



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**Relación entre la política de modernización de la
gestión pública y calidad de servicio en la Dirección de
Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

AUTOR

Jesus Alexis GARCIA HERNANDEZ

ASESOR

Dr. Amador Grover MEJÍA OSORIO

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

García, J. (2023). *Relación entre la política de modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Jesus Alexis Garcia Hernandez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46312101
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-6869-2502
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Amador Grover Mejía Osorio
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08415595
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-9983-0148
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Mauro Amaru Granados Maguiño
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06441665
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Carlos Emigdio Cubas Silva
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	42222615
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Elias Jhon Falla Villegas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09864584

Datos de investigación	
Línea de investigación	D.3.3.1. Administración pública, descentralización y desconcentración
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Universidad Nacional Mayor de San Marcos País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Av. Universitaria con av. Venezuela, Lima Latitud: -12.05678° Longitud: -77.085105°
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2021
URL de disciplinas OCDE	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0041-UPG-FCA-2023

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN

PÚBLICA

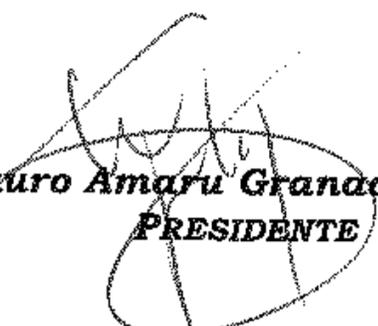


En la Ciudad Universitaria, a los trece días del mes de diciembre del año dos mil veintitrés, siendo las nueve horas, en el aula 201 de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido** por el **Dr. Mauro Amaru Granados Maguiño**, e integrado por los miembros: **Dr. Amador Grover Mejía Osorio (Asesor)**, **Dr. Carlos Emigdio Cubas Silva (Jurado)**, **Mg. Elias Jhon Falla Villegas (Jurado)**; el postulante al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, don **Jesus Alexis Garcia Hernandez**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **“Relación entre la política de modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021”**, con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

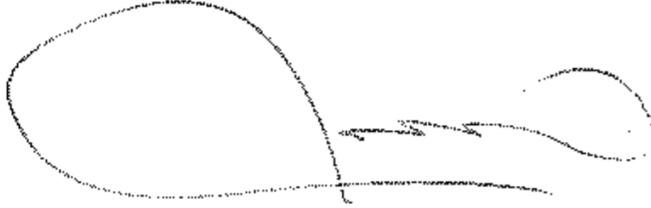
Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:

16 (Dieciseis) Bueno

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR el Grado Académico Magíster en Gestión Pública, a don **Jesus Alexis Garcia Hernandez**. Se extiende la presente Acta original y siendo las 10:15 horas se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.


Dr. Mauro Amaru Granados Maguiño
PRESIDENTE


Dr. Amador Grover Mejía Osorio
ASESOR


Dr. Carlos Emigdio Cubas Silva
JURADO


Mg. Elias Jhon Falla Villegas
JURADO

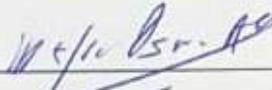


CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Amador Grover Mejía Osorio**, en mi condición de Asesor de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas acreditada con el Dictamen N° 000269-2021-UPG-VDIP-FCA/UNMSM de la tesis cuyo título es **“Relación entre la política de modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021”**, presentado por el bachiller **Jesus Alexis Garcia Hernandez**, para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **18 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.


Amador Grover Mejía Osorio

DNI: 08315595.



Dedicatoria:

A mis padres HUGO y NANCY, por su ejemplo y apoyo constante para lograr mis objetivos personales y profesionales. A mi hijo LIAM y a mis hermanos, por su presencia y amor que me motivan a salir adelante.

Agradecimiento

Agradezco al Gran Arquitecto del Universo por darme la fortaleza y perseverancia para culminar esta tesis. Al Dr. Grover Mejía, que con su experiencia y conocimiento me guío en el desarrollo de la misma.

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en especial a mis profesores del programa de posgrado, por las lecciones brindadas durante mi estancia.

Índice

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento	ii
Índice.....	iii
Lista de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Situación Problemática	1
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Justificación teórica	5
1.4. Justificación práctica.....	5
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1. Objetivo General	6
1.5.2. Objetivos Específicos	6
1.6. Hipótesis	7
1.6.1. Hipótesis general	7
1.6.2. Hipótesis específicas	7
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación	8
2.2. Antecedentes de investigación.....	11
2.2.1. Antecedentes Nacionales.....	11
2.2.2. Antecedentes Internacionales	13
2.3. Bases teóricas.....	15
2.3.1. Servicio de Radiodifusión	15

2.3.1.1. Ley de Radio y Televisión y su reglamento.....	15
2.3.2. Calidad del servicio	16
2.3.2.1. Definiciones.	16
2.3.2.2. Modelos para su evaluación.....	17
2.3.2.2.1. Modelo de Medición SERVQUAL.....	19
2.3.2.2.2. Modelo de Medición SERVPERF.	20
2.3.2.3. Dimensiones e Indicadores	21
2.3.2.3.1. Fiabilidad.....	21
2.3.2.3.2. Capacidad de respuesta.	21
2.3.2.3.3. Comprensión empática.....	22
2.3.3. Política de Modernización del Estado	22
2.3.3.1. Objetivos.	26
2.3.3.2. Ámbito de aplicación.	27
2.3.3.3. Dimensiones e Indicadores	27
2.3.3.3.1. Gestión por procesos.....	27
2.3.3.3.2. Simplificación administrativa.	27
2.3.3.3.3. Organización.	28
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	29
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	29
3.2. Población de estudio	29
3.3. Tamaño de muestra.....	29
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	30
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
4.1. Análisis de confiabilidad	31
4.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	32
4.2.1. Resultados descriptivos	32
4.2.2. Prueba de hipótesis.....	35

4.2.3. Propuesta de mejora para la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la DSR	40
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	68
ANEXO 1: Operacionalización de variables	68
ANEXO 2: Matriz de Consistencia.....	69

Lista de tablas

Tabla 1	Modelos de evaluación de la calidad del servicio.....	18
Tabla 2	Dimensiones y atributos del SERVQUAL.....	19
Tabla 3	Estadístico de fiabilidad de las políticas de modernización de la gestión pública.....	31
Tabla 4	Estadístico de fiabilidad de la calidad de servicio	31
Tabla 5	Promedio de respuestas de usuarios de la Dirección de Servicios de Radiodifusión respecto a la variable política de modernización de la gestión pública y sus dimensiones.....	32
Tabla 6	Promedio de respuestas de usuarios de la Dirección de Servicios de Radiodifusión respecto a la variable calidad del servicio y sus dimensiones	33
Tabla 7	Prueba de normalidad de las puntuaciones de las variables.....	35
Tabla 8	Valor de relación entre política de modernización de la gestión pública y calidad de servicio.....	36
Tabla 9	Valor de relación entre gestión por procesos y calidad del servicio	37
Tabla 10	Valor de relación entre simplificación administrativa y calidad del servicio	38
Tabla 11	Valor de relación entre organización y calidad del servicio	39
Tabla 12	Análisis FODA de la DSR	43
Tabla 13	Lineamientos estratégicos, cronograma de ejecución, responsables e indicadores de control	51
Tabla 14	Presupuesto para la ejecución de los Lineamientos estratégicos propuestos para la DSR.....	54

Resumen

Durante el año 2021, se observó la presencia de baja calidad de servicio en la “Dirección de Servicios de Radiodifusión” (DSR); asimismo, respecto a una implementación inadecuada de “La política de modernización de la gestión pública” aprobada mediante el “Decreto Supremo N° 004-2013-PCM”. El objetivo planteado fue determinar la relación entre política de modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021. La investigación fue realizada con el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, mediante la aplicación de encuestas a una población de 104 administrados. Entre los resultados se encontró que en un 33.7% casi nunca o regularmente perciben una buena calidad de servicio; así mismo que un 27.8% casi nunca o regularmente perciben que se implemente la política de modernización de la gestión pública, y que la relación es directa y significativa entre dichas variables.

Palabras clave: Política de modernización, gestión pública, calidad de servicio

Abstract

During the year 2021, the presence of low quality of service was observed in the "Directorate of Broadcasting Services" (DSR); likewise, regarding an inadequate implementation of the "Public Management Modernization Policy" it was approved by "Supreme Decree No. 004-2013-PCM". The stated objective was to determine the relationship between the public management modernization policy and the quality of service in the Broadcasting Services Directorate of the MTC, 2021. The research was carried out with the quantitative approach, of a non-experimental design, through the application of surveys of a population of 104 administered. Among the results it was found that 33.7% almost never or regularly perceive a good quality of service; Likewise, 27.8% almost never or regularly perceive that the public management modernization policy is implemented, and that the relationship is direct and significant between said variables.

Keywords: Modernization policy, public management, quality of service

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

El sector público representa el interés ciudadano, por ello tiene el deber de proveer servicios de calidad a través de sus diferentes instituciones públicas (Kumari, 2016) sin embargo, el desarrollo de las actividades, que tienen como fin ofrecer un servicio de calidad acorde a lo que se merecen los ciudadanos de parte de las instituciones públicas, es lento (Ramseook-Munhurrin *et. al.*, 2010).

La deficiente legitimidad social del sistema del sector público, en relación a transparencia, sostenibilidad y gobernanza es ocasionada debido a la baja calidad de servicio que brindan (Morales-Sánchez y García-Ubaque, 2019).

Un estudio internacional que midió la calidad ofrecida por el servicio público por parte de trabajadores de primera línea en Mauricio en África Oriental, llegó a la conclusión de que existían brechas que impedían que se cumplan las expectativas de los clientes por parte de las instituciones públicas, dándoles una percepción de ineficiencia organizacional para poder satisfacer las necesidades de los habitantes. (Ramseook-Munhurrin *et al*, 2010).

De igual forma, Pedraza, Lavín y Bernal (2014) encontraron que la calidad de servicio ofrecida por la administración pública mexicana fue calificada como regular por las personas que han sido atendidas, poniendo énfasis en el plazo de espera y la habilidad de respuesta.

Las instituciones públicas peruanas no son ajenas a este problema. De acuerdo a Ventura (2020) los percances en el sector estatal que están relacionados con la calidad del servicio son manifestados en diversos escenarios como largos tiempos de espera, infraestructura inadecuada al momento de brindar el servicio, solicitud de

requisitos no indispensables, personal poco capacitado y mal trato durante la atención al público.

Del mismo modo, Veliz (2019) al realizar un estudio en la Municipalidad del distrito de Pomahuaca, pone en evidencia la deficiente calidad en la atención hacia los usuarios, el mal trato y la omisión de respuesta hacia estos.

Huaccho (2017) al realizar una investigación en el área de “Gerencia de Servicios a la Ciudadanía” y el área de “Gestión Ambiental de la Municipalidad de Lurín”, identificó evidencias de que no se cumplían las metas planificadas, del mismo modo, se observó que los ciudadanos no estaban satisfechos debido a la tardanza en la prestación de servicios, afectando así a la calidad del servicio.

Es evidente que, al contrario de las empresas privadas, el Estado posee concentrado los servicios públicos, por ende, los ciudadanos no cuentan con la posibilidad de poder elegir quien debe brindarles el servicio.

En Lima, se encuentra funcionando la “Dirección de Servicios de Radiodifusión” (DSR), unidad orgánica que depende de la “Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones” del MTC. Tiene como función evaluar las solicitudes que tramitan las personas externas a la institución para prestar servicios de radiodifusión, facilitándoles previamente información para que puedan realizar sus trámites de acuerdo a lo normado. Como toda organización pública, la DSR busca brindar el servicio que justifique su existencia, con la calidad requerida por los administrados, para satisfacer sus expectativas y necesidades.

El problema surge en el caso que la DSR no logre brindar el servicio con la calidad requerida por los administrados. A lo largo de los años se han observado señales de que este problema podría estar presente; entre estas se encuentran, las

quejas y reclamos de varios administrados que han manifestado descontento por la atención, específicamente en la orientación respecto a los requisitos y condiciones que se debe tener en regla para que las solicitudes procedan sin observaciones, asimismo, en cuanto al seguimiento del trámite de la solicitud y las respectivas notificaciones de respuesta.

La presencia de este problema traería como principal consecuencia altos costos para brindar el servicio y el poco interés del público peruano para la gestión de proyectos de radio y televisión, lo cual impactaría negativamente en la productividad de la DSR y por ende en el desarrollo socioeconómico de la nación.

En el 2013, mediante “Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM”, se aceptó la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”, convirtiéndose en una herramienta necesaria para modernizar la gestión estatal del Perú, en ésta se detallan objetivos y procesos indispensables para su cumplimiento. Además, se fijan lineamientos y principios para un desempeño adecuado del sector estatal, que sirve de asistencia a los habitantes, así como al progreso del Perú.

En el año 2002, mediante la “Ley N.º 27658” llamada como “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado” (LMMGE) se inicia el proceso de la modernización, mientras que 16 años después, en el 2018, el gobierno peruano decreta el Decreto Supremo N.º 123-2018-PCM”, llamado “Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública” que buscaba optimizar la gestión interna de cada una de las instituciones estatales, mediante la utilización adecuada y provechosa de los recursos del Estado, para satisfacer tanto las necesidades como las expectativas de los administrados. Ese mismo año, la “Dirección de Servicios de Radiodifusión” comenzó a emplear la “Plataforma de interoperabilidad del Estado”

con el objetivo de simplificar los procedimientos para los administrados, permitiendo el intercambio de información electrónica entre instituciones. Esto permitiría cumplir el objetivo de la institución, facilitar el servicio a los administrados para que impulsen sus proyectos de radiodifusión.

El problema surge en el caso que la llamada “Política de modernización de la gestión pública” implementada en la “Dirección de Servicios de Radiodifusión”, no funcione de manera eficiente. Señales de que este problema podría estar presente son: largos tiempos de espera por parte del administrado, organización y funciones no claras por parte del servidor civil, control incompleto de la productividad.

Teniendo en cuenta lo descrito, se desconoce a nivel científico la calidad del servicio brindado por la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC. Asimismo, se desconoce si la política de modernización de la gestión pública implementada funciona eficientemente. Además, sobre la relación entre ambas variables.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. *Problema General*

¿Cuál es la relación entre la política de modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021?

1.2.2. *Problemas Específicos*

- ¿Cuál es la relación entre la Gestión por Procesos de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la Simplificación Administrativa de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la Organización de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021?

1.3. Justificación teórica

Esta investigación se justifica en la utilización de bases teóricas que dan solidez y viabilidad a las variables como estudio. Por el lado de calidad de servicio se tuvo en consideración al modelo SERQUAL, el cual ha sido utilizado en numerosas investigaciones, y por otro lado se presenta al “Decreto Supremo N° 004-2013-PCM”, lo que sostiene el desarrollo de las dimensiones para la variable política de modernización de la gestión pública.

Además, en esta investigación se abordó un problema relevante, sustentado en las consecuencias negativas que trae consigo la falta de enfoque de gestión en base a otorgar un servicio de calidad. Consecuencias como la insatisfacción de los consumidores, la baja legitimidad social del sistema y el poco interés del público peruano para la administración de proyectos de radio y televisión.

1.4. Justificación práctica

Los resultados que se obtengan a partir de esta investigación van a beneficiar a la institución estudiada, así como también a sus representantes administrativos, ya que se ha realizado un diagnóstico de la percepción de los administrados acerca de la calidad del servicio, además que mediante la variable Política de modernización de la gestión pública, se conoció si lo implementado por el Estado está realmente mejorando el proceso y por ende, cómo perciben los clientes a la calidad del servicio estatal, o por el contrario no está surtiendo efecto alguno. Estos resultados son importantes ya

que representan una fuente de consulta para futuros investigadores relacionados con el tema, estudiantes y docentes.

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo General*

Determinar la relación entre la política de modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021

1.5.2. *Objetivos Específicos*

- Determinar la relación entre la Gestión por Procesos de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021
- Determinar la relación entre la Simplificación Administrativa de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021
- Determinar la relación entre la Organización de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021
- Desarrollar una propuesta de mejora para la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021.

1.6. Hipótesis

1.6.1. *Hipótesis general*

La política de modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021

1.6.2. *Hipótesis específicas*

- La Gestión por Procesos de la Política de Modernización de la Gestión Pública se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021.
- La Simplificación Administrativa de la Política de Modernización de la Gestión Pública se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021.
- La Organización de la Política de Modernización de la Gestión Pública se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación

La modernización de la gestión pública implica un continuo cambio a través de la utilización de nuevos mecanismos y herramientas con el fin de generar un mayor bienestar al ciudadano.

Este continuo proceso de transformación del quehacer de la administración pública ha transitado a través del tiempo bajo ciertos paradigmas, entre las más importantes tenemos las siguientes:

Modelo burocrático weberiano. - el cual se enfocó en la utilización de procedimientos, normas y reglas claras para encuadrar las acciones de la administración pública en el nivel interno y en las interacciones con la sociedad civil y el mercado (Siedentopf, 1982, mencionado en la secretaria de pública, 2019). Tenía como objetivo el control de la corrupción, así como del uso arbitrario del poder a efectos de garantizar el cumplimiento de las normas. Este modelo se centraba tanto en la legalidad que al final dejaba poco margen de innovación al accionar de la administración pública y en específico de los servidores civiles, generando con ello que estos últimos se olviden que representan al Estado como un todo y no solo a sus direcciones u oficinas (Secretaría de gestión pública, 2019).

La nueva gestión pública. - este paradigma nace a partir de la poca credibilidad del aparato estatal como el encargado de dar bienestar a los ciudadanos, lo cual trae consigo un conjunto de reclamos que hacen que las entidades públicas empiecen a tratar de ser más eficientes en sus intervenciones. Estas nuevas exigencias, que, dicho sea de paso, van tomando cada vez más importancia debido al déficit público en la gran mayoría de países generaron en principio un impacto en la elaboración de

políticas públicas, sin embargo, en la actualidad ya no solo se circunscriben al tema político, sino que se han extendido a todas las actuaciones de la administración pública. Es así que todas las administraciones a nivel mundial buscan estar inmersas en procesos de cambio, esto ha conllevado a que se plantee una nueva filosofía de actuación: la nueva gestión pública (García, 2007).

En virtud a que las actividades del Estado han ido diversificándose a lo largo del tiempo, en el cual pasa a asumir actualmente el papel de proveer bienes y servicios, se hizo primordial la adopción de un modelo gerencial que, al emplear las herramientas o procesos utilizados en el sector privado, logre que el Estado tenga mejores resultados y sea mucho más eficaz y eficiente. (Number y Ellis, 1995, citado en Secretaría de gestión pública, 2019)

Una de las críticas centrales del modelo gerencial, es la reducida colaboración y articulación interinstitucional, que ha sido ocasionada por la misma concentración en la mejora del accionar de la administración pública. El hecho de realzar la competencia, hizo que las entidades públicas se preocupen más por su gestión interna, dejando de lado la colaboración que podría existir entre ellas para aumentar el valor a los bienes y servicios prestados (Bryson, 2014 citado en Secretaría de gestión pública, 2019).

Gobernanza Pública. - En la crítica a la reciente gestión pública, donde se enfatizó el uso de los procesos y herramientas del sector privado en las entidades públicas, empieza a sonar el enfoque de gobernanza pública, con el cual se forma el conocido triángulo formado por el Estado, el sector privado y la sociedad civil.

Al referirse a este enfoque, inmediatamente se trae a colación el mayor involucramiento de la ciudadanía en la acción del gobierno (gobierno participativo) y

tomar las decisiones, para solucionar los problemas públicos y con participación activa en la co-creación de políticas públicas. Toma importancia, entonces, la instauración de valor público, por medio de las intervenciones que busquen resolver las problemáticas públicas con efectividad y utilidad para las personas (Bryson, 2014; PNUD; 2015, citado en Secretaría de gestión pública, 2019).

Acerca de la variable calidad de servicio, la Real Academia Española (RAE) precisa que este término tiene su origen en el latín *servitium* y debe ser entendida como las acciones y los efectos de servir, además, debe entenderse como el grupo de sirvientes (Duque, 2005).

En otras palabras, el servicio es definido como la serie de actividades, acciones y/o ventajas que generan a los consumidores cierto grado de satisfacción (Duque, 2005).

Por otro lado, el término calidad ha sido definido por la RAE como la característica o la suma de características ligadas a algo que posibilita hacer un juzgamiento sobre su real valor. (Duque, 2005)

Crosby, 1988 citado en Duque (2005), señala que la calidad significa estar conforme con los requerimientos, estos últimos deben ser bien claros para que no haya malentendidos; la disconformidad representa la inexistencia de la calidad.

Para facilitar la comprensión de la calidad de los bienes o servicios, necesitan necesariamente algunas propiedades, luego de que el cliente interactúa con el servicio o el producto, se obtiene la afirmación o negación de si las necesidades han sido satisfechas o no.

Finalmente, cabe manifestar que para que se tenga carácter científico en una investigación necesita del método científico, el cual es definido como “un

procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica” (Tamayo & Tamayo, 2003).

Sobre ello, la presente investigación parte de un problema consistente en la asociación de la política de modernización de la gestión pública y la calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, durante el año 2021, desprendiéndose de ello, los problemas específicos. De igual modo, se ha podido obtener y revisar antecedentes de otras investigaciones que se relacionan a las variables de esta investigación, como también el insumo bibliográfico, el cual forma parte del marco teórico. Asimismo, se ha recolectado datos recurriendo a la técnica de la encuesta a los usuarios de la Dirección de Servicios de Radiodifusión a efectos de hacer la comprobación de las hipótesis planteadas.

2.2. Antecedentes de investigación

2.2.1. Antecedentes Nacionales

Maizondo (2020) en su investigación para obtener el grado de maestría “*Proceso de Modernización y Calidad del Servicio Público en los Módulos de Atención de la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*”, evaluó la asociación de la modernización y el servicio que se le brinda a los docentes, directivos, proveedores y usuarios en general en los módulos de la citada entidad estatal. Concluyó que a medida que se implementa mejor el proceso para modernizar los referidos módulos, la evaluación de la calidad del servicio tendrá mejores resultados.

Zaconetta (2020) en su tesis “*Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019*” tuvo como objetivo probar la asociación existente en la modernización de la gestión estatal y la calidad del

servicio en el Municipio de Lurigancho; el cual concluyó que cuanto mejor se desarrolle la operación de modernizar la gestión estatal, van a ser mayores los índices de calidad de servicio, los cuales van a ser evidenciados en los niveles de satisfacción que evidencien los habitantes del distrito de Lurigancho.

Timaná (2020) en su tesis de posgrado “*Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Autoridad Portuaria Nacional, Callao 2020*”, examinó el vínculo que hay en la modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la entidad pública “Autoridad Portuaria Nacional”. Concluyó que la asociación entre estas variables es “fuerte” al haberse obtenido un valor r de 0,746 y el valor p fue 0,000; lo que significa que cuando haya mayor avance en el proceso de modernizar la gestión pública en dicha entidad pública, la calidad de los servicios que prestan tendrá mejor calidad.

Cornejo (2019) en su tesis doctoral “*Análisis de la gestión municipal de Pucusana - Lima en el marco de la Modernización del Estado*”, examinó la gestión municipal, identificando las particularidades de la misma luego de haber verificado la documentación de gestión. Concluyó que la Gestión de la Municipalidad de Pucusana fue realizada en un 80 por ciento acorde a los pilares esenciales acorde a la ley llamada “Marco de modernización de gestión del Estado”, impactando favorablemente en la adecuada gestión de la misma.

Rodríguez (2019) en su tesis de maestría “*Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo – 2018*”, identificó si las tácticas actuales de la Gestión Estatal, por medio del “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública” diseñado por la “Secretaría de Gestión Pública de la PCM”, se encuentra dando una mejor percepción de calidad y eficiencia de la atención. Como resultados

principales tuvo que el 61.30% de la población encuestada tiene la percepción de que hay una atención regular, no obstante, el 38.70% cree que hay una mala atención al ciudadano. Asimismo, el 49.44% de los habitantes de Trujillo perciben de manera regular la “Modernización de la Gestión Pública” y un 16.10% la consideran buena. Concluyó que el valor r fue de 0.778 de asociación altamente positiva; es decir, al mejorar la gestión pública, también mejorará la calidad de dar respuesta.

Barbachan et al (2019) en su tesis de posgrado “*Calidad en las Instituciones y Empresas del Sector de Servicios Públicos del Gobierno Central en el Departamento de Lima*”, realizaron una comparación en las compañías e instituciones del “Sector de Servicios Públicos del Gobierno Central en Lima” que disponen de un “Sistema de Gestión de Calidad” (SGC) frente a aquellos que no tienen implementado el sistema. Concluyeron que las empresas de este sector que tienen implementado un SGC son diferentes significativamente en el factor calidad con las organizaciones que no tienen un SGC.

2.2.2. Antecedentes Internacionales

Salas (2017) en su tesis de maestría “*Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*”, examinó la calidad del servicio en la “Contraloría Departamental del Meta” (CDM). Destacando como resultados que la calidad del servicio otorgado a los habitantes, es satisfactorio; ya que más del 80% de la población encuestada indicó estar “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” acerca de la calidad del servicio de la CDM, de acuerdo a los datos cuantitativos.

Tonato (2017) en su tesis de posgrado “*La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de*

Quito, 2014 – 2016”, investigó las interacciones que se dan en el día a día entre los ciudadanos y los servidores públicos, para determinar cómo estas inciden en la noción del administrado en la calidad del servicio. Concluyendo que el 54.4% de los habitantes tienen poca satisfacción en relación al servicio que recibieron. Durante la atención a los habitantes, se identificaron diversos problemas estructurales, comunicacionales y de talento humano. Sobre las problemáticas estructurales se encontró: el área reducida para hacer las colas, el tiempo de espera en demasía. Respecto a los problemas comunicacionales se advirtió que no hay orientaciones en escrito que ayuden a los ciudadanos a conocer los requisitos para un servicio determinado. Finalmente, acerca de los problemas de talento humano se encontró que a un gran número de servidores públicos les es difícil entender lo que requieren los usuarios.

Izquierdo (2015) en su tesis de maestría *“Evaluación de la calidad de la gestión pública y servicios públicos desde el gobierno central en España y Perú”*, investigó la forma en que el gobierno central en Perú y España evalúan la calidad de gestión y servicios públicos. Concluyéndose que la búsqueda constante de satisfacer las necesidades de los habitantes está relacionada con la calidad, la cual se incluye dentro de la estructura de la *“Política de Modernización de la Gestión Pública”* en Perú y España.

Pedraza et al. (2014) en su trabajo de investigación *“Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud”*, analizó los servicios públicos de salud y su calidad, a partir de la perspectiva de los clientes, en seis instalaciones sanitarias ubicadas en la ciudad de Victoria, Tamaulipas, México. Entre los principales resultados, se encontró que el 52.7% de los usuarios mencionaron que, si pudieran escoger dónde atenderse para curarse de sus

problemas de salud, serían en el sector privado y el espacio donde se necesita más mejoras sería la de urgencias. Finalmente, la calidad de servicio fue calificada como regular.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Servicio de Radiodifusión

2.3.1.1. Ley de Radio y Televisión y su reglamento. La Ley N° 28278, “Ley de Radio y Televisión” fue promulgada el 15 de julio del 2004. Tiene como objetivo regular la prestación de los servicios de radio difusión, sonora o televisiva por señal abierta, y también la administración y seguimiento de la radiofrecuencia.

El propósito de los servicios de radiodifusión es brindar a los ciudadanos, información, conocimiento, educación, cultura y entretenimiento.

En cuanto a la clasificación de los servicios de radiodifusión, se tiene lo siguiente:

- ✓ Por su modo de operación: Se refiere a los servicios de radiodifusión sonora y televisiva.
- ✓ Por su finalidad: servicios de radiodifusión comercial, educativa y comunitaria.

Entre las modalidades de otorgamiento de la autorización, tenemos dos, las que se otorgan a solicitud de parte o las que se otorgan por concurso público. Esta última modalidad es obligatoria cuando la cantidad de solicitudes presentadas es superior al número de frecuencias o canales que están disponibles en una franja.

Para que una solicitud de autorización sea denegada puede ser debido a las siguientes causales: a) “Transgresión del uso del artículo 22 de la presente Ley”, b)

“Deber obligaciones relacionados a la prestación de servicios de radiodifusión u otro servicio de telecomunicación”, c) “haber estado condenado con pena privativa de la libertad de 4 o más años, por delito doloso”, d) “haber estado sancionado con la anulación de una autorización, dentro de los 10 años anteriores a la presentación de la solicitud, en la misma localidad”, e) “estar inhabilitado de contratar con el Estado, por resolución con autoridad de cosa decidida”, y f) “haber estado sancionado más de 3 veces por infracciones muy graves, en el lapso de 10 años, por resolución con autoridad de cosa decidida”

Por otra parte, el “Reglamento de la Ley de Radio y Televisión” fue aprobada con “Decreto Supremo N° 005-2005-MTC”, vigente desde el 16 de febrero de 2005. Plantea como objeto el establecimiento del régimen general, las exigencias de los diversos procedimientos relacionados a los servicios de radiodifusión que son prestados, así como la condición para otorgar los títulos habilitantes esenciales para prestar y operar.

El artículo 19 del citado Reglamento, modificado con “Decreto Supremo N° 009-2021-MTC”, se refiere a los servicios de radiodifusión como prestados con una autorización otorgada previamente. La cual debe estar autorizada mediante la resolución de la “Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones” (antes lo era a través de la resolución del Viceministro de Comunicaciones), al cumplir los requisitos que se establecieron para ese efecto, evaluándose también que no se esté dentro de los alcances de los impedimentos, o no esté disponible la radiofrecuencia.

2.3.2. Calidad del servicio

2.3.2.1. Definiciones. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado en López y Serrano, 2001) entienden a la calidad de servicio como el discernimiento que ejecuta

todo usuario sobre si el servicio es excelente, que es consecuencia del parangón y lo que espera el cliente sobre la misma y lo que llega a percibir finalmente.

No obstante, otros autores como Cronin y Taylor (citado en López y Serrano, 2001) en sentido contrario a las anteriores definiciones, consideran que es viable definir la calidad de servicio sobre la percepción del cliente y no acerca de lo esperado por el mismo. Según Oliver (1981) es la evaluación post servicio prestado y su cotejo con las expectativas previas la que finalmente diagnostica los niveles de satisfacción de los clientes.

Lien et al. (2014) señalaron que, diversos investigadores se refieren a la calidad como el juicio que hace el cliente sobre cualquier producto o servicio.

Woodside et al. (1989) afirmó que la calidad de servicio resulta de cómo evalúan los usuarios a los servicios recibidos. Por ello es primordial poner énfasis en el mejoramiento de la calidad de servicio proporcionada, esto se debe a que los usuarios hacen posible que las organizaciones obtengan esa retroalimentación para poder mejorar. Cuando los clientes perciben que los productos o servicios son los que esperaban, su confianza en estos también se eleva.

Parasuraman et al. (1985) definió la calidad del servicio de acuerdo a como lo perciben los clientes, la cual consiste en comparar las expectativas de los servicios que el cliente espera con las apreciaciones del desempeño de quienes lo proveen.

2.3.2.2. Modelos para su evaluación. Se encuentran dentro de la literatura distintas posiciones de determinados autores para definir la calidad del servicio, en virtud de ello se han elaborado diversos modelos de evaluación, las cuales se procederá a señalar en el siguiente cuadro, juntamente con las dimensiones de cada uno de ellos:

Tabla 1*Modelos de evaluación de la calidad del servicio*

Estudio	Modelo/ Escala	Dimensiones
Gronroos (1982)	Modelo de calidad de servicio	Calidad técnica, Calidad funcional, Imagen corporativa.
Parasuraman et al (1985)	Modelo GAP	Fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión / conocimiento de los Clientes, Tangibles
Haywood-Farmer (1988)	Atributos de la calidad del servicio	Instalaciones físicas, procesos y procedimientos, Comportamiento y convivencia de las personas, Juicio profesional
Parasuraman et al (1988)	SERVQUAL	Tangibles, Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía
Cronin & Taylor (1992)	SERVPERF	Igual que SERVQUAL pero con declaraciones solo de rendimiento
Dabholkar et al (1996)	RSQS	Aspectos físicos, Fiabilidad, Interacción personal, Resolución de problemas, Política
Philip & Hazlett (1997)	Modelo PCP	Atributos fundamentales, centrales y periféricos
Frost & Kumar (2000)	INTSERVQUAL	Fiabilidad, tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, empatía (SERVQUAL)
Brady & Cronin (2001)	Modelo de calidad de servicio	Calidad de la interacción personal, calidad del entorno de servicio físico, calidad del resultado
Yoo and Donthu (2001)	SITEQUAL	Valor competitivo, Garantía de calidad del producto, Claridad de los pedidos, Facilidad de uso, Diseño estético, Velocidad de procesamiento, Seguridad Valor corporativo y de marca, singularidad del producto
Loiacono et al. (2002)	WebQual	Integridad en línea, tiempo de respuesta, confianza, comunicaciones personalizadas, facilidad de comprensión, operaciones intuitivas, atractivo visual, Innovación, atractivo emocional, imagen coherente, información adaptada a la tarea, ventaja relativa
Parasuraman et al. (2005)	E-S-Qual	Eficiencia, cumplimiento, disponibilidad del sistema, privacidad
Parasuraman et al. (2005)	E-RecS-Qual	Capacidad de respuesta, compensación, contacto

Nota. Adaptado de Yarimoglu (2014).

Entre los modelos señalados, existen dos de las cuales son las más conocidas por su utilidad frecuente en diversas investigaciones a través del tiempo.

2.3.2.2.1. Modelo de Medición SERVQUAL.

Diaz (2005) lo refiere como “Uno de los modelos pioneros para medir la calidad de servicio es el Modelo SERVQUAL”

Fue elaborado por Parasuraman et al., (1988), con el propósito de poder hacer medición de las expectativas, es decir, lo deseado y esperado por el cliente; y la percepción, de acuerdo a lo que recibe del servicio.

Este modelo resulta de considerar que "un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado".

Sobre la calidad del servicio, así como las dimensiones que posee, al principio se plantearon 10, para finalmente se sinteticen en 5.

Tabla 2

Dimensiones y atributos del SERVQUAL

Dimensiones (5)	Atributos (22)
Fiabilidad	-Cumplen lo prometido -Sincero interés por resolver problemas -Realizan bien el servicio la primera vez -Concluyen el servicio en tiempo prometido
Seguridad	-Comportamiento confiable de los Empleados -Clientes se siente seguros -Los empleados son amables -Los empleados tienen conocimientos suficientes
Elementos Tangibles	-Equipos de apariencia moderna -Instalaciones visualmente atractivas -Empleados con apariencia pulcra -Elementos materialmente atractivos
Capacidad de Respuesta	-Comunican cuando concluirán el servicio -Los empleados ofrecen un servicio rápido -Los empleados siempre están dispuestos a ayudar -Los empleados nunca están demasiado ocupados

Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -Ofrecen atención individualizada -Horarios de trabajo convenientes para los clientes -Tienen empleados que ofrecen atención personalizada -Se preocupan por los clientes -Comprenden las necesidades de los clientes
---------	---

Nota. Parasuraman et al. (1988).

Camisón et al. (2006) señala que para la utilización de este modelo se necesita de un cuestionario que permita determinar la expectativa y percepción de los usuarios acerca de ciertos ítems. Estos ítems se refieren a aspectos que se relacionen con la calidad del servicio y es aplicable a diferentes tipos de organización.

SERVQUAL, es un método que se emplea para medir la calidad de servicio que perciben los clientes, asimismo, está constituida por 5 subescalas que hace medición de las 5 dimensiones de la calidad. Utiliza una escala de tipo Likert de siete puntos de respuesta con rangos que van desde 1 hasta 7 (donde 1 indica que quien recibió el servicio está fuertemente en desacuerdo y 7 quiere decir que está fuertemente de acuerdo). El encuestado, que en este caso sería el cliente tiene la opción de valorar por separado a cada ítem sobre las expectativas y cuál ha sido su percepción. Es por ello que, el cuestionario incorpora a 44 preguntas, las cuales están divididas para conocer las expectativas y otras para conocer las percepciones, con 22 ítems respectivamente, además de 5 interrogantes más para que quien sea encuestado pueda valorar la relevancia de cada dimensión de la calidad de servicio, repartiéndose una sumatoria total de 100 puntos repartidos en las distintas dimensiones (Parasuraman et al., 1988).

2.3.2.2.2. Modelo de Medición SERVPERF. “El modelo SERVPERF” fue propuesto a consecuencia de los ataques que recibía “El modelo SERVQUAL”, referente a su escala para la medición de las expectativas.

Camisón et al. (2006) señala que este modelo fue propuesto como un modelo alternativo al modelo SERVQUAL por Cronin y Taylor quienes implementaron una escala que permite realizar la medición de la calidad que se percibe, pero a diferencia de la anterior está basada solo en lo que el cliente percibe acerca del servicio brindado. Este modelo utiliza los 22 ítems respecto a las percepciones en el modelo SERVQUAL y descarta los otros 22 de expectativa, por lo tanto, reduce a la mitad la cantidad total de preguntas, convirtiéndolo así en un instrumento mucho más fácil de usar e implique menos costos.

Esto lo justifican afirmando, que son bien escasas las evidencias referentes a el valor que dan los clientes hacia la calidad del servicio en consonancia a su expectativa y percepción, además es muy probable que las expectativas sean valoradas como altas.

2.3.2.3. Dimensiones e Indicadores.

2.3.2.3.1. *Fiabilidad.* Está referida a la habilidad para dar el servicio que se prometió realizar de manera fidedigna y meticulosa. O sea, que la organización se desempeñe con lo que ofrece, respecto a lo que los clientes solicitan, abastecimiento del servicio, solucionar problemas y establecimiento de precios (Zeithaml, Bitner y Gremler citado en Matsumoto, 2014).

Los indicadores mediante los cuales se medirá la presente dimensión son: i) la confianza en el servicio recibido y ii) la eficiencia del servicio recibido.

2.3.2.3.2. *Capacidad de respuesta.* Constituye la estipulación para prestar asistencia a los usuarios y darles un buen servicio y a tiempo. Dicho en otras palabras, está referida a la prontitud en atender lo que se solicita, dar respuesta a las preguntas y los reclamos que pudiesen presentar los clientes, así como darles solución a los

problemas que puedan presentarse (Zeithaml, Bitner y Gremler citado en Matsumoto, 2014).

Los indicadores mediante los cuales se medirá la presente dimensión son: i) respuesta rápida y ii) servicios innovadores.

2.3.2.3.3. *Comprensión empática.* Se refiere a la evidencia de interés y grado de atención que se les brindan a los usuarios de manera individualizada, de parte de la organización. Se da mediante la impartición de un servicio de manera personalizada y de acuerdo a los gustos de los usuarios (Zeithaml, Bitner y Gremler, citado en Matsumoto, 2014).

Los indicadores mediante los cuales se medirá la presente dimensión son: i) el trato personalizado y ii) la comunicación abierta.

2.3.3. *Política de Modernización del Estado*

La implementación de la Gestión comprende muchos esfuerzos a mediano y largo, lo que indudablemente conlleva que se trascienda varios períodos gubernamentales para obtener los resultados que se requiere. Estos esfuerzos implican cambios que deberán hacerse en el marco legal, así como a capacitar a los funcionarios públicos, así como los servidores. (García López y García Moreno citado en Pasco, 2015).

La Modernización del Estado en nuestro país recae principalmente en la “Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros” (SGP), en calidad de autoridad rector del “Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública” a partir de marzo de 2007. Por lo tanto, es la llamada a impulsar el proceso de mejoría constante en el escenario de la gestión pública en los organismos del país.

La Modernización tiene sus inicios a partir del año 2002, al aprobarse la “Ley marco de modernización de la gestión del Estado”, “Ley N.º 27658”. Para luego de ello en el 2007, se apruebe la “Ley Orgánica del Poder Ejecutivo” que controla los sistemas funcionales y administrativos para dar inicio a las políticas públicas (Llona rosa, 2012 citado en Pasco, 2015)

Desde el 2011, empezaron con la elaboración de diversos documentos conceptuales y de avances en el campo de la modernización, entrando a tallar el equipo de la “Secretaría de Gestión Pública”, quien desarrolló la “Estrategia de Modernización de la Gestión Pública” (Periodo 2012-2016), que hizo notar que se requería mayor innovación, articulación, así como lo mejor en cuanto a capacidades de los diversos actores enfocadas en lograr resultados beneficiosos en los habitantes.

En enero de 2013, mediante el “Decreto Supremo N° 004-2013-PCM” se aceptó la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”, que se convierte en la principal herramienta orientadora en el ámbito del proceso de modernizar la gestión estatal peruana, el cual determina los lineamientos de actuación en las entidades públicas, con el propósito de que los habitantes reciban un mejor servicio.

Esta política pública fue explicada con mayor detalle en el Plan de Implementación donde se establecieron los indicadores, las metas, y los plazos a cumplir.

Es pertinente señalar que esta política se fundamenta en cinco pilares: “i) Alineamiento de Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos, ii) Presupuesto para Resultados, iii) Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, iv) Servicio civil meritocrático y v) Seguimiento,

evaluación y gestión del conocimiento”. Y en tres ejes transversales que son: “i) Gobierno Abierto, ii) Gobierno electrónico y iii) Articulación Intersectorial”

El planeamiento estratégico trae a colación la obligación que recae en las entidades y sus autoridades de fijarse las metas a alcanzar, estableciendo las acciones a realizar dentro de los planes operativos.

Por su parte, con el presupuesto para resultados, se tiene mayor certeza que los presupuestos sean otorgados en función a los bienes y servicios otorgados (Pasco, 2015).

La gestión por procesos da relevancia a las cadenas de valor, toda vez que coadyuva al aseguramiento de que los bienes y servicios den resultados. Entre los recursos primordiales para la cadena empresarial, tenemos: infraestructura, personal, técnicas, métodos, equipos y las finanzas (Pasco, 2015).

El servicio civil meritocrático implica el reconocimiento de cuán relevante son los recursos humanos para lograr los objetivos trazados y tener resultados.

Seguir, evaluar y gestionar el conocimiento se traduce en la medición con transparencia, eficiencia en el uso de los recursos y el nivel de agrado percibido por los usuarios atendidos (Pasco, 2015).

Respecto a los ejes transversales, el Gobierno Abierto expresa la transparencia, accesibilidad a la información, así como la participación ciudadana. El Gobierno Electrónico, se presenta como el principal instrumento para el proceso de la modernización, coadyuvando con la gestión de procesos, y fomenta la existencia del gobierno abierto. La articulación interinstitucional se ve reflejado en dos tipos de relaciones, uno es el horizontal, en el cual se da entre las entidad que se encuentran en el mismo nivel de gobierno, en todos los diversos sectores a nivel nacional, y en todos

los gobiernos, tanto regionales como locales; y otro es el vertical, el cual se da en las entidades de los diferentes niveles de gobierno, tanto nacional, regional y local.

Por otro lado, mediante “Decreto Supremo N° 123-2018-PCM” se ha aprobado el “Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública”, que pretende el desarrollo del referido sistema, mediante el establecimiento de principios, reglas, así como los procedimientos que son aplicados al proceso de “modernización de la gestión pública”, acorde a lo indicado por la “Ley N° 27658”, “Ley de Modernización de la Gestión del Estado”. La puesta en práctica para cualquier entidad pública que conforma a la Administración pública, comprendiendo las que desempeñan potestades administrativas.

“El sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública” presenta su campo débil en los medios, los cuales están relacionados y se orientan a hacer que las entidades estatales en sus niveles de gobierno a nivel nacional refuercen tanto su gestión a nivel interno como la calidad de los servicios que proveen y/o brindan: “a) simplificación administrativa, b) la calidad en las regulaciones, c) el gobierno abierto, d) la coordinación interinstitucional, e) la estructura, organización y funcionamiento del Estado, f) la mejora en la productividad, g) la gestión de procesos, h) evaluación de riesgos de gestión, i) la gestión del conocimiento”

Finalmente, cabe señalar que según lo que dispone el artículo 10 del referido Reglamento, el “Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública” es implementada en cada entidad de acuerdo al documento de gestión organizacional mediante las unidades que establece, de conformidad con las funciones y su naturaleza, además de la afinidad con el entorno del Sistema. Estas unidades de organización pertenecen al “Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión

Pública”. De igual modo, el numeral 10.2 del referido artículo indica que el Sistema no requiere que se creen unidades de organización destinada, a menos que por el core business de una entidad ello sea lo aconsejable, dejando la posibilidad de que se creen unidades organizacionales enfocadas en la materialización de este sistema.

2.3.3.1. Objetivos. “La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública” al 2021 (2013) plantea como objetivo general encaminar en cada una de las entidades estatales, la modernización de la gestión estatal para efectos que genere que el habitante se sienta bien y coadyuve en el desarrollo de la nación.

Para poder alcanzarlo es necesario fomentar que cada una de las entidades públicas en sus niveles de gobierno tengan objetivos que se puedan medir y alcanzar, además de que deben ser claros y en consonancia con las “Políticas Nacionales y Sectoriales”; lograr que el gobierno lleve a cabo lo presupuestado para el financiamiento de resultados que la ciudadanía aguarda; replantear cada una de las funciones y competencias de toda entidad, en concordancia con la descentralización; fomentar la simplicidad administrativa en cada una de las entidades públicas; garantizar que se profesionalice a la función pública, disponiendo de funcionarios y servidores públicos aptos; fomentar el gobierno electrónico mediante la utilización de las TICs; garantizar la transparencia, así como que los habitantes de la ciudad participe en la discusión sobre las políticas públicas; intervenir en espacios de coordinación entre diferentes instituciones a efectos de reforzar la capacidad que tiene el Estado sobre el servicio que beneficie a la ciudadanía; coordinar las Políticas Públicas Nacionales y Sectoriales; fomentar que se descentralice las responsabilidades, funciones, así como los recursos o riqueza de cada entidad pública en cualquiera de sus tres niveles de gobierno.

2.3.3.2. Ámbito de aplicación. El propósito de la modernización de la gestión pública incumbe a todas las autoridades, funcionarios públicos y servidores acerca de cada una de las entidades en cualquier nivel gobierno. (Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, 2013).

En consecuencia, el propósito de modernización se refiere a una política del Estado que aplica para cada entidad pública, sin menoscabar la autonomía que les puede conferir la Ley.

2.3.3.3. Dimensiones e Indicadores.

2.3.3.3.1. Gestión por procesos. Consiste en organizar, dirigir y controlar las actividades laborales de una entidad estatal, transversalmente a las unidades de organización, contribuyendo al logro de objetivos de la institución. Dicho en otras palabras, busca sustituir la muy conocida gestión funcional, que se fundamenta en lo que se determine en el organigrama de cada entidad como en los instrumentos de gestión.

Comprende todas las acciones que conduzcan a establecer los procesos de la entidad, la medición y el estudio respectivo con el objetivo de introducir potenciación constantemente, poniendo en prioridad a los procesos que coadyuven a alcanzar los propósitos de cada entidad pública o tengan una mayor demanda.

Los indicadores mediante los cuales se medirá esta dimensión son las siguientes: i) efectividad, ii) procesos, y iii) creación de valor.

2.3.3.3.2. Simplificación administrativa. La simplificación administrativa tiene por objeto suprimir los requisitos y formalidades que no son necesarias en los procedimientos administrativos tramitados en las entidades estatales, para alcanzar la reducción de costos y tiempo para los usuarios.

Los indicadores mediante los cuales se medirá esta dimensión son las siguientes: i) eficacia y eficiencia, y ii) oportunidad servicios.

2.3.3.3.3. Organización. Luego de haberse determinado los objetivos de cada plazo (corto, mediano y largo plazo) de la entidad, es necesario que se identifique los procesos pertinentes y de acuerdo a estos, es necesario que la entidad se organice adecuadamente para poder encontrar la manera de que se lleve adelante y con eficiencia dichos procesos, para tener los resultados que se espera en los servicios y bienes de los cuales es responsable.

Los indicadores mediante los cuales se medirá esta dimensión son las siguientes: i) alineamiento organizacional y ii) coordinación y comunicación.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo. Aplicada porque buscó resolver un determinado problema enfocándose en la búsqueda de información para su aplicación. Cuantitativa porque se utilizó datos numéricos para llegar a conclusiones. (Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño de investigación fue no experimental o conocido también como diseño de campo porque se recolectó los datos directamente de los sujetos de estudio en su ambiente natural, sin manipular ninguna variable involucrada en la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Población de estudio

La población estuvo constituida por 104 administrados que tienen resoluciones autoritativas hasta agosto del 2021 examinadas por la Dirección de Servicios de Radiodifusión (DSR).

3.3. Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra se determina solo cuando la población no es accesible, ya sea por fines económicos o logísticos. Para este caso, como el total de la población es accesible para el investigador, no se necesitó determinar una muestra ya que se abarcó la totalidad de las unidades de estudio (Arias, 2016).

Además, como complemento para el análisis en esta investigación, se consideró a 6 servidores públicos quienes manifestaron su perspectiva sobre las variables de estudio en el mismo periodo en el cual fue recolectada la información de los administrados.

3.4. Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta, la cual contribuyó en la recolección de datos de los administrados y servidores públicos, usando al cuestionario como instrumento. En el caso del instrumento para los servidores públicos, se agregó un espacio para que pudiesen comentar libremente en torno al tema.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de confiabilidad

Variable 1: Política de modernización de la gestión pública

Tabla 3

Estadístico de fiabilidad de las políticas de modernización de la gestión pública

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	9

En la tabla anterior, se muestra que el alfa de Cronbach es 0,905; lo cual significa que tiene un nivel confiabilidad alta, porque se acerca a 1.

Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 4

Estadístico de fiabilidad de la calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	9

La tabla anterior muestra que el alfa de Cronbach es 0,939; que quiere decir que hay un nivel de confiabilidad alto, debido a que se acerca a 1.

4.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.2.1. Resultados descriptivos

Variable 1. Política de modernización de la gestión pública

Tabla 5

Promedio de respuestas de usuarios de la Dirección de Servicios de Radiodifusión respecto a la variable política de modernización de la gestión pública y sus dimensiones

Respuesta	V1: Política de modernización de la gestión pública		D1: Gestión por procesos		D2: Simplificación administrativa		D3: Organización	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	0	0	0	0	1	1	2	1,9
Casi Nunca	4	3,8	3	2,9	5	4,8	4	3,8
Regularmente	25	24	31	29,8	28	26,9	31	29,8
Casi Siempre	59	56,7	54	51,9	58	55,8	53	51
Siempre	16	15,4	16	15,4	12	11,5	14	13,5
Total	104	100	104	100	104	100	104	100

La tabla anterior muestra que el 3,8% de los participantes encuestados percibe que “casi nunca” se ha implementado la “Política de modernización de la gestión pública” en la DSR, con el objetivo de otorgar autorizaciones para la prestación de servicios de radiodifusión. Asimismo, el 24% percibe que “regularmente” se implemente la mencionada política, y un 56,7% percibe que casi siempre se realiza, en tanto que un 15,4% percibió en promedio que siempre es realizada.

Esta variable está compuesta por tres dimensiones. La primera alude a la gestión por procesos, donde el 2,9% de los participantes percibió que “a veces” se efectúa la gestión por procesos de “La política de modernización de la gestión pública” en la DSR. Además, el 29,8% percibe que “regularmente” es realizado, un 51,9%

percibe que “casi siempre” se realiza, mientras que un 15,4% percibe en promedio que “siempre” es realizada.

La segunda se refiere a la simplificación administrativa, en el cual el 1% de los participantes encuestados percibió que “nunca” se ha implementado la simplificación administrativa de “La política de modernización de la gestión pública” en la DSR. Además, un 4,8% “casi nunca” observó su implementación; un 26,9% “regularmente” percibió la implementación; un 55,8% percibió que “casi siempre” se implementa la simplificación administrativa, mientras que un 11,5% “siempre” percibió su implementación.

Finalmente, la tercera alude a la organización, en el cual el 1,9% de los participantes encuestados “nunca” ha percibido la organización de funciones de la DSR. Además, el 3,8% “casi nunca” percibe dicha organización; el 29,8% “regularmente” la percibe; el 51% percibe dicha organización, mientras que el 13,5% siempre percibió la organización de funciones de la DSR.

Tabla 6

Promedio de respuestas de usuarios de la Dirección de Servicios de Radiodifusión respecto a la variable calidad del servicio y sus dimensiones

Respuesta	V2: Calidad de servicio		D1: Fiabilidad		D2: Capacidad de respuesta		D3: Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	1	1	1	1	1	1	1	1
Casi Nunca	3	2,9	3	2,9	6	5,8	5	4,8
Regularmente	31	29,8	34	32,7	27	26	32	30,8
Casi Siempre	53	51	50	48,1	56	53,8	53	51,0
Siempre	16	15,4	16	15,4	14	13,5	13	12,5
Total	104	100	104	100	104	100	104	100

En la tabla anterior se puede observar que el 1% de los participantes encuestados perciben que la DSR “nunca” ha brindado un buen servicio para otorgar autorizaciones en la prestación de servicios de radiodifusión. Asimismo, el 2,9% percibe que “casi nunca” se brinda un buen servicio, el 29,8% percibió que se realiza “regularmente”, mientras que el 15,4% percibió que “siempre” se brinda un buen servicio.

La variable está compuesta por 3 dimensiones, en donde la primera alude a la fiabilidad, en el cual el 1% de los participantes encuestados percibe que “nunca” les genera confianza el otorgamiento de autorizaciones para prestación de servicios de radiodifusión. Asimismo, el 2,9% ha percibido que “casi nunca” les genera confianza, el 32,7% percibió que “regularmente” sucede, el 48,1% ha percibido que “casi siempre”, mientras que el 15,4% percibe que “siempre” les produce confianza.

La segunda dimensión se refiere a la capacidad de respuesta, en donde el 1% de los participantes encuestados “nunca” percibió dicha capacidad de parte de la DSR para otorgar autorizaciones para la prestación de servicios de radiodifusión. Asimismo, el 5,8% “casi nunca” la percibió, el 26% la ha percibido “regularmente”, el 53,8% ha podido percibirla “casi siempre, mientras que un 13,5% “siempre” la percibió.

Finalmente, respecto a la tercera dimensión que alude a la empatía, el 1% de los participantes encuestados “nunca” ha percibido que la DSR fuera empática con las necesidades y expectativas de los clientes en el otorgamiento de autorizaciones para prestación de servicios de radiodifusión. Asimismo, el 4,8% “casi nunca” ha percibido empatía de la DSR, el 30,8% “regularmente” la ha percibido, el 51% ha podido percibirla “casi siempre”, mientras que el 12,5% “siempre” la percibió.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Para determinar el estadístico de correlación que se debe utilizar, primero debe realizarse la prueba de Normalidad. Debido a que la población estuvo conformada por 104 participantes, el criterio que se asume es el de los teóricos Kolmogorov-Smirnov, debido a que es mayor a 50 elementos muestrales. ($n > 50$).

Tabla 7

Prueba de normalidad de las puntuaciones de las variables

Variables y Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Media	DS	Sig.
V1: Política de modernización de la gestión pública	3,84	,726	,000
V2: Calidad de servicio	3,77	,779	,000

Para saber si los datos cumplen una distribución normal o no la cumplen, se ha planteado estas hipótesis:

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

En la tabla 7, al observar la columna del nivel de significancia (Sig.) en las variables tienen valores menores a 0.05, interpretándose como el hecho que las mismas no presentan una distribución normal, por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula, quedando la hipótesis de investigación, la cual refiere que el estadístico de contraste a emplear durante el siguiente proceso será el coeficiente de Rho de Spearman, ya que se trata de puntuaciones no paramétricas.

Tabla 8

Valor de relación entre política de modernización de la gestión pública y calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Política de modernización de la gestión pública	Coefficiente	,777
		Sig. (bilateral)	,000

* La correlación es significativa en el nivel 0.05

En la tabla anterior, se puede observar que el coeficiente de correlación (r) es igual a 0.777 para las variables política de modernización de la gestión pública y calidad del servicio, lo que demuestra la existencia de una relación directa y significativa ($p=,000$; valor p es menor a 0.05). Todo esto significa que la calidad del servicio que se ha percibido en la DSR, en parte, se explica en cómo se ha implementado la política de la modernización de la gestión pública; en otras palabras, si se ejecuta una mejora en la implementación de política de la modernización de la gestión pública, habrá también una mejora en la calidad del servicio. Cabe recordar que existe un 24 % que percibe que la política de modernización pública se ha implementado en un nivel regular en la DSR y un 3.8% que percibe realmente un problema (tabla 5)

Tabla 9*Valor de relación entre gestión por procesos y calidad del servicio*

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente	,662
		Sig. (bilateral)	,000

* La correlación es significativa en el nivel 0.05

En la tabla 9, se puede observar un coeficiente de correlación igual 0.662 para la relación entre la dimensión gestión de procesos de la política de modernización de la gestión pública y la variable calidad del servicio, lo cual señala que existe una relación directa y estadísticamente significativa ($p=,000$; valor p es menor a 0.05) entre las variables. Todo esto quiere decir que, si se implementa mejoras en la gestión de procesos en la DSR mejora, entonces también la calidad del servicio.

Tabla 10

Valor de relación entre simplificación administrativa y calidad del servicio

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Simplificación administrativa	Coficiente	,737
		Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 10, se puede observar que el resultado del valor de relación entre la dimensión simplificación administrativa de la política de modernización de la gestión pública y la variable calidad del servicio es $r = ,737$, lo que indica la existencia de una relación directa y estadísticamente significativa ($p = ,000$; valor p es menor a 0.05). Esto significa que una mayor simplificación administrativa puede generar una mayor calidad de servicio en la DSR; o, dicho en otras palabras, la calidad del servicio que se ha percibido en esta investigación, en cierto grado, se debe a la situación de la simplificación administrativa (29 % percibe que es regular)

Tabla 11*Valor de relación entre organización y calidad del servicio*

		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización Coeficiente	,805
	Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 11, se observa un coeficiente correlación r igual a 0,805 para la dimensión organización de la política de modernización de la gestión pública y la variable calidad del servicio, lo que demuestra una relación directa y estadísticamente significativa ($p=,000$; valor p es menor a 0.05). Esto también implica que la calidad del servicio en la DSR se debe a la organización existente.

4.2.3. Propuesta de mejora para la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la DSR

- Objetivo general

Proponer acciones estratégicas para la mejora de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la DSR

- Objetivos específicos

- ✓ Determinar la misión, visión y objetivos en la DSR
- ✓ Analizar a la DSR en términos de oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, teniendo en cuenta los resultados de las variables investigadas.
- ✓ Proponer lineamientos estratégicos
- ✓ Describir la parte operativa de la propuesta

- Descripción de la propuesta

a) Etapa I: Parte filosófica

• Misión

La Misión que tiene el MTC es la siguiente:

“Ministerio al servicio del país, que impulsa y facilita sistemas de transporte y comunicaciones eficientes, seguros y competitivos, que contribuyen a la inclusión social, la integración y del desarrollo económico sostenible del país.”

En vista a que falta el establecimiento de una misión en la unidad orgánica, es decir la Dirección de Servicios de Radiodifusión, se propone la siguiente misión alineada a la del Ministerio de Transportes y Comunicaciones:

“Interconectar a la población peruana autorizando señales de radio y televisión para contribuir con el desarrollo social y económico del país.”

- **Visión**

La Visión que tiene el Ministerio de Transportes y Comunicaciones es la siguiente:

“Ministerio distinguido por su eficiencia en la gestión de los sectores transportes y comunicaciones, garantizando servicios integrales, seguros y competitivos”

Al respecto considerando que la Dirección de Servicios de Radiodifusión no cuenta con una visión interna propia que la pueda distinguir y hacer de la Dirección una unidad orgánica que busque modernizarse, se plantea la siguiente visión, la cual está alineada a la visión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones:

“Ser una unidad orgánica innovadora dentro del Sector Comunicaciones, que promueva la modernización y ser reconocida por brindar servicios con altos estándares de calidad”.

- **Objetivos**

- ✓ Fortalecer las capacidades del personal de la DSR de manera continua, mediante convenios con universidades privadas o estatales, con el objeto de mejorar su desempeño y productividad.
- ✓ Dotar a la DSR de mejor infraestructura y tecnología que contribuya a la modernización de sus procesos.
- ✓ Lograr que el servicio que otorga las autorizaciones para prestar el servicio de radiodifusión en el país, sea de alta calidad y reconocido por los usuarios en general.

- ✓ Fortalecer el acceso a los usuarios a nivel nacional a la prestación de servicios de radiodifusión promoviendo por redes sociales u otros medios de gran alcance, a que asistan a las 2 (dos) audiencias públicas que se realizan cada año.
- ✓ Tener una estrategia multicanal de acceso a la prestación del servicio de radiodifusión, así como dar a conocer con mayor énfasis los incentivos que se otorgan en las zonas fronterizas o lugares de preferente interés social, a efectos de que las brechas de conectividad se acorten cada vez más.
- ✓ Que no existan zonas dentro del interior del país, donde sus habitantes estén aislados de poder gozar señales de radio y televisión como lo hacen los demás.

b) Etapa II: diagnóstico de la DSR a partir de los resultados de las variables investigadas

Tabla 12

Análisis FODA de la DSR

Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ● Disponibilidad de profesionales expertos para ser contratados para brindar una orientación anticipada a la presentación de las solicitudes a efectos de mejorar los tiempos de atención de las mismas. ● Disponibilidad de tecnologías digitales y profesionales en el desarrollo de softwares. ● Disponibilidad de entidades públicas y privadas que podrían capacitar a los servidores de la DSR. ● Existencia en distintas partes del territorio peruano de un público objetivo que aún no tiene acceso a las señales de radio y televisión. ● Existencia de pobladores en lugares recónditos del país que desean prestar el servicio de radiodifusión. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Los continuos cambios de autoridades en la administración pública podrían contribuir de manera negativa en el proceso para el otorgamiento de las autorizaciones. ● Una futura orientación deficiente previa a la presentación de las solicitudes conduce a que los usuarios acudan a tramitadores externos a la DSR. ● Que la Dirección de Fiscalizaciones y Cumplimiento de títulos habilitantes en comunicaciones no realice de manera eficiente la identificación de sanción de agentes que son dedicados a la piratería radial. ● Que la implementación de la televisión digital terrestre no siga desarrollándose a nivel nacional y se siga posponiendo.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ● La DSR y su personal dan cumplimiento con la atención de solicitudes, mayormente en los plazos establecidos. (Del 2020 en adelante). ● La DSR y su personal presentan comunicación de manera fluida y contante con sus usuarios, respecto a los trámites. ● La DSR y su personal son empáticos cuando hay necesidades de carácter urgente por los usuarios, dándoles atención prioritaria. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Debido a la impericia del Courier, las notificaciones que llegan a los domicilios de los clientes son en su mayoría defectuosas. ● Los procesos no son de forma clara ni detallada. ● La orientación anticipada para presentar solicitudes es deficiente. ● No hay un sistema de notificación mediante casilla electrónico, el cual podría contribuir en la mejoría de los procesos. ● No existe un flujograma en el cual los usuarios puedan conocer el proceso completo para tener una autorización para la prestación de servicios. ● No hay digitalización de los expedientes, el cual puede evitar que se pierdan a lo largo de los años. ● Se contratan profesionales que no tienen conocimientos ni están preparados en materia de gestión pública, evitando que la DSR pueda modernizarse.

c) Etapa III: descripción de lineamientos estratégicos

A continuación, se plantean lineamientos estratégicos en el sentido de aprovechar las oportunidades identificadas en el análisis FODA de la DSR, neutralizar las amenazas, eliminar debilidades y reforzar las fortalezas.

- **Lineamiento estratégico 1:** Capacitaciones al personal Courier para las notificaciones a los domicilios de los usuarios no suelen ser defectuosas por impericia de Courier

Descripción:

Las capacitaciones al personal Courier tienen como objetivo evitar que las notificaciones sean defectuosas e incurran en posibles nulidades, lo mismo que conlleva a que los administrados tengan conocimiento de los pronunciamientos en un corto plazo y los procedimientos se tengan por culminados. Las capacitaciones versan

principalmente sobre el alcance del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, “Ley del Procedimiento Administrativo General”, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, su correcta aplicación con la debida casuística, así como las implicancias de la misma; y la calidad de servicio en las entidades públicas. La frecuencia de estas capacitaciones será de manera trimestral con una duración de 10 horas académicas y serán dictadas por la “Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental”, unidad orgánica que depende de la Secretaría General, encargada de monitorear la correcta atención a los usuarios del ministerio, así como de la gestión documental; en coordinación con la Oficina de Modernización, unidad orgánica que depende de la “Oficina General de Planeamiento y Presupuesto”, encargada de modernizar la gestión institucional del ministerio. Finalmente, cabe señalar que el presupuesto para ejecutar dicho lineamiento es mínimamente por no decir a costo cero.

- **Lineamiento estratégico 2:** Contratación de personal especialista

- Descripción:**

La contratación de personal que esté especializado en gestión pública con la experiencia debidamente sustentada en el sector público es de mucha relevancia para poder optimizar los procesos y a su vez socializar estos mediante diferentes instrumentos como por ejemplo un flujograma que permita a los usuarios poder conocer el camino a seguir para la obtención de una autorización para prestar el servicio de radiodifusión. Por otro lado, una de las debilidades que priman en la Dirección de Servicios de Radiodifusión es la mala orientación que se hacen a los usuarios con respecto al otorgamiento de la autorización del servicio de radiodifusión, que se ven reflejados finalmente en los pronunciamientos desfavorables hacia ellos, ya sean por estar impedidos de tener una autorización, por deudas, y muchas veces por el mal llenado de formularios; esto se debe principalmente a que la responsabilidad de

orientar a los usuarios recae sobre la Oficina de Atención al Ciudadano, oficina de apoyo de la Secretaría General, donde los orientadores manejan la información de todos los procedimientos y servicios exclusivos en general brindados por el MTC y no conocen en específico la normativa en radio y televisión así como los criterios adoptados dentro de la Dirección de Servicios de Radiodifusión.

Este Lineamiento consiste en la contratación de un especialista en gestión pública, quien debe de tener la especialización documentada y experiencia en gestión pública y de dos profesionales de orientación, quienes deben de tener certificaciones en calidad de servicio, atención al cliente, telecomunicaciones, etcétera, y experiencia relacionada a la radio y televisión a efectos de poder mejor en las orientaciones a los usuarios. Para el caso de los orientadores, la Dirección de Servicios de Radiodifusión deberá contratar directamente los dos profesionales de orientación, uno de ellos para trabajar de manera digital y por teléfono, de modo que sea el enlace entre la Dirección de Servicios de Radiodifusión y el usuario; y el otro para trabajar de manera presencial en la plataforma de atención al ciudadano, ello en coordinación con la Oficina de Atención al Ciudadano.

El presupuesto para la ejecución de este lineamiento sería de S/. 108,000.00 por el período de 6 meses. (Honorario mensual de S/. 9,000.00 para el especialista en gestión pública y S/. 4,500.00 mensual para cada profesional orientador).

- **Lineamiento estratégico 3:** Implementación del sistema de casilla electrónica

Descripción:

El sistema de casilla electrónica, es un sistema de notificación propia de la entidad que favorecerá en la conclusión de los procedimientos en un muy corto plazo, dado que actualmente la etapa de notificación de documentos es la etapa que suele

demorar más dentro del proceso, lo que conlleva en algunos casos, una respuesta al administrado fuera del plazo estipulado. Actualmente, el Sector Transportes dentro del MTC ya cuenta con el sistema de casilla electrónica, lo que solo faltaría que el Sector Comunicaciones con sus órganos operativos, así como sus unidades orgánicas interesadas se adhieran a esta implementación. La implementación en este caso ya no tendría un costo porque ya es una realidad dentro del MTC; lo que faltaría en todo caso es tener la voluntad y la capacidad de adherirse a este servicio de mensajería digital.

- **Lineamiento estratégico 4:** Atención de todos los pasivos y digitalización de expedientes.

Descripción:

La DSR arrastra un pasivo de aproximadamente 3000 solicitudes relacionadas al servicio de radiodifusión pendientes de atención, siendo necesario que se designen de 8 a 10 profesionales, entre especialistas y/o analistas de más experiencia en la misma Dirección para la atención de estas en el plazo no mayor de 6 meses, y a partir de ahí no tener que manejar más expedientes en físico, sino solo digitales. Cabe señalar que al asignar a estos profesionales la labor exclusiva de finalizar los pasivos que se arrastran, se estaría dejando de lado las labores que naturalmente hacían, es por ello que se necesita la contratación de 8 personas externas por este período de 6 meses. El presupuesto para ejecutar esta medida sería de S/. 288,000.00 nuevos soles. (Honorario mensual de S/. 6000.00 para cada profesional).

- **Lineamiento estratégico 5:** Estandarizar un proceso eficiente para el otorgamiento de las autorizaciones de señales de radio y televisión

Descripción:

Esta estrategia busca neutralizar la amenaza que significa los continuos cambios de autoridades en la administración pública y una futura orientación deficiente previa a la presentación de las solicitudes del administrado. Se debe estandarizar un proceso para el otorgamiento de las autorizaciones de señales de radio y televisión, demostrando evidencia con los resultados, los cuales deben ser registrados y publicados para que futuros líderes encargados sigan el mismo proceso, salvo el contexto obligue a algunos ajustes, pero sin perder la esencia que hace funcionar al proceso.

- **Lineamiento estratégico 6:** Ampliar los canales para comunicar la propuesta de valor de la Dirección de Servicios de Radiodifusión

Descripción:

Esta estrategia busca neutralizar la amenaza de que la implementación de la televisión digital terrestre no siga desarrollándose a nivel nacional y se siga posponiendo, aprovechando la oportunidad de disponibilidad de las tecnologías digitales. Se podría utilizar de manera masiva las redes sociales (Facebook, YouTube, twitter) para comunicar con ideas creativas el servicio de otorgamiento de las autorizaciones de señales de radio y televisión, completando con incentivos para que el público objetivo se anime a constituir nuevas organizaciones de radio y/o televisión, sobre todo, en lugares donde hay una demanda insatisfecha o sin ser atendida; así como los beneficios que tiene la televisión digital terrestre tanto para los inversionistas como para los consumidores finales.

- **Lineamiento estratégico 7:** Aprovechar la disponibilidad de tecnologías para identificar agentes que se dedican a la piratería radial.

Descripción:

Esta estrategia busca que la Dirección de Fiscalizaciones y Cumplimiento de títulos habilitantes en comunicaciones realice de manera eficiente la identificación de agentes que se dedican a la piratería radial para aplicar la respectiva sanción, sin dejar de brindar la oportunidad para la formalización. Se recomienda aprovechar los canales digitales como el WhatsApp, página web, Messenger para que la población en general, con incentivos disponibles, informen sobre agentes que están dedicados a la piratería radial.

- **Lineamiento estratégico 8:** Reforzar la comunicación fluida y continua que tienen la DSR y su personal con los usuarios en relación a sus trámites.

Descripción:

Esta estrategia se debe apalancar en la disponibilidad de tecnologías digitales y profesionales en el desarrollo de softwares. El objetivo es que la comunicación que tienen la DSR y su personal con los usuarios respecto a sus trámites sea más fluida y a tiempo, para esto se recomienda el uso de softwares diseñados a medida, con perfiles independientes para los agentes de la DSR y los usuarios, perfiles vinculados al WhatsApp.

- **Lineamiento estratégico 9:** Capacitaciones de inteligencia emocional

Descripción:

Esta estrategia busca reforzar la empatía que se viene mostrando entre el personal de la DSR con los usuarios y potenciales usuarios. Las capacitaciones tendrán que ser brindadas por profesionales expertos, de manera teórica y práctica, no solamente en el componente empatía de la inteligencia emocional, sino también en el resto de componentes: *simpatía, autoconocimiento y autogestión*.

- **Lineamiento estratégico 10:** profundizar en el público objetivo de la DSR

Descripción:

Esta estrategia busca reforzar la propuesta de valor actual de la DSR. Es necesario investigar al público objetivo de la DSR, micro segmentar e identificar las necesidades todavía no satisfechas. De esta manera se debe alinear la propuesta de valor a dichas necesidades. Se recomienda el enfoque cualitativo de investigación y el enfoque cuantitativo.

d) Etapa IV: parte operativa de la propuesta

Objetivos:

- ✓ Establecer un cronograma para la ejecución de los lineamientos estratégicos propuestos en orden de importancia
- ✓ Definir los responsables de la ejecución del lineamiento estratégico correspondiente
- ✓ Definir indicadores de control de resultados de los lineamientos estratégicos ejecutados.
- ✓ Establecer un presupuesto para la ejecución de los lineamientos estratégicos

Descripción de la parte operativa de la propuesta:

En la siguiente tabla se describe el orden en que deben ejecutarse los lineamientos estratégicos propuestos para la DSR, asimismo, se define los responsables y los indicadores de control. Como se puede observar se propone que los lineamientos estratégicos propuestos para la DSR se ejecuten progresivamente durante 8 meses, ya que es un tiempo prudente según la opinión del autor de esta investigación. Sin embargo, es primordial recordar que es una propuesta, en este sentido, los responsables de la DSR pueden hacer ajustes en los tiempos de ejecución.

Tabla 13

Lineamientos estratégicos, cronograma de ejecución, responsables e indicadores de control

Lineamiento estratégico	Año 2023												Responsable	Indicadores de control	
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
Atención de todos los pasivos y digitalización de expedientes	■	■												<ul style="list-style-type: none"> Área de Procedimientos especiales Área de Digitalización 	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de expediente digitalizados
Profundizar en el público objetivo de la DSR		■												<ul style="list-style-type: none"> Agencia de marketing externa Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Macrosegmentos Problemas o insatisfacciones Valoración de la propuesta de valor
Capacitaciones al personal Courier para que las notificaciones a los domicilios de los usuarios no sean defectuosas por impericia de Courier			■											<ul style="list-style-type: none"> Universidad pública Área de silencio Administrativo Positivo 	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de notificaciones defectuosas
Implementación del sistema de casilla electrónica			■											<ul style="list-style-type: none"> Oficina General de Tecnología de la Información - Oficina de Desarrollo Tecnológico y Digital 	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia de la casilla electrónica
Estandarizar un proceso eficiente para el otorgamiento de las autorizaciones de señales de radio y televisión				■										<ul style="list-style-type: none"> Oficina General de Planeamiento Y Presupuesto –Oficina de Modernización 	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia del proceso
Contratación de personal especialista (terceros)					■									<ul style="list-style-type: none"> Dirección General de Autorizaciones en Telecomunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Competencias Experiencia
Ampliar los canales para comunicar la propuesta de valor de la DSR						■								<ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones e Imagen Institucional Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de canales utilizados Publicaciones por canal por semana
Aprovechar la disponibilidad de tecnologías para identificar agentes que se dedican a la piratería radial							■							<ul style="list-style-type: none"> Oficina General de Tecnología de la Información 	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de agentes identificados por semana
Reforzar la comunicación fluida y continua que tienen la DSR y su personal con los usuarios en relación a sus trámites								■						<ul style="list-style-type: none"> Oficina General de Gestión de Recursos Humanos – Oficina de Gestión de Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Percepción de la comunicación

Si bien la DSR no muestra de manera explícita en documentos un organigrama, a continuación, se presenta el percibido actualmente por el autor, teniendo en cuenta los otros órganos de mayor nivel. Se realiza la siguiente ilustración para que el lector se ubique y guie de quienes son los responsables indicados en la tabla anterior.

Figura 1

Organigrama de la DSR

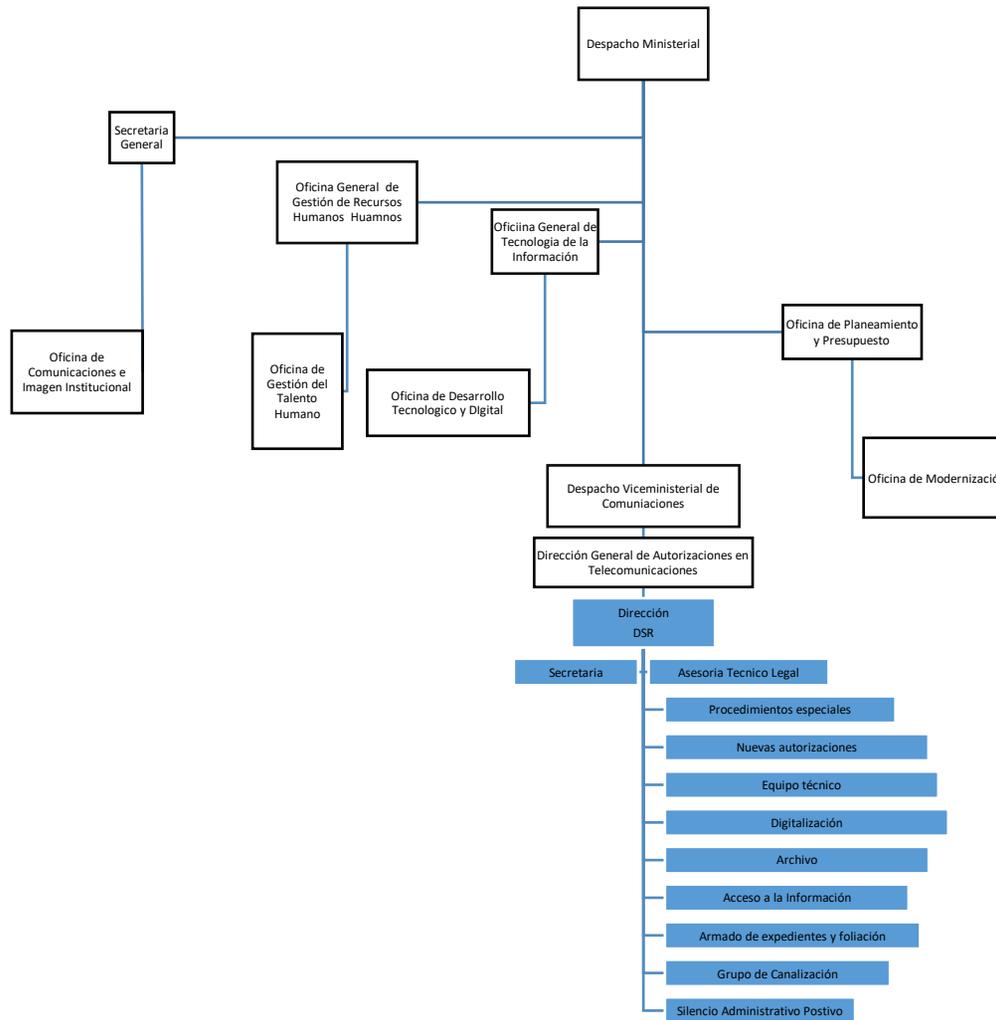


Tabla 14

Presupuesto para la ejecución de los Lineamientos estratégicos propuestos para la DSR

Lineamiento estratégico	Requerimientos	Unidad	Cantidad	Valor unitario S/.	Valor total S/.
Atención de todos los pasivos y digitalización de expedientes	Escáner profesional	unidad	1	4500.00	4500.00
	Horas hombre	unidad	384	5.80	2227.20
Profundizar en el público objetivo de la DSR	Acuerdo con agencia de Marketing externa	unidad	1	12000.00	12000.00
Capacitaciones al personal Courier para las notificaciones a los domicilios de los usuarios no suelen ser defectuosas por impericia de Courier	Horas hombre	unidad	192	15.00	2880.00
Implementación del sistema de casilla electrónica	Desarrollo de software	unidad	1	5000.00	5000.00
Estandarizar un proceso eficiente para el otorgamiento de las autorizaciones de señales de radio y televisión	Horas hombre	unidad	192	10.00	1920.00
Contratación de personal especialista	Horas hombre	unidad	192	10.00	1920.00
Ampliar los canales para comunicar la propuesta de valor de la DSR	Horas hombre	unidad	192	10.00	1920.00
Aprovechar la disponibilidad de tecnologías para identificar agentes que se dedican a la piratería radial	Incentivos por año	unidad	6	1000	6000.00
Reforzar la comunicación fluida y continua que tienen la DSR y su personal con los usuarios en relación a sus trámites	Horas hombre	unidad	192	10.00	1920.00
PRESUPUESTO TOTAL					40287.20

CAMBIOS PRODUCIDOS CON LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE MODERNIZACION

Periodo	2005-2013	2013-2021	2022-2030
Promedio de solicitudes ingresadas	890	650	560
Plazo legal de atención	120 días	110 días	80 días
Plazo promedio ejecutado de atención	220 días	100 días	70 días
Producción anual promedio	260	660	1100
Producción mensual promedio	22	60	92
Producción anual promedio por equipo de trabajo (3 equipos)	-	220	366
Producción mensual promedio por equipo de trabajo (3 equipos)	-	20	31

Nota. Reportes de ingreso de solicitudes y producción de la Dirección de Servicios de Radiodifusión.

4.2.4. *Discusión de resultados*

En este estudio se encontró para la variable política de modernización de la gestión pública, que un 72.1% del total de los encuestados, mencionan que casi siempre o siempre se implementa las políticas de modernización de la gestión pública. Este resultado se asemeja con lo obtenido por Cornejo (2019) quien encontró que la implementación de pilares centrales relacionados a la ley “Marco de modernización de gestión del Estado” se cumplían en un 80 % según lo percibido por los trabajadores del municipio del distrito de Pucusana en Lima. Esto refleja que la normativa en modernización de la gestión pública ha tenido un desarrollo intermitente en diversos contextos dentro del Perú y en diferentes periodos.

Sobre ello, si bien a la fecha no podemos señalar que tenemos una gestión pública moderna, lo cierto es que se ha realizado grandes avances al respecto, y no me refiero solo a avances meramente normativos, sino que hoy en día hablamos de análisis de calidad regulatoria (ACR), procedimientos administrativos estandarizados, Sistema Único de Trámites, plataformas MAC, etc. Sin embargo, lamentablemente este avance no se ve siempre reflejado en todas las entidades públicas, ni en todas las unidades organizacionales de una entidad (nivel micro).

Por otro lado, para la variable calidad de servicio se encontró que un 66.4% de los encuestados, mencionan que casi siempre o siempre se brinda un buen servicio en la “Dirección de Servicios de Radiodifusión”. Este resultado se asemeja con lo obtenido por Salas (2017) que encontró que la calidad del servicio en la Contraloría Departamental del Meta (Ecuador) era satisfactorio en un 80%. Esto refleja que la calidad del servicio en algunas entidades del sector estatal, ya sean nacionales o internacionales ha ido mejorando en el tiempo, aunque aún haya brechas importantes por superar.

Estos resultados no concuerdan con el informe de la percepción ciudadana en la prestación de los servicios estatales de España en el año 2016, (Período 2009- 2016), en cual se concluyó que en vez de mejorar ha empeorado, aumentando de un 5% a 9% la cifra de ciudadanos españoles insatisfechos con los servicios que brinda el sector estatal (Ministerio de Hacienda y Función Pública de España); esto debido a las políticas de austeridad que primaron en ese entonces en el país de España y que se tradujeron finalmente en drásticos recortes en la financiación de servicios públicos y prestaciones sociales.

De igual modo, no concuerdan con el informe realizado por Tonato (2017), sobre la “Calidad del servicio en el centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 – 2016 (Ecuador)”, el cual concluyó que el 54.4% de los ciudadanos ecuatorianos tiene una percepción de la calidad del servicio de poca satisfacción en relación al servicio que reciben. Esto significa que la calidad del servicio en las entidades estatales suele ser distinta, algunas con una calidad aceptable y otras con una baja calidad como la de este país, dependiendo de varios factores que inciden en ella, como, por ejemplo: la infraestructura, el buen trato, la política implementada, la tecnología utilizada, etc.

Respecto a la relación de las variables de estudio se encontró que, las variables política de modernización de la gestión pública y calidad de servicio presentan un vínculo directo, considerable y significativo ($r = ,777$) ($p=,000$), lo que significa que cuando se implementa la política de modernización de la gestión pública mejora la percepción de la calidad de servicio de los ciudadanos.

El resultado obtenido se fundamenta en Galindo (2000) quien indica que la calidad de servicio que ofrece una entidad estatal puede ser medida respecto a su impacto y explicación por las políticas que el gobierno efectúe para la administración pública. En esa misma línea, también se sustenta en lo mencionado por Castello y Lizcano citado en Blanco, Aibar y Aibar

(2006) quienes indican que la filosofía a practicarse dentro de la gestión pública ya no se enfoca solo en la eficiencia y la economía, sino que le da mayor cabida al servicio al cliente y la calidad ofrecida.

Los resultados de esta investigación en torno a la relación de las variables estudiadas, concuerdan con los hallazgos de Zaconetta (2020) quien determinó que la modernización de la gestión pública se vincula significativamente con la calidad de los servicios ($p < 0.05$; $r = 0.756$), siendo esta correlación moderada y positiva, significando que, si mejora la modernización en la gestión pública, será mejor la percepción que tengan los ciudadanos sobre la calidad de servicio.

A su vez, estos resultados coinciden con lo encontrado por Timaná (2020); Maizondo (2020); quienes mencionan que la asociación respecto a las dimensiones “gestión de procesos”, “simplificación administrativa” y “organización” con la calidad de servicio es directa y significativa ($r = 0,623$; $r = 0,777$) aduciendo que, a mejor implementación de estas tres dimensiones, incrementará el nivel de la calidad de servicio que han percibido los administrados.

Es por ello que, la política de modernización de la gestión pública significa un factor clave para obtener una mejor calidad en los bienes o servicios que se presta dentro de una entidad pública, como en el caso materia de esta investigación, para un servicio no prestacional como lo es el otorgar autorizaciones para la prestación del servicio de radiodifusión (cuya competencia en la orientación de los requisitos y condiciones a los interesados, evaluación de estas, y la conformidad final para otorgar estos títulos habilitantes recae en la Dirección de Servicios de Radiodifusión); ello en el fondo conllevaría a tener un alto interés en los ciudadanos y/o empresas a prestar el servicio de radiodifusión, impulsando así la conectividad a lo largo y ancho del país, y por qué no decir a los lugares más recónditos del

país, donde muchas veces solo se cuenta con una o dos señales de radio o televisión y en algunos casos con ninguna.

Entonces, el no avance de la implementación y el desarrollo de la “Política nacional de modernización de la gestión pública”, así como de las dimensiones de estudio en esta investigación, tales como “Gestión de procesos, “simplificación administrativa” y “organización”) tiene como efecto que la mayoría de interesados, ya sean personas naturales o jurídicas, opten por ofrecer el servicio de radiodifusión de manera clandestina, sin primero tener el permiso respectivo para tal efecto, lo que conlleva a agrandar otra problemática existente en nuestro país (Arce, 2019).

CONCLUSIONES

PRIMERA: La relación existente entre la gestión por procesos de la Política de Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021 es directa y significativa.

SEGUNDA: La relación existente entre la simplificación administrativa de la Política de Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021 es directa y significativa.

TERCERA: La relación existente entre la organización institucional de la Política de Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021 es directa y significativa.

CUARTA: La relación existente entre la Política de Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021 es directa y significativa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda para futuras investigaciones que se determine las causas prevalentes del por qué aproximadamente un 33.7% casi nunca o regularmente percibían una buena calidad de servicio en la “Dirección de Servicios de Radiodifusión”. Así mismo, conocer por qué el 27.8% de los administrados encuestados casi nunca o regularmente percibían la implementación de la política de modernización de la gestión pública en la institución en estudio.
- Otra investigación podría estar enfocada en el efecto de la digitalización de la Dirección de Servicios de Radiodifusión (a causa de la pandemia) en la satisfacción de los administrados.
- Se sugiere la utilización de los resultados arrojados en esta tesis para mejorar el desarrollo e implementación de las dimensiones estudiadas y en consecuencia haya una mejor calidad del servicio brindado por la “Dirección de Servicios de Radiodifusión”.
- Con relación a la gestión por procesos, se debe capacitar en coordinación con la Oficina de Modernización del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a los servidores civiles de la Dirección de Servicios de Radiodifusión, Dirección de Sanciones en Comunicaciones y demás unidades orgánicas que forman parte del proceso de otorgamiento de autorización para prestar el servicio de radiodifusión, a fin de tener una visión enfocada al ciudadano y no solo tener la mirada puesta hacia el interior de sus oficinas.
- Sobre la simplificación administrativa, la DSR debe de fortalecer el funcionamiento del sistema de interoperabilidad (PIDE) e insistir en la implementación de un sistema por casilla electrónica como lo existe en el sector transportes; a fin de atender las solicitudes de manera oportuna, contribuyendo así a la creación de valor público.

- Con relación a la organización institucional, la DSR debe procurar hacer las gestiones respectivas para la modificación del ROF del MTC, inmediatamente después de producirse modificaciones en cuanto a sus funciones y competencias, y no dejarlo en stand by, toda vez que ello crea confusión tanto para los nuevos servidores civiles que ingresan a esta unidad orgánica como para los ciudadanos. Asimismo, la DSR debe capacitar permanentemente a los servidores civiles que la integran, sobre las responsabilidades y funciones específicas que pesan sobre cada equipo de trabajo, a efectos de tener una mejor productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arce, M. A. (2019). *La piratería de las señales de radiodifusión sonora FM en los servicios de telecomunicaciones en la provincia de Lima*. (tesis de doctorado), https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26763/Arce_TMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Arias, F.G. (2016). *El proyecto de investigación- Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Barbachan, A., Morales, A., Mosquera, G. y Soto, D. (2015). *Calidad en las Instituciones y Empresas del Sector de Servicios Públicos del Gobierno Central en el Departamento de Lima* (tesis de maestría), <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14718>
- Blanco, M. I., Aibar, C., & Aibar, B. (2006). *La gestión de la calidad total en el sector Público Local: Estudio de un caso*. 9. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1455521>
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S. A.
- Cornejo, M. (2019). *Análisis de la gestión municipal de Pucusana - Lima en el marco de la Modernización del Estado* (tesis de maestría), <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27260>
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

- García, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, *Presupuesto y Gasto Público*, (47), 37-64. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación - Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*, México D.F.: McGraw Hill.
- Huaccho, A. (2017). *La gestión de calidad y su implicancia en la administración Pública de la gerencia de servicios a la ciudadanía y gestión Ambiental de la municipalidad de Lurín período-2017* (tesis de pregrado), <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1869>
- Izquierdo, P. (2015). *Evaluación de la calidad de la gestión pública y servicios públicos desde el gobierno central en España y Perú* (tesis de maestría), http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1010091/1/Izquierdo_Quispe_P_R.pdf
- Kumari, K. (2016). Service Quality of Public Sector Organization in India. *International Journal of Pure and Applied Management Sciences*, 1 (2), 15-21. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Krishna-Kumari-5/publication/327136322_Service_Quality_of_Public_Sector_Organization_in_India/links/5c75299b299bf1268d25eef9/Service-Quality-of-Public-Sector-Organization-in-India.pdf
- Lien, C.H., Wu, J.J., Chen, Y.H., Wang, C.J. (2014). Trust transfer and the effect of service quality on trust in the healthcare industry. *Manag. Serv. Qual.* 24, 399–416.
- Lopez, M. y Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, 2(3), 1-13. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900303.pdf>

- Maizondo, F. R. (2020). *Proceso de Modernización y Calidad del Servicio Público en los Módulos de Atención de la UGEL N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*, (tesis de maestría) recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7803>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181-209. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_arttext&tlng=en
- Morales-Sánchez, L. G., y García-Ubaque, J. C. (2020). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21, 128-134. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/83138>
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. y Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of marketing*, 49,41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *The Retailing Reader*, 64 (1), 12-40.
- Pasco, J. C. (2015). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 1(2). Recuperado de <https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/38487>
- Pedraza, N., Lavín, J., y Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. *Revista Chilena de Administración Pública*, 23, 25-49. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5604751>

- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2013). *Política nacional de Modernización de la gestión pública*. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Ramseook-Munhurrún, P., Lukea-Bhiwajee, S., y Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International journal of management and marketing research*, 3 (1), 37-50. Recuperado de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/ijmmre/ijmmr-v3n1-2010/IJMMR-V3N1-2010-3.pdf>
- Rodríguez, M. (2019). *Modernización de la Gestión Pública y la Atención al Ciudadano en una Institución Pública de Fiscalización, Trujillo - 2018* (tesis de maestría), <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35658>
- Salas, G. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta* (tesis de maestría), <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3429>
- Secretaría de gestión pública. (2019). *Lineamientos N°001-2019-SGP*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Lineamientos-N%C2%B0-001-2019-SGP-PCM1.pdf>
- Tamayo, & Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Noriega: Limusa Noriega Editores.
- Timaná, O. E. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional Callao 2020* (tesis de posgrado). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54480/Timana_DLFOE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014 - 2016* (tesis de maestría), <https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/handle/24000/4385>
- Veliz, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén* (tesis de maestría), <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43335>
- Ventura, W. (2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. Recuperado de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Woodside, A.G., Frey, L.L., Daly, R.T. (1989). Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions. *J. Health Care Market*, 9, 5–17.
- Yarimoglu, E.K. (2014). A review on dimensions of service quality models. *J. Market Manag.*, 2(2), 79-93.
- Zaconetta (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019*. (tesis de maestría), https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Política de modernización de la gestión pública	Gestión por Procesos	Efectividad y alineamiento de procesos Creación de Valor	Ordinal
	Simplificación Administrativa	Eficacia y eficiencia Oportunidad de servicios	
	Organización	Alineamiento organizacional Coordinación y comunicación	
Calidad del Servicio	Fiabilidad	Confianza servicio recibido Eficiencia servicio recibido	
	Capacidad de respuesta	Respuesta rápida Servicios innovadores	
	Comprensión empática	Trato personalizado Comunicación abierta	

ANEXO 2: Matriz de Consistencia

Título de la Investigación: “Relación de la Política de Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021”						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la Política de Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021?	Determinar la relación entre la Política de Modernización de la Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021	La Política de Modernización de la Gestión Pública se relaciona significativamente sobre la Calidad del Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021	Política de modernización de la gestión pública	Gestión por Procesos	Efectividad y alineamiento procesos Creación de Valor	Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de la Investigación Diseño de Campo No Experimental
				Simplificación Administrativa	Eficacia y eficiencia Oportunidad servicios	
				Organización	Alineamiento organizacional Coordinación y Comunicación	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN MUESTRA
¿Cuál es la relación entre la Gestión por Procesos de la Política de Modernización de la	Determinar la relación entre la Gestión por Procesos de la Política de Modernización de la	La Gestión por Procesos de la Política de Modernización de la Gestión Pública se relaciona	Calidad del Servicio	Fiabilidad	Confianza servicio recibido Eficiencia servicio recibido	Población y muestra: 104

Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021?	Gestión Pública y Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021	significativamente con la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021				Usuarios Servicios DSR/MTC
¿Cuál es la relación de la Simplificación Administrativa de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021?	Determinar la relación entre la Simplificación Administrativa de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021.	La Simplificación Administrativa de la Política de Modernización de la Gestión Pública se relaciona significativamente sobre la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021.		Capacidad de respuesta	Respuesta rápida Servicios innovadores	
¿Cuál es la relación entre la Organización de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021?	Determinar la relación entre la Organización de la Política de Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021.	La Organización de la Política de Modernización de la Gestión Pública se relaciona significativamente sobre la Calidad de Servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021.		Comprensión empática	Trato personalizado Comunicación abierta	Técnica e instrumento de recolección de Información: Encuesta/ Cuestionario

CUESTIONARIOS

Instrucciones:

El presente cuestionario consta de cinco (5) alternativas de respuesta como se indica en la siguiente tabla. Marque con una (X) la opción que creas conveniente.

Datos del contacto:

Los datos proporcionados por el participante NO SERÁN DIVULGADOS NI REVELADOS.

¿Cuál es tu correo electrónico?

ALTERNATIVA	ESCALA
Nunca	1
Casi nunca	2
Regularmente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Variable 1: POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Instrucciones: Marque una sola alternativa según considere conveniente: Escala

Valorativa: Siempre; Casi siempre; Regularmente; Casi nunca; Nunca.

Ítems	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Gestión por Procesos					
¿Considera que los servicios administrativos están alineados a las necesidades de los usuarios?					
¿Los procesos para el otorgamiento de autorizaciones para prestar el servicio de radiodifusión son claros y efectivos?					
¿La orientación acerca de los procesos y servicios es clara y detallada?					
DIMENSIÓN 2: Simplificación Administrativa					
¿La DSR es explícita en los requisitos para el otorgamiento de las autorizaciones para prestar el servicio de radiodifusión?					
¿La DSR cumple con responder la solicitud de los usuarios en el tiempo establecido según las normas?					
¿La documentación utilizada (formatos, formularios) para solicitar el otorgamiento de autorización para prestar el servicio de radiodifusión son los adecuados?					
DIMENSIÓN 3: Organización					
¿Considera que la estructura organizacional de la DSR es adecuada a los servicios brindados?					

¿Considera que los servidores públicos de la DSR tienen claras sus funciones y responsabilidades?					
¿Considera que la comunicación y coordinación de la DSR con el administrado es clara y aporta la información necesaria?					

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: Marque una sola alternativa según considere conveniente: Escala

Valorativa: Siempre; Casi siempre; Regularmente; Casi nunca; Nunca.

Ítems	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad					
¿El servidor público de la DSR tiene las competencias adecuadas para brindar el servicio?					
¿Considera que los servicios brindados por la DSR tienen la calidad adecuada en función de las expectativas del usuario?					
¿Se considera satisfecho con el servicio brindado por la DSR?					
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta					
¿Se comunica adecuadamente por parte del servidor público de la DSR sobre el tiempo de trámite de los distintos servicios?					
¿Se cumplen con los plazos establecidos para la atención de los tramites?					
¿Los servidores públicos de la DSR tienen la capacidad para resolver las dudas e inquietudes que tengan los usuarios?					
DIMENSIÓN 3: Empatía					
¿Los servidores públicos de la DSR tienen una comunicación fluida con los usuarios?					
¿Los servidores públicos de la DSR son empáticos con las necesidades y las expectativas de los usuarios?					
¿Los servidores públicos de la DSR entienden adecuadamente las necesidades y deseos de los usuarios cuando brindan el servicio?					

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	CRISTIAN JOE CABRERA GIL	
2.	PROFESIÓN	ABOGADO
	ESPECIALIDAD	CONTRATACION PUBLICA
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	13 AÑOS
	CARGO ACTUAL	VOCAL DEL TRIBUNAL DE CONTRATACIONES DEL ESTADO
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Incidencia de la política de modernización de la gestión pública sobre la calidad del servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	JESUS ALEXIS GARCIA HERNANDEZ
	PROGRAMA DE PREGRADO O POSGRADO	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
3.2		
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo ()	

	4. Diario de campo ()	
5. VARIABLE QUE EVALUA	CALIDAD DEL SERVICIO	
<p>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
DIMENSIÓN: FIABILIDAD		
01	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR cumplen de manera adecuada sus funciones con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los administrados</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR brindan un buen servicio administrativo.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR tienen disposición para brindar una solución ante un problema</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p>

	<p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR hacen lo posible por resolver los trámites con celeridad.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>5</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento: Considera que existe burocracia en la DSR que ocasiona retrasos en la atención de las solicitudes.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>3</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento: Se cumplen con los plazos establecidos para brindar los servicios de la DSR</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

07	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR tienen una comunicación fluida con los usuarios de los servicios de la DSR.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR cumplen a cabalidad sus funciones con la finalidad de brindar una solución rápida ante los problemas</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR tienen la capacidad para resolver las dudas e inquietudes que tengan los administrados.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>5</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento: Hay voluntad por parte de los servidores públicos de la DSR para dar una respuesta oportuna a los administrados.</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>5</p>

	Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN: EMPATÍA		
11	<p>Pregunta del instrumento: Los horarios de atención al usuario de la DSR son apropiados</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>Pregunta del instrumento: La atención que recibe por parte de los servidores públicos de la DSR mantiene una relación apropiada.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR en la mayoría de los casos son empáticos con las necesidades y las expectativas de los administrados</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>5</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

14	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos en la mayoría de los casos entienden adecuadamente las necesidades y deseos del administrado cuando brindan el servicio.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>3</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
PROMEDIO OBTENIDO:		A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ():
<p>6 COMENTARIOS GENERALES</p> <p>En cuanto a la calidad de servicio, es necesario indicar que en todo el Sector Público existen falencias lo que puede afectar al recurso humano que interactúa en dicho ámbito, no obstante, se destaca el tipo y la calidad de servicio que brindan los empleados públicos.</p>		
<p>7 OBSERVACIONES</p>		

VARIABLE QUE EVALUA		POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS			
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE PROCESOS			
01	<p>Pregunta del instrumento: La orientación al administrado se alinea a sus necesidades</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	A(X)	D ()
		4	SUGERENCIAS:
02	<p>Pregunta del instrumento: Los procesos para el otorgamiento de autorizaciones para prestar el servicio de radio y difusión son claros y efectivos</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	A(X)	D ()
		5	SUGERENCIAS:
03	<p>Pregunta del instrumento: La atención al administrado en la orientación es de manera clara, amable y detallada</p>	A(X)	D ()
		4	

	<p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>Pregunta del instrumento: La atención al administrado en mesa de partes es rápida y segura</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento: La respuesta a la solicitud del administrado es rápida y bien fundamentada</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento: El esfuerzo es grande del administrado para presentar su solicitud y obtener una respuesta .</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>5</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

DIMENSIÓN: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

07	<p>Pregunta del instrumento: La DSR logra orientar de manera clara, amable y detallada al administrado</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento: La DSR cumple con responder la solicitud del administrado en el tiempo establecido</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento: La DSR cumple con su misión utilizando la menor cantidad de recursos.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>3</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento: La DSR brinda la oportunidad de subsanar la solicitud presentada por el administrado</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	
	Pregunta del instrumento: La DSR atiende los reclamos y quejas del administrado Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN		
11	Pregunta del instrumento: La estructura organizacional de la DSR le permite cumplir con su misión de manera eficiente Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	A(X) D () 4 SUGERENCIAS:
12	Pregunta del instrumento: La estructura organizacional de la DSR le permite cumplir con su misión de manera eficiente Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	A(X) D () 3 SUGERENCIAS:

13	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores civiles de la DSR tienen claros sus funciones</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>Pregunta del instrumento: La comunicación y coordinación de la DSR con el administrado es rápida y clara</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
	<p>Pregunta del instrumento: Los mecanismos existentes permiten una comunicación eficiente entre los servidores civiles</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>4</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
	<p>Pregunta del instrumento: Los mecanismos de coordinación interna permiten una cooperación eficiente entre los servidores civiles</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>5</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	
PROMEDIO OBTENIDO:	A(X) D ():
8 COMENTARIOS GENERALES	
9 OBSERVACIONES	



Juez Experto
CRISTIAN JOE CABRERA GIL
Colegiatura N° ICAL 4185.

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	Luis Saavedra Zegarra	
2.	PROFESIÓN	Administrador de empresas
	ESPECIALIDAD	
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	34 años
	CARGO ACTUAL	Gerente de Tecnología de la Información en la Caja Metropolitana de Lima
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Incidencia de la política de modernización de la gestión pública sobre la calidad del servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	JESUS ALEXIS GARCIA HERNANDEZ
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO O POSGRADO	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
4. INSTRUMENTO EVALUADO	<ul style="list-style-type: none"> 1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () 	

5. VARIABLE QUE EVALUA		CALIDAD DEL SERVICIO
<p>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
DIMENSIÓN: FIABILIDAD		
01	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR cumplen de manera adecuada sus funciones con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los administrados</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR brindan un buen servicio administrativo.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR tienen disposición para brindar una solución ante un problema</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	<p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	
04	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR hacen lo posible por resolver los trámites con celeridad.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento: Considera que existe burocracia en la DSR que ocasiona retrasos en la atención de las solicitudes.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento: Se cumplen con los plazos establecidos para brindar los servicios de la DSR</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

07	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR tienen una comunicación fluida con los usuarios de los servicios de la DSR.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR cumplen a cabalidad sus funciones con la finalidad de brindar una solución rápida ante los problemas</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR tienen la capacidad para resolver las dudas e inquietudes que tengan los administrados.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento: Hay voluntad por parte de los servidores públicos de la DSR para dar una respuesta oportuna a los administrados.</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	
DIMENSIÓN: EMPATÍA		
11	<p>Pregunta del instrumento: Los horarios de atención al usuario de la DSR son apropiados</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
12	<p>Pregunta del instrumento: La atención que recibe por parte de los servidores públicos de la DSR mantiene una relación apropiada.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR en la mayoría de los casos son empáticos con las necesidades y las expectativas de los administrados</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

14	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos en la mayoría de los casos entienden adecuadamente las necesidades y deseos del administrado cuando brindan el servicio.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
PROMEDIO OBTENIDO:		A() D():
6 COMENTARIOS GENERALES		
7 OBSERVACIONES		

VARIABLE QUE EVALUA		POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS			
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE PROCESOS			
01	<p>Pregunta del instrumento: La orientación al administrado se alinea a sus necesidades</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	A(x)	D()
		SUGERENCIAS:	
02	<p>Pregunta del instrumento: Los procesos para el otorgamiento de autorizaciones para prestar el servicio de radio y difusión son claros y efectivos</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	A(x)	D()
		SUGERENCIAS:	
03	<p>Pregunta del instrumento: La atención al administrado en la orientación es de manera clara, amable y detallada</p>	A(x)	D()
		SUGERENCIAS:	

	<p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	
04	<p>Pregunta del instrumento: La atención al administrado en mesa de partes es rápida y segura</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento: La respuesta a la solicitud del administrado es rápida y bien fundamentada</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento: El esfuerzo es grande del administrado para presentar su solicitud y obtener una respuesta .</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

DIMENSIÓN: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

07	<p>Pregunta del instrumento: La DSR logra orientar de manera clara, amable y detallada al administrado</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento: La DSR cumple con responder la solicitud del administrado en el tiempo establecido</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento: La DSR cumple con su misión utilizando la menor cantidad de recursos.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento: La DSR brinda la oportunidad de subsanar la solicitud presentada por el administrado</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	
	Pregunta del instrumento: La DSR atiende los reclamos y quejas del administrado Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN		
11	Pregunta del instrumento: La estructura organizacional de la DSR le permite cumplir con su misión de manera eficiente Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	A(x) D() SUGERENCIAS:
12	Pregunta del instrumento: La estructura organizacional de la DSR le permite cumplir con su misión de manera eficiente Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	A(x) D() SUGERENCIAS:

13	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores civiles de la DSR tienen claros sus funciones</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
14	<p>Pregunta del instrumento: La comunicación y coordinación de la DSR con el administrado es rápida y clara</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
	<p>Pregunta del instrumento: Los mecanismos existentes permiten una comunicación eficiente entre los servidores civiles</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
	<p>Pregunta del instrumento: Los mecanismos de coordinación interna permiten una cooperación eficiente entre los servidores civiles</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni</p>	<p>A(x) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	
PROMEDIO OBTENIDO:		A() D():
8 COMENTARIOS GENERALES		
9 OBSERVACIONES		

Luis Saavedra Zegarra
Juez Experto

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	Cresencio Chuqui Lucio	
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión Pública
	GRADO ACADÉMICO	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	27
	CARGO ACTUAL	Consultor Independiente
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Incidencia de la política de modernización de la gestión pública sobre la calidad del servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	JESUS ALEXIS GARCIA HERNANDEZ
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO O POSGRADO	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo ()	

	4. Diario de campo ()	
5. VARIABLE QUE EVALUA	CALIDAD DEL SERVICIO	
<p>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
DIMENSIÓN: FIABILIDAD		
01	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR cumplen de manera adecuada sus funciones con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los administrados</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A() D (2)</p> <p>SUGERENCIAS: Se efectúe el mapeo de procesos, se determine las cadenas de valor en los distintos niveles de procesos y se reformule los instrumentos de gestión que definen la autoridad y responsabilidad funcional.</p>
02	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR brindan un buen servicio administrativo.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A() D (2)</p> <p>SUGERENCIAS: La entidad debe definir los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad con respecto a los servicios que brinda</p>
03	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR tienen disposición para brindar una solución ante un problema</p>	<p>A(4) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: Crear y mantener una cultura de servicio de atención al ciudadano</p>

	<p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	
04	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR hacen lo posible por resolver los trámites con celeridad.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(4) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: Mejorar los procesos y sistemas de trabajo</p>
05	<p>Pregunta del instrumento: Considera que existe burocracia en la DSR que ocasiona retrasos en la atención de las solicitudes.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(5) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: Elaborar el mapeo de procesos e identificar las cadenas de valor en cada nivel de proceso</p>
06	<p>Pregunta del instrumento: Se cumplen con los plazos establecidos para brindar los servicios de la DSR</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(4) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: Medir la carga de trabajo, determinar la cantidad de puestos necesarios y asignar personal idóneo</p>

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

07	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR tienen una comunicación fluida con los usuarios de los servicios de la DSR.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A() D (1)</p> <p>SUGERENCIAS: Crear mecanismos de comunicación para conocer la percepción de los usuarios de los servicios</p>
08	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR cumplen a cabalidad sus funciones con la finalidad de brindar una solución rápida ante los problemas</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(1) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: Las funciones establecidas formalmente en los instrumentos de gestión no son pertinentes, deben ser revisadas.</p>
09	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR tienen la capacidad para resolver las dudas e inquietudes que tengan los administrados.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(4) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: Debe implementarse, mantenerse y mejorarse una cultura de servicio a la ciudadanía</p>
10	<p>Pregunta del instrumento: Hay voluntad por parte de los servidores públicos de la DSR para dar una respuesta oportuna a los administrados.</p>	<p>A(4) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	
DIMENSIÓN: EMPATÍA		
11	<p>Pregunta del instrumento: Los horarios de atención al usuario de la DSR son apropiados</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A() D (1)</p> <p>SUGERENCIAS: Las personas que trabajan, requieren atención en días no laborales como sábados, domingos y feriados.</p>
12	<p>Pregunta del instrumento: La atención que recibe por parte de los servidores públicos de la DSR mantiene una relación apropiada.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(4) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
13	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos de la DSR en la mayoría de los casos son empáticos con las necesidades y las expectativas de los administrados</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(4) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

14	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores públicos en la mayoría de los casos entienden adecuadamente las necesidades y deseos del administrado cuando brindan el servicio.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A() D(1)</p> <p>SUGERENCIAS: Se realice estudios de percepción para conocer cómo perciben los usuarios la atención de cada servicio</p>
PROMEDIO OBTENIDO:		A() D():
6 COMENTARIOS GENERALES		
7 OBSERVACIONES		

VARIABLE QUE EVALUA		POLÍTICA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS			
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE PROCESOS			
01	<p>Pregunta del instrumento: La orientación al administrado se alinea a sus necesidades</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	A(2)	D()
		SUGERENCIAS:	
02	<p>Pregunta del instrumento: Los procesos para el otorgamiento de autorizaciones para prestar el servicio de radio y difusión son claros y efectivos</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	A(3)	D()
		SUGERENCIAS:	
03	<p>Pregunta del instrumento: La atención al administrado en la orientación es de manera clara, amable y detallada</p>	A(4)	D()
		SUGERENCIAS:	

	<p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	
04	<p>Pregunta del instrumento: La atención al administrado en mesa de partes es rápida y segura</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(4) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>Pregunta del instrumento: La respuesta a la solicitud del administrado es rápida y bien fundamentada</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(3) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	<p>Pregunta del instrumento: El esfuerzo es grande del administrado para presentar su solicitud y obtener una respuesta.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A() D (2)</p> <p>SUGERENCIAS: Debería precisarse con medios de comunicación sencillas el procedimiento</p>

DIMENSIÓN: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

07	<p>Pregunta del instrumento: La DSR logra orientar de manera clara, amable y detallada al administrado</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(4) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>Pregunta del instrumento: La DSR cumple con responder la solicitud del administrado en el tiempo establecido</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(4) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>Pregunta del instrumento: La DSR cumple con su misión utilizando la menor cantidad de recursos.</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A(3) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>Pregunta del instrumento: La DSR brinda la oportunidad de subsanar la solicitud presentada por el administrado</p>	<p>A(4) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

	Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	
	Pregunta del instrumento: La DSR atiende los reclamos y quejas del administrado Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	A(4) D() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN		
11	Pregunta del instrumento: La estructura organizacional de la DSR le permite cumplir con su misión de manera eficiente Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	A() D(2) SUGERENCIAS: revisar el diseño organizacional
12	Pregunta del instrumento: La estructura organizacional de la DSR le permite cumplir con su misión de manera eficiente Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	A() D() SUGERENCIAS:

13	<p>Pregunta del instrumento: Los servidores civiles de la DSR tienen claros sus funciones</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A() D(2)</p> <p>SUGERENCIAS: Debe diseñarse los puestos y elaborarse los perfiles de puestos de forma pertinente</p>
14	<p>Pregunta del instrumento: La comunicación y coordinación de la DSR con el administrado es rápida y clara</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A() D(1)</p> <p>SUGERENCIAS: Elaborar y aplicar de manera permanente encuestas de percepción</p>
	<p>Pregunta del instrumento: Los mecanismos existentes permiten una comunicación eficiente entre los servidores civiles</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>A() D(1)</p> <p>SUGERENCIAS: Establecer políticas y procedimientos de comunicación internos</p>
	<p>Pregunta del instrumento: Los mecanismos de coordinación interna permiten una cooperación eficiente entre los servidores civiles</p> <p>Escala de medición: Totalmente en desacuerdo (1); Moderadamente en desacuerdo (2); Ni desacuerdo ni</p>	<p>A() D(1)</p> <p>SUGERENCIAS: Implementar una cultura de coordinación y trabajo en equipo</p>

acuerdo (3); Moderadamente de acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)	
PROMEDIO OBTENIDO:	A() D():
8 COMENTARIOS GENERALES La pregunta 1 y 12 se repite	
9 OBSERVACIONES	



Juez Experto
Colegiatura N° 04419.