

## ARTÍCULO ORIGINAL

# Política de modernización de la gestión pública y calidad del servicio de autorización de radiodifusión

### RESUMEN

En el año 2021 se han percibido señales que indican una baja calidad del servicio de autorización de radiodifusión que brinda la Dirección de Servicios de Radiodifusión (DSR) en Perú; señales que indican una deficiente implementación de la Política de Modernización de la Gestión Pública aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Entonces, se planteó como objetivo evaluar la implementación de la Política de Modernización de la Gestión Pública en la DSR y verificar la relación con la calidad del servicio brindado. Se realizó una investigación con el enfoque cuantitativo (proceso deductivo) de investigación, con un diseño no experimental, aplicando encuestas a una población de 104 administrados. Se demostró la presencia de problemas en todos los componentes de la Política de Modernización de la Gestión Pública implementada (gestión por procesos, simplificación administrativa y organización), habiendo una relación significativa y directa ( $r = 0.77$ ) con la regular calidad del servicio percibida.

**Palabras Clave:** Política de modernización, gestión pública, calidad de servicio.

**Jesús Alexis García Hernández<sup>1</sup>**

jesusalexis.garciahernandez@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-6869-2502>

**William Sánchez Chávez<sup>2</sup>**

williamsanchezchavez@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1441-375X>

<sup>1</sup>Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Facultad de Derecho y Ciencia Política. Ica, Perú

<sup>2</sup>Universidad de Buenos Aires, Facultad de Agronomía. Buenos Aires, Argentina

Presentado: 17/02/2023 - Aceptado: 08/03/2023 - Publicado: 29/06/2023

## INTRODUCCIÓN

La administración pública es clave para que el gobierno ejecute sus decisiones, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera eficiente y eficaz (Galindo, 2000). Para el logro de esta satisfacción es necesario que las decisiones ejecutadas generen una alta calidad de servicio ofertado por el gobierno en sus respectivos niveles de organización (Kumari y Nidhi, 2016).

Woodside *et al.* (1989) señalan que la calidad de servicio resulta de una evaluación sobre los servicios por parte de los clientes. Por ello, es importante que las organizaciones se preocupen por la calidad de servicio que brindan; ya que, son los clientes quienes permiten que estas mismas organizaciones tengan la retroalimentación correspondiente con el fin de mejorar.

Uno de los modelos pioneros que sirve para medir la calidad de servicio es el Modelo SERVQUAL (Díaz, 2005). El modelo fue diseñado por Parasuraman *et al.* (1988) y tiene como objetivo medir las expectativas (lo que desea o espera recibir el cliente) y las percepciones (el servicio que materialmente recibe). Este modelo surge a partir de considerar que un servicio es de calidad en el momento en que las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado. Sobre las dimensiones que tiene la calidad del servicio, en un inicio fueron 10 las que se plantearon, las que luego fueron sintetizadas en 5: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

El problema surge cuando no se logra la calidad del servicio requerida; en la gestión pública la baja calidad del servicio puede traer como consecuencia la baja legitimidad social del sistema en materia de transparencia, sostenibilidad y gobernanza (Morales y García, 2019), así como la insatisfacción de los ciudadanos.

Evidencias de este problema son presentadas por Ramseook-Munhurrin *et al.* (2010) en África, en el país de Mauricio. Pedraza *et al.* (2014) encontraron que los usuarios mexicanos consideran que es un problema la calidad del servicio de la administración pública, sobre todo en las dimensiones de tiempos de espera y capacidad de respuesta.

En la misma línea, el informe sobre la percepción ciudadana en la prestación de los servicios públicos realizado en España en el año 2016, entre el periodo 2009-2016, muestra que la satisfacción de los españoles con respecto a la calidad del funcionamiento de los servicios públicos ha empeorado. En el 2009, un 49% del total de encuestados mencionaba que se encontraba bastante satisfecho con el funcionamiento de los servicios públicos, mientras en el 2016 esto disminuyó a un 46%, aumentando en un 5% a 9% la cantidad de españoles que se encontraban nada satisfechos con los servicios estatales (Ministerio de Hacienda y Función Pública de España, Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2016).

La calidad del servicio público definitivamente es afectada por las decisiones y acciones del gobierno (Timaná, 2020), dichas decisiones y acciones se manifiestan a través de políticas públicas aprobadas y/o implementadas. Dunn (1994) señala que las políticas públicas son un conjunto de opciones colectivas interdependientes que se encuentran ligadas a decisiones adoptadas por los gobiernos y sus representantes. Estas se formulan en áreas tales como defensa, salud, educación, bienestar, previsión social, etcétera. En cualquiera de estas áreas existen diversas posibilidades de acción que se vinculan a iniciativas gubernamentales en curso o potencialmente implementables, y que involucran conflictos entre los distintos actores de la comunidad.

En la realidad de América Latina y el Caribe, a pesar de conocer la importancia de implementar políticas públicas consistentes y perdurables, los países presentan un retraso respecto a otras regiones en cuanto a la calidad de las características de las políticas públicas, a excepción de Chile, Costa Rica y Uruguay (Comisión Económica para América Latina [CEPAL]. División de Desarrollo Productivo y Empresarial, 2005).

En Perú la situación podría ser similar respecto a la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública, la cual se aprobó en el año 2013 mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013), con su plan de implementación aprobado a través de la Resolución Ministerial

125-2013- PCM (2013). Esta política desde entonces se ha convertido en el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, dentro de la cual se señalan los objetivos y contenidos principales del proceso de modernización de la gestión pública. Además, establece los principios y lineamientos para una actuación eficaz del sector público al servicio de ciudadanos y el desarrollo del país.

Dentro de este proceso de modernización, en el año 2018, el gobierno peruano aprobó el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (2018), cuyo propósito es optimizar la gestión interna de las instituciones públicas a través del uso eficiente y productivo de recursos estatales para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

En mérito a la Política de Modernización, la Dirección de Servicios de Radiodifusión ha venido ejecutando dicha política en el transcurso de los años, con el objetivo final de lograr la calidad del servicio a los ciudadanos de manera eficiente y eficaz. Dicho servicio consiste en brindar o denegar autorizaciones para que los ciudadanos a título personal o constituidos como empresas brinden servicios de radiodifusión.

En este contexto, en vista que se han percibido señales que indican una baja calidad de

servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión (DSR) y señales que indican una deficiente implementación de la Política de Modernización de la Gestión Pública, se planteó como objetivo evaluar la implementación de la Política de Modernización de la Gestión Pública en la DSR y verificar la relación con la calidad del servicio brindado.

## MÉTODOS

Se aplicaron cuestionarios válidos y confiables a 104 administrados con resoluciones autoritativas hasta el mes de agosto del 2021, evaluadas por la Dirección de Servicios de Radiodifusión. Asimismo, se encuestó a siete servidores públicos de la DSR. El cuestionario utilizado para obtener resultados sobre la variable política de modernización de la gestión pública tuvo 7 ítems, y 5 ítems para la variable calidad de servicio. En la Tablas 1 y 2 se muestra la cantidad de las dimensiones e indicadores por cada una de las respectivas variables de estudio.

La validación del contenido de los instrumentos se realizó a través del juicio de expertos y se realizó el análisis de fiabilidad calculando el coeficiente alfa de Cronbach, cuyos resultados se muestran en la Tabla 3.

## RESULTADOS

En la Tabla 4 se observa que un 1% del total de los participantes en promedio percibe que

**Tabla 1**

*Dimensiones e indicadores para la variable "Política de modernización de la gestión pública"*

Dimensiones	Indicadores
Gestión de procesos	Efectividad y alineamiento de procesos Creación de valor
Simplificación administrativa	Eficacia y eficiencia Oportunidad de servicios
Organización	Alineamiento organizacional Coordinación y comunicación

Nota. Adaptado del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013.

**Tabla 2**

*Dimensiones e indicadores para la variable "Calidad de servicio"*

Dimensiones	Indicadores
Fiabilidad	Eficiencia servicio recibido
Capacidad de respuesta	Servicios innovadores Respuesta rápida
Comprensión empática	Trato personalizado Comunicación abierta

Nota. Adaptado de Parasuraman *et al.*, 1988.

**Tabla 3**

*Resultados del Alfa de Cronbach para los cuestionarios de las variables de estudio*

Coeficiente	Cuestionario para Políticas de Modernización de la gestión Pública	Cuestionario para calidad del servicio
Alfa de Cronbach	0.905	0.939

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Tabla 4**

*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	1.0	1	1.0	1	1.0	1	1.0
Casi nunca	3	2.9	3	2.9	6	5.8	5	4.8
Regularmente	31	29.8	34	32.7	27	26.0	32	30.8
Casi siempre	53	51.0	50	48.1	56	53.8	53	51.0
Siempre	16	15.4	16	15.4	14	13.5	13	12.5
TOTAL	104	100.0	104	100.0	104	100.0	104	100.0

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

nunca se brinda un buen servicio por parte de la DSR para el otorgamiento de autorizaciones para la prestación de los servicios de radiodifusión. Además, un 2.9% percibió que casi nunca se brinda un buen servicio, un 29,8% percibe que regularmente se realiza. Esto demuestra la presencia de un problema relativo de calidad de servicio que brinda la DSR, lo que lleva a la necesidad de plantear propuestas de mejora.

La presencia relativa del problema de calidad del servicio en la DSR se distribuye en todas sus dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía). Respecto a la fiabilidad, un 1% del total de los participantes percibe en promedio que nunca les genera confianza el servicio de otorgamiento de autorizaciones para la prestación de los servicios de radiodifusión. Además, un 2.9% percibió que casi nunca les genera ello y un 32.7% percibe que regularmente sucede.

Respecto a la capacidad de respuesta (segunda dimensión), el 1% del total de los participantes en promedio nunca percibió dicha capacidad por parte de la DSR para el otorgamiento de autorizaciones para la prestación de los servicios de radiodifusión. Además, un 5.8% casi nunca la percibió y un 26% regularmente la percibió.

Por último, respecto a la empatía (tercera dimensión), el 1% del total de los participantes en promedio nunca percibió que la DSR haya sido empática con las necesidades y expectativas de los usuarios para el otorgamiento de autorizaciones para la prestación de los servicios de radiodifusión. Además, un 4.8% casi nunca percibió empatía por parte de la DSR y un 30.8% regularmente la percibió.

En la Tabla 5 se observa que un 3.8% del total de los encuestados (en promedio) percibe que casi nunca se ha implementado la política de modernización de la gestión pública en la DSR para el otorgamiento de autorizaciones para la prestación de los servicios de radiodifusión. Además, un 24% percibió que regularmente se ha implementado dicha política. Esto evidencia un problema relativo respecto a la implantación de la política de modernización de la gestión pública en la DSR, hasta se puede decir que hay una necesidad de mejorar en un 27.8 %.

El problema relativo respecto a la implantación de la política de modernización de la gestión pública en la DSR también se distribuye en todas sus dimensiones (gestión de procesos, simplificación administrativa y organización). Respecto a la gestión por procesos, un 2.9% del

total de encuestados percibe (en promedio) que a veces se desarrolla la gestión por procesos de la política de modernización de la gestión pública en la DSR y un 29.8% percibió que regularmente se realiza. La situación es similar respecto a la simplificación administrativa y organización.

En los párrafos anteriores se queda claro la presencia relativa de problemas en la DSR respecto a la calidad del servicio y la implementación de la política de modernización de la gestión pública. En términos cuantitativos se puede decir que estos problemas están presentes desde un 25 a 35%. Entonces, antes de ahondar en los problemas más específicos, es decir, los encontrados o percibidos a través de los indicadores de las dimensiones de las variables, a continuación, en la Tabla 6 se presentan los resultados de las pruebas de correlación.

En la Tabla 6 se observa que el valor estadístico  $p$  (probabilidad) para toda correlación objetivo es menor a 0.05 (valor de significancia  $\alpha$ ). Es decir, se demuestra una relación estadísticamente significativa entre la política de modernización de la gestión pública y calidad de

servicio; gestión por procesos y calidad del servicio; simplificación administrativa y calidad del servicio; organización y calidad del servicio. El signo positivo de los coeficientes de correlación indica una relación directa y los valores indican un nivel de relación alta según la escala de coeficientes de correlación indicada por Hernández y Mendoza (2018).

Los resultados descritos significan que la presencia del problema relativo de la implementación de la política de modernización de la gestión pública en la DSR explica en un nivel alto la existencia de una relativa baja calidad del servicio. Entonces, si se ejecutan mejoras en la implementación de la política de modernización de la gestión pública, también se verán mejoras en la calidad del servicio.

En línea de lo anterior, para que haya una mayor base que lleve a propuestas de mejora de la implementación de la política de modernización de la gestión pública en la DSR, se clasificaron los resultados específicos (resultados de cada ítem) de las variables de estudio en términos fortalezas y debilidades. Esta clasificación se muestra en la Tabla 7.

**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	0.0	1	1.0	2	1.9
Casi nunca	4	3.8	3	2.9	5	4.8	4	3.8
Regularmente	25	24.0	31	29.8	28	26.9	31	29.8
Casi siempre	59	56.7	54	51.9	58	55.8	53	51.0
Siempre	16	15.4	16	15.4	12	11.5	14	13.5
TOTAL	104	100.0	104	100.0	104	100.0	104	100.0

Nota. Elaboración propia, 2023.

**Tabla 6**

*Coefficientes de correlación para las variables de estudio*

Correlación objetivo	Rho de Spearman	Valor p.
Política de modernización de la gestión pública y calidad de servicio	0.777	0.000
Gestión por procesos y calidad del servicio	0.662	0.000
Simplificación administrativa y calidad del servicio	0.737	0.000
Organización y calidad del servicio	0.805	0.000

Nota. Elaboración propia, 2023.

**Tabla 7**

*Clasificación de los resultados específicos (resultados de cada ítem) de las variables de estudio en términos fortalezas y debilidades*

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La DSR y su personal cumplen con atender las solicitudes actuales (2020 hacia adelante) en los plazos establecidos (en su mayoría).</li> <li>• La DSR y su personal tienen comunicación fluida y continua con los usuarios en relación con sus trámites.</li> <li>• La DSR y su personal se muestran empáticos ante las necesidades urgentes de los usuarios, atendiéndolos prioritariamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las notificaciones a los domicilios de los usuarios suelen ser defectuosas por impericia del <i>courier</i>.</li> <li>• Los procesos no son tan claros y detallados.</li> <li>• La orientación previa a la presentación de las solicitudes es deficiente.</li> <li>• Falta de un sistema de notificación por casilla electrónica, que contribuiría en gran medida a la mejora del proceso.</li> <li>• Inexistencia de un flujograma a efectos de que los usuarios conozcan a cabalidad el proceso para obtener una autorización para prestar el servicio de radiodifusión.</li> <li>• La no digitalización de todos los expedientes a efectos de evitar que se pierdan, como ha sucedido a lo largo de los años.</li> <li>• La contratación de profesionales sin preparación en gestión pública o sin vocación de servicio contribuyen a que la DSR no se modernice.</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

## DISCUSIÓN

La correlación de los problemas relativos encontrados en la implementación de la política de modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la DRS tiene el respaldo de Galindo (2000), este autor menciona que la calidad de servicio ofrecida por una entidad estatal puede ser impactada o explicada por las políticas que el gobierno ejecute para la administración pública. Asimismo, Castello y Lizcano (citado por Blanco *et al.*, 2006) señalan que la filosofía de la gestión pública ha cambiado, ha dejado de estar enfocada principalmente en la eficiencia y economía para darle una mayor cabida a la calidad del servicio que se ofrece.

Los resultados de esta investigación son evidencia de que se ha frustrado (de manera relativa) los propósitos del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, 2018) en la DSR, es decir, la optimización de la gestión interna de las instituciones públicas a través del uso eficiente y productivo de recursos estatales para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Esto es respaldado por Zaconetta (2020) quien encontró que la modernización de la gestión pública se relaciona de manera directa y significativamente con la calidad de los servicios ( $p < 0.05$ ;  $r = 0.756$ ) en una población similar a esta investigación.

Timaná (2020) y Maizondo (2020) también encontraron problemas y relaciones significativas entre la gestión de procesos, simplificación administrativa y organización con la calidad de

servicio brindada por organizaciones públicas peruanas.

Entonces, la idea y diseño de la política de modernización de la gestión pública no necesariamente podría representar el problema; las evidencias obtenidas en esta investigación indican que el problema recae en la implementación de la política, lo cual incluye a la conducta de los individuos encargados de la ejecución y verificación de la correcta implementación de la política. El hecho de no avanzar en la implementación y/o desarrollo de la política nacional de modernización de la gestión pública, en especial en las dimensiones estudiadas en la presente investigación (gestión por procesos, simplificación administrativa y organización) tiene como principal consecuencia que muchos de los interesados en gestionar los permisos de operación de radio o televisión opten por funcionar de manera clandestina (Arce, 2019).

Desde la perspectiva de los autores de este trabajo, se podrían tener en cuenta los siguientes lineamientos estratégicos para la mejora de la implementación de la política de modernización de gestión pública: capacitaciones al personal *courier* para que las notificaciones a los domicilios de los usuarios no sean defectuosas por impericia del *courier*; contratación de personal especialista en gestión pública con experiencia debidamente sustentada en el sector público; implementación del sistema de casilla electrónica; atención de todos los pasivos y digitalización de expedientes; ampliar los canales para comunicar el servicio de la DSR;

y aprovechar la disponibilidad de tecnologías para identificar a los agentes que se dedican a la piratería radial.

## CONCLUSIONES

Se encontraron problemas en la implementación de la política de modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la DSR (población de estudio). En términos cuantitativos estos problemas están presentes entre un 25 a 35 % de los casos. Se demostró que entre estos problemas existe una relación alta, directa y significativa ( $r = 0,777$ ), lo cual significa que la presencia del problema relativo de la implementación de la política de modernización de la gestión pública en la DSR explica en un nivel alto la existencia de una relativa baja calidad del servicio.

Se encontraron las siguientes problemas específicos o debilidades prevalentes en la DSR: las notificaciones a los domicilios de los usuarios suelen ser defectuosas por impericia del *Courier*; los procesos de gestión no son tan claros y detallados; la orientación previa a la presentación de las solicitudes es deficiente; falta de un sistema de notificación por casilla electrónica; falta la digitalización de todos los expedientes a efectos de evitar las pérdidas de los mismos, la contratación de profesionales sin preparación en gestión pública o sin vocación de servicio que contribuyen a que la DSR no se modernice.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arce, M. (2019). *La piratería de las señales de radiodifusión sonora FM en los servicios de telecomunicaciones en la provincia de Lima* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26763/Arce\\_TMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26763/Arce_TMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Blanco, M. I., Aibar, C. y Aibar, B. (2006, 23 y 24 de febrero). *La gestión de la calidad total en el sector público local: estudio de un caso* [Discurso principal]. Conferencia presentada en IX Jornada de Contabilidad Pública ASEPUC, Logroño, La Rioja, España.
- Comisión Económica para América Latina (CEPAL). División de Desarrollo Productivo y Empresarial (2005, junio). Políticas públicas para el desarrollo de sociedades de información en América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/3577-politicas-publicas-desarrollo-sociedades-informacion-america-latina-caribe>
- Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM [Presidencia del consejo de ministros]. Por la cual se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. 9 de enero del 2013. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460>
- Decreto Supremo N.º 123-2018-PCM [Presidencia del consejo de ministros]. Por la cual se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. 19 de diciembre de 2018. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-sistema-admini-decreto-supremo-n-123-2018-pcm-1724739-1/>
- Díaz, R. (2005). La calidad percibida en la sanidad pública. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(1), 35-42. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(08\)74716-X](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(08)74716-X)
- Dunn, W. (1994). *Public policy analysis: An introduction*. Prentice-Hall.
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la Admiración Pública*. Editorial Porrúa.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Kumari, K. y Nidhi, N. (2016). Service Quality of Public Sector Organization in India. *International Journal of Pure and Applied Management Sciences*, 1 (2), 15-21. [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](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)
- Maizondo, F. (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, Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7803>
- Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2016). Estabilidad y mejoría en los servicios públicos. Catálogo de publicaciones estatales, [http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe\\_Percepcion\\_2016.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/informes/Informe_Percepcion_2016.pdf)
- Morales, L. G., y García, J. C. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21 (1), 128-134. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *The Retailing Reader*, 64 (1), 12-40.

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. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5604751>

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. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/ijmmre/ijmmr-v3n1-2010/IJMMR-V3N1-2010-3.pdf>

Resolución Ministerial 125-2013- PCM, Aprobación del Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016. (2013, 18 de mayo). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292560-125-2013-pcm>

Timaná, O. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Autoridad Portuaria Nacional Callao 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54480/Timana\\_DLFOE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54480/Timana_DLFOE%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Woodside, A. G., Frey, L. L. and Daly, R. T. (1989). Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions. *J. Health Care Market*, 9, 5-17.

Zaconetta, J. N. (2020). *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta\\_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56672/Zaconetta_ZJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

#### **Conflicto de intereses / Competing interests**

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

#### **Contribución de los autores / Authors' Contribution**

Jesús Alexis García Hernández (autor principal): Recolección/obtención de resultados, redacción del manuscrito, revisión crítica del manuscrito, aporte de pacientes o material de estudio, obtención de financiamiento, asesoría técnica o administrativa.

William Sánchez Chávez (coautor): Concepción y diseño del trabajo, análisis e interpretación de datos, redacción del manuscrito, revisión crítica del manuscrito, aprobación de su versión final, asesoría estadística.