; $\alpha=0.05$

Regla de decisión: Sig. = p. Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; si $p < \alpha$, se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, coeficiente Rho de Spearman

Tabla 17.

Resultados del coeficiente de correlación de eficacia del acto administrativo y calidad de servicio.

Correlaciones				
		Eficacia del acto administrativo		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Eficacia del acto administrativo	Coeficiente de correlación	1.000	.525**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Calidad de servicio	N	80	80
		Coeficiente de correlación	.525**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS 24

Según los resultados del análisis de correlación Rho de Spearman se detalla un resultado Sig. de 0,000 el cual es menor al 0,05 de nivel de significancia estadística; por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, en consecuencia, se pudo afirmar que existe relación entre la eficacia del acto administrativo y calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020. Además, se muestra un coeficiente de correlación de 0,525; lo cual se interpreta que las variables de la eficacia del acto administrativo y la calidad de servicio poseen una correlación positiva media.

IV. Discusión

Según el procesamiento de la información conseguida, a través de los instrumentos empleados, se puede aseverar que los resultados obtenidos tienen a una relación directa.

Además, se consigue asegurar que la gestión del régimen de notificación de actos administrativos se posiciona en un grado regular representando el 57,5%. De esta manera, con relación a sus dimensiones, se observa que el régimen de notificación es bueno con el 58,8%; la notificación personal también es buena, representada con 66,3%; el diligenciamiento de la notificación, igualmente, es bueno con el 63,8%; por último, la eficacia del acto administrativo es buena con el 46,3% de las impresiones de los administrados.

Algo similar ocurre, con los resultados encontrados en la variable calidad del servicio, la cual se halla en un grado regular con el 50,0% de las impresiones de los usuarios. Con referencia a sus dimensiones, se afirma que la confiabilidad está un nivel bueno con 57,5%; la capacidad de respuesta, con un nivel bueno de 81,3%; al igual que la seguridad y los elementos tangibles con el nivel bueno y con 60,0% y 55,0% correspondientemente.

Tenemos que, según la prueba de las hipótesis, se observa que existe una correlación positiva media entre las variables de estudio, por otro lado, arroja como resultado también una correlación positiva media entre la variable 2 y las dimensiones 3 y 4; además de una correlación positiva débil entre la variable 2 y las dimensiones 1 y 2.

En este sentido, estos resultados han coincidido con los hallazgos encontrados en el trabajo realizado por Callao (2017) con el objetivo del trabajo de proponer un mejoramiento para aumentar el uso de las notificaciones electrónicas en la Corte Superior de Lambayeque.

Por otro lado, se coincidió también con lo hallado por Salas (2017) quien analizó la calidad de servicio de una entidad estatal en el departamento del Meta (Colombia), donde coincidió en que la calidad de servicio proporcionado a los sujetos de control fiscal, es satisfactorio; asimismo, los encuestados manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad del servicio, según datos cuantitativos.

V. Conclusiones

Se tiene como primera conclusión que existe una correlación positiva media de ambas variables con un Rho de Spearman de 0,629 y una significatividad estadística= $0,000 < 0,05$; por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

En segundo lugar, se observa una correlación positiva débil entre la dimensión régimen de la notificación y la variable calidad de servicio con un coeficiente de 0,387 y $p=0,000 < 0,05$.

En tercer lugar, se llega a la conclusión de que existe una correlación positiva media según la cual la notificación personal y calidad de servicio poseen un coeficiente de correlación de 0,554 donde $p=0,000 < 0,05$.

En cuarto lugar, se concluye la existencia de una correlación positiva media con un Rho de Spearman de coeficiente de correlación de 0,505 y una significatividad estadística de 0,000 entre diligenciamiento de la notificación y la calidad de servicio y $p=0,000 < 0,05$.

Finalmente, se concluye una correlación positiva media entre la eficacia del acto administrativo y calidad de servicio con un coeficiente de correlación de 0,525, asimismo la significatividad estadística= $0,000 < 0,05$.

VI. Recomendaciones

Se recomienda tener mayor cuidado al momento de la evaluación legal de los expedientes administrativos, verificando acuciosamente el tipo de régimen de notificación en el cual calce el usuario, de forma tal que no se tenga que notificar en la modalidad inobservando lo prescrito en la ley de la materia, lo cual solo genera atrasos en el servicio brindado por la entidad.

Asimismo, que se establecer disposiciones a nivel ministerial, con el propósito de incentivar el uso de medios electrónicos entre los usuarios a fin de modernizar el diligenciamiento de las notificaciones, de modo tal que sea de forma más eficiente logrando con ello, una mejor calidad en el servicio.

Finalmente, crear un sistema de notificaciones unificados a nivel ministerial, dotado de los recursos tecnológicos suficientes para poder diligenciar las notificaciones personales, proveyendo a los notificadores de los medios necesarios para localizar con exactitud el domicilio a donde se debe notificar, así como se pueda identificar correctamente a la persona que recibe la notificación.

Referencias

- Alegre, W. (2018) Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los trabajadores de la UGEL Tambopata -2018. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27421/alegre_bw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amaru, A. (2009). Fundamentos de administración, teoría general y proceso administrativo. México: Pearson.
- Arévalo, K. & Rivas Caballero, G. (2019). Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC Tarapoto año 2018. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Disponible en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39376>
- Ascencio, S. (2019). Calidad de servicio del gobierno electrónico, según percepción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima-2018. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35620/Ascencio_VSA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Avizienis, A. (2004). A fault tolerance infrastructure for high-performance COTS-based computing in dependable space systems. 10th IEEE Pacific Rim International Symposium on Dependable Computing, 2004. Proceedings., Papeete, Tahiti, French Polynesia, 2004.
- Benavente, H. (2009). La notificación como condición de eficacia de los actos administrativos. Con especial referencia al derecho administrativo peruano. Opinión Jurídica, Universidad de Medellín. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v8n15/v8n15a2.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación (3ra.; Pearson Educación, ed.). Disponible en <http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni>
- Calleja, P. (2016). Problemas prácticos de las notificaciones administrativas: el cartero no siempre llama dos veces. Disponible en <https://callejapueyo.com/problemas->

[practicos-de-las-notificaciones-administrativas-el-cartero-no-siempre-llama-dos-veces/?r=1366](#)

- Cantú, H. (2006). Desarrollo de una cultura de calidad. (3ª edición) México D.F. – México. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Carrasco Díaz, S. (2005). Metodología de la investigación científica (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Castiglioni, S. (2018). Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora. (Tesis de Maestría) Universidad Tecnológica Nacional. Disponible en <http://hdl.handle.net/20.500.12272/2968>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Mc Graw-Hill Interamericana. Disponible en <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Cottle, D. (1991). El servicio centrado en el cliente. Ediciones Díaz de Santos. Madrid – España. Disponible en [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o37JeJi0-qoC&oi=fnd&pg=PA3&dq=Cottle,+D+\(1991\)&ots=4-NSIVBveX&sig=6fhxrs3BxvErWdCHuILPHtXKm-w#v=onepage&q=Cottle%2C%20D%20\(1991\)&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o37JeJi0-qoC&oi=fnd&pg=PA3&dq=Cottle,+D+(1991)&ots=4-NSIVBveX&sig=6fhxrs3BxvErWdCHuILPHtXKm-w#v=onepage&q=Cottle%2C%20D%20(1991)&f=false)
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992, July). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, *Ley del Procedimiento Administrativo General*.
- De Gregorio, A. (2003) Introducción a la ciencia estratégica. Universitat de Barcelona Virtual. Disponible en <http://www.laplazahumana.com/mod%202/mod%202%20tema%201.pdf>
- Falk, T., Hammerschmidt, M., & Schepers, J. (2010). The service quality-satisfaction link revisited: exploring asymmetries and dynamics. *Journal of the Academy of Marketing Science*.

- Fernández, E. (2017). Percepción de la Calidad de Servicio de estudiantes del 4° y 5° año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima-2015. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8964>
- Gamero, E. (2010). Comunicaciones y notificaciones electrónicas. Serie claves del gobierno local, 12. Fundación Democracia y Gobierno Local. Disponible en http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/974/claves12_15_gamero.pdf?sequence=1
- García, L. (2018). Análisis crítico y jurisprudencial del régimen de notificación dispuesto por la nueva ley de procedimiento administrativo común. (Tesis de maestría) Universidad de León. Disponible en <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/11748/Garc%c3%ada%20Mart%c3%adn%2c%20Lidia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández, H; Martínez, D. & Cardona, D. (2016) Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Empresa y sociedad*. Vol. 11 Núm. 1 (2016). Disponible en: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2016v11n1.499>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.ª ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de CV.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ra ed.; S. A. D. C. V. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, Ed.). México, D.F.
- Hernandez-Sampieri, R., Mendoza, T. (2019). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de CV

- Laguado, R. (2003). Actos administrativos por medios electrónicos, Universitas (105), 89-128 Pontificia Universidad Javeriana. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82510504>
- Lethinen, U., & Lethinen, J. O. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. The Service Industries Journal.
- López, A (2016). Impacto de los componentes del paradigma de la Nueva Gestión Pública en la gestión de los tramites en la Dirección de Desarrollo Urbano del Ayuntamiento de San Luis Potosí (Tesis de maestría). Disponible en: <http://ninive.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4077>
- León, P. (2018). Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen Institucional. (Tesis de Maestría) Escuela Superior Politécnica De Chimborazo. Disponible en <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/8025>
- Maurino, L. (1985). Notificaciones Procesales. 1ª ed. Buenos Aires, Edit. Astrea.
- Morales, A.; Tamayo, M.; Wieland, J. (2019). Ineficiencia del régimen de notificación de actos administrativos en los procedimientos administrativos sancionadores. (Tesis de maestría). Universidad de Peruana de Ciencias Aplicadas. Disponible en <http://hdl.handle.net/10757/628019>
- Nogueira, F. (2014). La notificación electrónica tributaria. (Tesis de doctorado) Universidad Oberta de Catalunya. Disponible en <http://hdl.handle.net/10803/295715>
- Ortiz, F. (2004). Diccionario de metodología de la investigación científica (Primera ed.). México: Editorial Limusa. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?id=3G1fB5m3eGcC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiyrKjyjZjcAhXiwVkKHerHAgIQ6AEIVzAI#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20correlacional&f=false>
- Palafox P. (2001) Como brindar un servicio integral al usuario. Desarrollo de un poderoso y funcional programa de servicio al usuario. Colombia. Editorial McGraw Hill.

- Pando, J. (2011). Notificaciones en el procedimiento administrativo. Análisis de las modificatorias vinculadas al decreto legislativo 1029. Derecho PUCP N° 67. Disponible en <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/download/2993/3520/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*. Disponible en <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>
- Paz, R. (2005). Atención al cliente: Guía práctica de técnicas y estrategias. Ideaspropias Editorial SL.
- Pérez, J.A (2010). Gestión por procesos. España. ESIC Editorial.
- Reichheld, F. (1996). *The Loyalty Effect: The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lastin Valuet*. Boston: Harvard Business School Press.
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. Edit. Universidad Ricardo Palma. Perú
- Salas, G. (2017). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta. Trabajo de grado (Maestría en Mercadeo) Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas Universidad de Manizales, 2017. Disponible en <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/3429>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. (5.ª ed.). Perú. Editorial Business Support Aneth SRL.
- Sánchez y Reyes (2017). Metodología y Diseños en la Investigación Científica (5ª ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma
- Steenkamp, J. (1989). Product quality: An investigation into the concept and how it is perceived by consumer. Wagemingen: Van Gorc Assen.
- Sujay, M. & Noor, A. (2019) Perceived service quality and customer satisfaction: A study of mid-scale hotel industry in Mysuru. *J Manag*. Disponible en: <http://oaji.net/articles/2019/1875-1566202364.pdf>

- Sugiyono. (2012), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tamayo, M. (2008). El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. 2012. Service Management Meningkatkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV. Andi
- Valdés, D. (2016). Incidencia de las técnicas de gestión en la mejora de las decisiones administrativas. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 6 (12), 199-213. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17163/ret.n12.2016.05>
- Vara, A. (2012). Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Disponible en: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARAUNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. Journal of Marketing, 49 (primavera).
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1990). Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations. Nueva York: The Free Press
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020

AUTORA: Br. Gabriela Elena Lazarte Chavez

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES				
¿Qué relación existe entre la gestión del régimen de notificación de actos administrativos y la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, durante el a 2020?	Determinar la relación que existe entre la gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020	La gestión del régimen de notificación de actos administrativos se relaciona con la calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020	Variable: Gestión del régimen de notificación de actos administrativos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
			Régimen de la notificación de actos administrativos	Segmentación de casos Trámite documentario	Del 1 al 6	Totalmente en desacuerdo 1	Buena (89 – 120) Regular (57 – 88) Mala (24 – 56)
			Notificación personal	Identificación del domicilio Notificación válida	Del 7 al 12	En desacuerdo 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	
			Diligenciamiento de la notificación	Gestión de las notificaciones	Del 13 al 18	De acuerdo 4	
			Eficacia del acto administrativo	Actos administrativos sin vicios	Del 19 al 24	Totalmente de acuerdo 5	
			Variable: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
			Confiability	Ejecución el servicio esperado de forma fiable	Del 1 al 6	Totalmente en desacuerdo 1	Buena (89 – 120) Regular (57 – 88) Mala (24 – 56)
				Cumplimiento de los plazos establecidos		En desacuerdo 2	
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido y eficiente Canales de atención óptimos	Del 7 al 12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	

calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, durante el año 2020?	calidad de servicio Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020	Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones –2020	Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por el personal Habilidades para inspirar credibilidad y confianza	Del 13 al 18	De acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5	
			Elementos tangibles	Ambientes adecuados Optimización de recursos tecnológicos	Del 19 al 24		
NIVEL - DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA			
Nivel: Descriptivo - Correlacional Diseño: No experimental - Transversal Método: Hipotético deductivo	Población: 100 usuarios de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones que cuentan con autorización para operar en las diversas localidades del departamento de Lima Tipo de muestreo: simple aleatorio Tamaño de muestra: 80 usuarios	Variable 1: Gestión del régimen de notificación de actos administrativos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Gabriela Elena Lazarte Chavez Año: 2020 Monitoreo: Constante Ámbito de Aplicación: Dirección de Servicios de Radiodifusión Forma de Administración: Directa	Variable 2: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Gabriela Elena Lazarte Chavez Año: 2020 Monitoreo: Constante Ámbito de Aplicación: Dirección de Servicios de Radiodifusión Forma de Administración: Directa	Descriptiva: Frecuencias, porcentajes en tablas y figuras de interpretación Inferencial: Pruebas no paramétricas			

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DEL RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

Título del trabajo de investigación: Gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020

Instrucciones: Se le agradecerá leer cuidadosamente cada ítem y marque con (x) el grado que usted piensa que se encuentra la entidad en cada uno de los enunciados

Escala y valor: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)

N°	VARIABLE GESTIÓN DEL RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN	Totalmente de Acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión 1: Régimen de la notificación		1	2	3	4	5
1	Considera que la notificación personal debe primar sobre las otras modalidades de notificación					
2	Considera que notificación mediante teleframa o fax ha devenido en desuso					
3	Considera más eficiente la notificación personal que la electrónica					
4	Considera que la notificación mediante publicación se realiza cuando se hubiese practicado infructuosamente cualquier otra modalidad					
5	Para el caso de las notificaciones se debe plantear la obligación de uso de casilla electrónica					
6	Considera que notificar los actos administrativos a través de la publicación de edictos generando cuantiosos gastos para el Estado					
Dimensión 2: Notificación personal						
7	Es la forma de notificación más eficaz					
8	Se presentan dificultades para seguir con los procedimientos cuando el administrado no ha señalado su domicilio correctamente					
9	Cuando el administrado no es ubicado en el domicilio brindado mediante escrito o formulario a la Administración, se debe recurrir a notificar en el domicilio consignado en el DNI					
10	Recibe la notificación oportunamente cuando se le notifica en un domicilio ubicado en un edificio o condominio					
11	Las notificaciones son mayormente recepcionadas por algún familiar del titular					

12	Se debería implementar la digitalización de los cargos de notificación					
Dimensión 3: Diligenciamiento de la notificación						
13	La Administración debería contar con su propia central de notificaciones					
14	Los notificadores deberían contar con los medios electrónicos para poder identificar a las personas a notificar (acceso a consultas Reniec)					
15	Los notificadores y/o courier encargado de las notificaciones de los actos administrativos no están muy bien capacitados para realizar dicha diligencia					
16	Cuando se notifica bajo puerta algunas veces lo notificadores no colocan las características del inmueble donde se realizó la diligencia					
17	El notificador tiene dificultades para acceder a los domicilios ubicados en edificios o condominios y poder notificar válidamente					
18	El notificador muchas veces realiza el acto de notificación fuera del horario establecido como válido					
Dimensión 4: Eficacia del acto administrativo						
19	Los actos administrativos realizados con posterioridad a una notificación inválida devienen en ineficaces.					
20	Un acto administrativo con una notificación deficiente va a tener problemas de eficacia por tanto, debe ser impugnado.					
21	Si la administración notifica fuera de plazo, esa notificación es válida, no es nula y, por ende, el acto administrativo sería eficaz					
22	Podría considerarse la notificación de los actos de administrativos como una condición de eficacia de los actos administrativos					
23	La notificación es una condición para proceder a la ejecución de un acto administrativo					
24	Los efectos que produce la notificación repercuten en la eficacia de los actos administrativos					

Encuesta sobre Calidad de servicio

Título del trabajo de investigación: Gestión del régimen de notificación de actos administrativos y calidad de servicio de la Dirección de Servicios de Radiodifusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020

Instrucciones: Se le agradecerá leer cuidadosamente cada ítem y marque con (x) el grado que usted piensa que se encuentra la entidad en cada uno de los enunciados mencionados a continuación

Escala y valor: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)

N°	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Dimensión 1: Confiabilidad	1	2	3	4	5
1	La institución desarrolla y organiza estrategias de gestión en relación a la calidad de servicios					
2	La administración cumple los plazos y de manera adecuada					
3	Los profesionales de la Dirección realizan de forma honesta su trabajo para un buen servicio a los usuarios					
4	El personal de la Dirección concluye el servicio en el tiempo oportuno					
5	Los profesionales de la Dirección demuestran estar capacitados para responder las preguntas de los administrados					
6	La atención que ofrece la institución es igual para todos					
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
7	Se dan a conocer los plazos en el proceso de consulta					
8	Los usuarios de la Dirección de Servicio de Radiodifusión son atendidos de acuerdo a los plazos establecidos					
9	Se toma el tiempo necesario para atender las consultas del administrado					
10	Los profesionales de la Dirección atienden oportunamente las consultas de los administrados					
11	Los procesos de tramitación de diversos documentos son claros y precisos					
12	Los canales de atención son variados para facilitar el acceso de los administrados					
	Dimensión 3: Seguridad					
13	Los profesionales se encuentran capacitados para realizar las labores propias del puesto					
14	Se siente conforme con los servicios prestados por la Dirección					

15	Siente seguridad en los servicios que brinda la institución					
16	La Dirección hace uso de las tecnologías de la información y comunicación en sus servicios					
17	El servicio que brinda la Dirección genera confianza y seguridad					
18	Se promueven círculos de calidad para mejorar la atención a las necesidades del usuario					
	Dimensión 4: Elementos tangibles					
19	Los ambientes donde se brinda atención tienen una presentación ordenada					
20	Los canales de atención son los adecuados					
21	Se brindan los servicios en instalaciones y con equipamientos en óptimo estado					
22	Se desarrolla un trabajo rápido y eficiente utilizando un equipo de cómputo con software adecuados					
23	Se utiliza el portal virtual para brindar información y respuestas a los ciudadanos					
24	La infraestructura de la institución es acogedora y se encuentra limpia					

Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Régimen de la notificación							
1	Considera que la notificación personal debe primar sobre las otras modalidades de notificación	✓		✓		✓		
2	Considera que notificación mediante telegrama o fax ha devenido en desuso	✓		✓		✓		
3	Considera más eficiente la notificación personal que la electrónica	✓		✓		✓		
4	La notificación mediante publicación se realiza cuando se hubiese practicado infructuosamente cualquier otra modalidad	✓		✓		✓		
5	Notificar los actos administrativos a través de la publicación de edictos generando cuantiosos gastos para el Estado	✓		✓		✓		
6	Para el caso de las notificaciones se debe plantear la obligación de uso de casilla electrónica	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Notificación personal							
7	Es la forma de notificación más eficaz que brinda la Ley N° 27444	✓		✓		✓		
8	Se presentan dificultades para seguir con los procedimientos cuando el administrado no ha señalado	✓		✓		✓		
9	Cuando el administrado no es ubicado en el domicilio brindado mediante escrito o formulario a la Administración, se debe recurrir a notificar en el domicilio consignado en el DNI	✓		✓		✓		
10	Hay claridad en la validez de la notificación cuando se notifica en un domicilio ubicado en un edificio o condominio	✓		✓		✓		
11	Se presentan dificultades para seguir con los procedimientos cuando el administrado no ha señalado correctamente su domicilio	✓		✓		✓		
12	Se debería implementar la digitalización de los cargos de notificación	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Diligenciamiento de la notificación							
13	La Administración debería contar con su propia central de notificaciones	✓		✓		✓		
14	Los notificadores deberían contar con los medios electrónicos para poder identificar a las personas a notificar (acceso a consultas Reniec)	✓		✓		✓		
15	Los notificadores y/o Courier encargado de las notificaciones de los actos administrativos no están muy bien capacitados para realizar dicha diligencia	✓		✓		✓		
16	Cuando se notifica bajo puerta algunas veces lo notificadores no colocan las características del inmueble donde se realizó la diligencia	✓		✓		✓		
17	El notificador tiene dificultades para acceder a los domicilios ubicados en edificios o condominios y poder notificar válidamente	✓		✓		✓		

18	El notificador muchas veces realiza el acto de notificación fuera del horario establecido como válido	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Eficacia del acto administrativo		Si	No	Si	No	Si	No
19	Los actos administrativos realizados con posterioridad a una notificación inválida devienen en ineficaces	✓		✓		✓	
20	Un acto administrativo con una notificación deficiente va a tener problemas de eficacia	✓		✓		✓	
21	Si la administración notifica fuera de plazo, esa notificación es válida, no es nula y, por ende, el acto administrativo sería eficaz	✓		✓		✓	
22	Podría considerarse la notificación de los actos de administrativos como una condición de eficacia de los actos administrativos	✓		✓		✓	
23	La notificación es una condición sine qua non para proceder a la ejecución de un acto administrativo	✓		✓		✓	
24	Los efectos que produce la notificación inciden en la eficacia de los actos administrativos	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SÍ HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: **FELIPE GUIZADO OSCCO** DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de junio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad							
1	Se desarrollan y organizan estrategias de gestión en relación a la calidad de servicios	✓		✓		✓		
2	Percibe que sus compañeros de trabajo cumplen lo programado en el tiempo oportuno y de manera adecuada	✓		✓		✓		
3	Los profesionales de la Dirección realizan de forma honesta su trabajo para un buen servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
4	El personal de la Dirección concluye el servicio en el tiempo oportuno	✓		✓		✓		
5	Los profesionales de la Dirección demuestran estar capacitados para responder las preguntas de los administrados	✓		✓		✓		
6	La atención que ofrece la institución es igual para todos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se dan a conocer los plazos en el proceso de consulta	✓		✓		✓		
8	Los usuarios de la Dirección de Servicio de Radiodifusión son atendidos de acuerdo a los plazos establecidos	✓		✓		✓		
9	Se toma el tiempo necesario para atender las consultas del administrado	✓		✓		✓		
10	Los profesionales de la Dirección atienden oportunamente las consultas de los administrados	✓		✓		✓		
11	Los procesos de tramitación de diversos documentos son claros y precisos	✓		✓		✓		
12	Los canales de atención son variados para facilitar el acceso de los administrados	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los profesionales se encuentran capacitados para realizar las labores propias del puesto	✓		✓		✓		
14	El administrado se siente conforme con los servicios prestados por la Dirección	✓		✓		✓		
15	Siente que sus compañeros de trabajo inspiran seguridad en los servicios que brindan	✓		✓		✓		
16	La Dirección hace uso de las tecnologías de la información y comunicación en sus servicios	✓		✓		✓		
17	El servicio que brinda la Dirección genera confianza y seguridad	✓		✓		✓		
18	En su trabajo se promueven círculos de calidad para mejorar la atención a las necesidades del usuario	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los ambientes donde se atienden a los administrados tienen una presentación ordenada	✓		✓		✓		
20	Los canales de atención al administrado son los adecuados	✓		✓		✓		

21	La Dirección brinda sus servicios con instalaciones y equipamientos en óptimo estado	✓		✓		✓	
22	Se desarrolla un trabajo rápido y eficiente utilizando un equipo de cómputo con software adecuados	✓		✓		✓	
23	Se utiliza el portal virtual para brindar información y respuestas a los ciudadanos	✓		✓		✓	
24	La infraestructura de la institución es acogedora y se encuentra limpio	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [✓]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: FELIPE GUIZADO OSCCO DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de junio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Régimen de la notificación							
1	Considera que la notificación personal debe primar sobre las otras modalidades de notificación	✓		✓		✓		
2	Considera que notificación mediante telegrama o fax ha devenido en desuso	✓		✓		✓		
3	Considera más eficiente la notificación personal que la electrónica	✓		✓		✓		
4	La notificación mediante publicación se realiza cuando se hubiese practicado infructuosamente cualquier otra modalidad	✓		✓		✓		
5	Notificar los actos administrativos a través de la publicación de edictos generando cuantiosos gastos para el Estado	✓		✓		✓		
6	Para el caso de las notificaciones se debe plantear la obligación de uso de casilla electrónica	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Notificación personal	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Es la forma de notificación más eficaz que brinda la Ley N° 27444	✓		✓		✓		
8	Se presentan dificultades para seguir con los procedimientos cuando el administrado no ha señalado	✓		✓		✓		
9	Cuando el administrado no es ubicado en el domicilio brindado mediante escrito o formulario a la Administración, se debe recurrir a notificar en el domicilio consignado en el DNI	✓		✓		✓		
10	Hay claridad en la validez de la notificación cuando se notifica en un domicilio ubicado en un edificio o condominio	✓		✓		✓		
11	Se presentan dificultades para seguir con los procedimientos cuando el administrado no ha señalado correctamente su domicilio	✓		✓		✓		
12	Se debería implementar la digitalización de los cargos de notificación	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Diligenciamiento de la notificación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La Administración debería contar con su propia central de notificaciones	✓		✓		✓		
14	Los notificadores deberían contar con los medios electrónicos para poder identificar a las personas a notificar (acceso a consultas Reniec)	✓		✓		✓		
15	Los notificadores y/o Courier encargado de las notificaciones de los actos administrativos no están muy bien capacitados para realizar dicha diligencia	✓		✓		✓		
16	Cuando se notifica bajo puerta algunas veces lo notificadores no colocan las características del inmueble donde se realizó la diligencia	✓		✓		✓		
17	El notificador tiene dificultades para acceder a los domicilios ubicados en edificios o condominios y poder notificar válidamente	✓		✓		✓		
18	El notificador muchas veces realiza el acto de notificación fuera del horario establecido como válido	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Eficacia del acto administrativo	Si	No	Si	No	Si	No	

19	Los actos administrativos realizados con posterioridad a una notificación inválida devienen en ineficaces	✓		✓		✓	
20	Un acto administrativo con una notificación deficiente va a tener problemas de eficacia	✓		✓		✓	
21	Si la administración notifica fuera de plazo, esa notificación es válida, no es nula y, por ende, el acto administrativo sería eficaz	✓		✓		✓	
22	Podría considerarse la notificación de los actos de administrativos como una condición de eficacia de los actos administrativos	✓		✓		✓	
23	La notificación es una condición sine qua non para proceder a la ejecución de un acto administrativo	✓		✓		✓	
24	Los efectos que produce la notificación inciden en la eficacia de los actos administrativos	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SÍ HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: **JESSICA FABIOLA DIAZ SANCHEZ** DNI: 09851172

Especialidad del validador: Gestor Público

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de junio del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad							
1	Se desarrollan y organizan estrategias de gestión en relación a la calidad de servicios	✓		✓		✓		
2	Percibe que sus compañeros de trabajo cumplen lo programado en el tiempo oportuno y de manera adecuada	✓		✓		✓		
3	Los profesionales de la Dirección realizan de forma honesta su trabajo para un buen servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
4	El personal de la Dirección concluye el servicio en el tiempo oportuno	✓		✓		✓		
5	Los profesionales de la Dirección demuestran estar capacitados para responder las preguntas de los administrados	✓		✓		✓		
6	La atención que ofrece la institución es igual para todos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se dan a conocer los plazos en el proceso de consulta	✓		✓		✓		
8	Los usuarios de la Dirección de Servicio de Radiodifusión son atendidos de acuerdo a los plazos establecidos	✓		✓		✓		
9	Se toma el tiempo necesario para atender las consultas del administrado	✓		✓		✓		
10	Los profesionales de la Dirección atienden oportunamente las consultas de los administrados	✓		✓		✓		
11	Los procesos de tramitación de diversos documentos son claros y precisos	✓		✓		✓		
12	Los canales de atención son variados para facilitar el acceso de los administrados	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los profesionales se encuentran capacitados para realizar las labores propias del puesto	✓		✓		✓		
14	El administrado se siente conforme con los servicios prestados por la Dirección	✓		✓		✓		
15	Siente que sus compañeros de trabajo inspiran seguridad en los servicios que brindan	✓		✓		✓		
16	La Dirección hace uso de las tecnologías de la información y comunicación en sus servicios	✓		✓		✓		
17	El servicio que brinda la Dirección genera confianza y seguridad	✓		✓		✓		
18	En su trabajo se promueven círculos de calidad para mejorar la atención a las necesidades del usuario	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los ambientes donde se atienden a los administrados tienen una presentación ordenada	✓		✓		✓		
20	Los canales de atención al administrado son los adecuados	✓		✓		✓		

21	La Dirección brinda sus servicios con instalaciones y equipamientos en óptimo estado	✓		✓		✓	
22	Se desarrolla un trabajo rápido y eficiente utilizando un equipo de cómputo con software adecuados	✓		✓		✓	
23	Se utiliza el portal virtual para brindar información y respuestas a los ciudadanos	✓		✓		✓	
24	La infraestructura de la institución es acogedora y se encuentra limpio	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [✓]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: JESSICA FABIOLA DIAZ SANCHEZ **DNI: 09851172**

Especialidad del validador: Gestor Público

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de junio del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad cuestionario general con ambas variables

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	48

Fuente: SPSS 24

Según los resultados de análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach se tiene como resultado un coeficiente de 0,932 lo cual indica que el instrumento posee una alta confiabilidad.

Confiabilidad cuestionario variable gestión del régimen de notificación de actos administrativos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	24

Fuente: SPSS 24

Según los resultados de análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach se tiene como resultado un coeficiente de 0,914 lo cual indica que el instrumento posee una alta confiabilidad.

Confiabilidad del cuestionario variable calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	24

Fuente: SPSS 24

Según los resultados de análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach se tiene como resultado un coeficiente de 0,820 lo cual indica que el instrumento posee una buena confiabilidad.

Anexo 5: Base de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN

N°	RÉGIMEN DE LA NOTIFICACIÓN						NOTIFICACIÓN PERSONAL						DILIGENCIA DE LA NOTIFICACIÓN						EFICACIA DEL ACTO ADMINISTRATIVO					
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24
1	3	5	4	4	3	4	3	3	4	1	4	1	5	1	2	2	3	2	4	2	4	2	2	2
2	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5
3	2	2	5	5	1	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1
4	5	5	5	3	1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3
7	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	2	4	2	2	1	4	1	1	4	1	3	1	1	2
8	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	1	1	4	1
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	4	4	1	4	4
10	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	2
11	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
12	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	1	1	3
13	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4
14	2	2	2	2	2	4	2	4	1	2	4	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	3	5
15	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
16	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	2
17	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
18	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	1	1
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2
20	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2
21	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4
22	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	3	5
23	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	4	1	3	1	1	3	1	1	1
24	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	1	4	2
25	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
26	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
27	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4
28	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	3	3	4	4	4	1	1	4	4	1	3	3	1	4	1	4	4	4	4	4	3	4
30	3	3	3	3	2	4	3	3	3	1	4	4	4	1	2	1	3	1	4	1	2	4	2	4
31	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5
32	5	4	3	2	5	1	1	1	4	1	3	4	1	1	1	1	1	4	3	1	3	3	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
35	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	2
36	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
37	1	2	1	1	2	1	1	4	1	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3

38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1
39	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
40	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4
41	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5
42	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	1
43	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	1
44	2	4	4	4	2	3	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	1
45	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
46	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	4
47	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5
48	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
49	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	1
50	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
51	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	1	4	1	4	1	4	1
52	1	3	1	3	1	1	1	2	4	2	3	2	4	2	3	4	2	4	1	1	3	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
54	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	2	5	2	3	3	4	2	1	3	1	1	3	5
55	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5
56	4	3	4	5	4	3	4	2	4	3	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5
57	2	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
58	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3
59	3	3	5	5	5	4	3	5	3	5	4	4	5	2	5	2	3	4	5	4	5	4	5	4
60	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
61	3	4	4	1	4	2	2	2	2	4	4	2	5	1	4	2	2	1	1	4	1	2	2	2
62	4	3	2	1	4	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	1	4	1	4	4	1	4
63	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4
64	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5
65	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4
66	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	1	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	1
67	3	2	4	2	3	2	5	4	5	4	2	5	5	2	5	2	5	2	3	2	3	2	1	1
68	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5
69	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	2
70	2	4	4	4	2	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	1
71	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
72	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
75	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	3	1	1	1	1	4
76	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
77	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
78	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
80	1	3	1	3	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	CONFIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD						ELEMENTOS TANGIBLES					
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24
1	4	3	4	1	1	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1	4	5
2	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	2
3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3
5	3	1	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5
6	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
7	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	3	5	4	4	3	4	5	4	1	4	4	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	5	5	5
9	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	1	1	1	1	1	3	4	5
10	4	4	4	5	5	4	4	1	5	1	4	3	4	5	3	1	1	1	4	5	3	3	4	3
11	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
13	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	1	1	1	4	3	4	3	3	3	5
14	2	4	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4
15	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	4
16	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	1	3	4	3	3	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	1	5	5	4	3	4	4	4
19	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	3	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5
22	4	3	3	3	1	3	1	2	1	3	1	4	4	1	3	4	3	5	1	4	5	4	4	2
23	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	1	1	3	4	4	2	4	4
24	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5
26	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4
27	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4
28	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	3	4	5
31	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	2
32	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	1	4	2	4	4
33	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4
35	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
37	3	3	3	3	4	4	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	5
38	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4

39	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4
40	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4
41	5	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4
42	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
43	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3
44	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4
45	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	1	1	1	4	4	3	4
47	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
50	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
51	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5
52	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4
53	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4
54	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	1	3	1	1	1	2	4	3	1	4
55	5	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4
56	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4
57	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4
60	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	5	5	5	5	3	4	4	4	4
61	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5
62	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4
63	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3
64	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
65	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
67	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4
68	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
70	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
71	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5
72	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	5
73	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	5	4
74	5	4	2	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4
75	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	1	1	1
76	5	4	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	4
77	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
79	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
80	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4