

Calidad en los servicios de los usuarios de instituciones públicas

Quality of Services Provided to Users of Public Institutions

Noemi Jael Fajardo-Bravo^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-3463-1332>

Eva Lucía Vera-Veliz¹ <https://orcid.org/0000-0003-2698-3685>

Rafael Antonio Pinto-Arboleda¹ <https://orcid.org/0000-0002-7262-6745>

¹Universidad César Vallejo, Piura, Peru

*Autor para correspondencia nfajardob@ucvvirtual.edu.pe

RESUMEN

En la actualidad, el mundo ha cambiado por los avances tecnológicos, con ello ha variado también las necesidades de las personas que acceden a un servicio público. En este artículo se realiza una revisión de las políticas de modernización de los Estados que se enfocan en mejorar la calidad de los servicios. Se presenta un análisis documental centrado en los principales autores que han abordado el concepto de calidad de servicio, así como en las metodologías estandarizadas más destacadas para su evaluación, la cual puede compleja debido a la naturaleza heterogénea y la subjetividad de los usuarios. Se presentan caso de aplicaciones de los modelos de evaluación más usados como el SERVQUAL y SERVPERF y cómo miden diferentes dimensiones enfocadas en las percepciones de los usuarios respecto a un servicio público. Se concluye que, para garantizar servicios de calidad, las instituciones deben evaluar continuamente el desempeño del personal y adoptar metodologías adaptadas a las necesidades locales, con un enfoque en la mejora continua y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: calidad del servicio; instituciones estatales; satisfacción del usuario; mejora continua.

ABSTRACT

Today, the world has changed due to technological advances, and with it the needs of people who access public services have also changed. This article reviews the modernization policies of States that focus on improving the quality of services. A documentary analysis is presented, focusing on the main authors who

have addressed the concept of service quality, as well as on the most prominent standardized methodologies for its evaluation, which can be complex due to the heterogeneous nature and subjectivity of users. Cases of applications of the most used evaluation models such as SERVQUAL and SERVPERF are presented, and how they measure different dimensions focused on users' perceptions regarding a public service. It is concluded that, to guarantee quality services, institutions must continuously evaluate staff performance and adopt methodologies adapted to local needs, with a focus on continuous improvement and user satisfaction.

Keywords: *service quality; state institutions; user satisfaction; continuous improvement.*

Recibido: 10/7/2024

Aprobado: 28/11/2024

INTRODUCCIÓN

Las políticas de modernización de un Estado tienen como objetivo el brindar servicios de calidad a la población, siendo el concepto de calidad algo que en la actualidad se sigue estudiando (Jemes et al., 2019).

La globalización en la actualidad ha traído diferentes situaciones, que, junto con los cambios de arquetipo social y la introducción de concepto de competitividad han permitido determinar la importancia de la calidad de servicios a nivel institucional tanto pública como privada (Izquierdo & Anastacio, 2021).

Las instituciones han enfocado sus políticas en la mejora de los diferentes tipos de servicios que brinda a su población, lo cual crea la preocupación sobre el estado actual de dichas políticas (Ruíz & Delgado, 2020).

Los usuarios o consumidores son los constructores de la calidad de un servicio, y la calidad se basa en los conocimientos que los consumidores tienen en un servicio, tiene una relación directa con lo que se denomina satisfacción del cliente (Khan et al., 2021). Siendo esto un determinante para que los usuarios que recibieron un servicio de calidad reciban mayor satisfacción y consecuentemente tengan la convicción de volver a usar los servicios de una organización, y además, realizar recomendaciones a otros posibles consumidores (Izquierdo & Anastacio, 2021; Wu, 2021).

La calidad de un servicio es el conjunto de características que este posee para poder satisfacer al usuario o cliente y tiene varias dimensiones para lograr su satisfacción, entre ellas se encuentran: seguridad, empatía, respuesta inmediata, entre otros (Ruíz & Delgado, 2020; Vasconcelos et al., 2020). La calidad del servicio en instituciones públicas se ha transformado en un factor relevante que permite crear una buena relación

entre la institución y los usuarios (Wu, 2021), pero para lograrlo las instituciones deben estar evaluando de forma constante al personal que brinda la atención a sus usuarios (Papavasiliou et al., 2021).

Mayormente, la evaluación de la calidad es compleja debido a que es heterogénea y se fundamenta en las necesidades particulares de los individuos, las experiencias recibidas del servicio y las recomendaciones de otros usuarios (Park et al., 2021; Sánchez & Sánchez, 2016). En la literatura científica se han propuesto varios métodos de medición para la calidad de servicios, siempre desde la perspectiva de los usuarios que se encuentran expuestos a estos, uno de ellos es el método SERVQUAL, usado en Perú pero que no es oficial, esto porque no existe una normativa estatal (Izquierdo, 2021).

Este modelo propuesto por Parasuraman et al. (1993), consta de 5 dimensiones para medir la calidad de servicio y se aplica de manera general en ámbitos privados. Las dimensiones del SERVQUAL se adaptan a cualquier ámbito, siendo muy generalizado. Por su parte, Bakhtiar et al. (2020) proponen medir el desempeño de la calidad de servicio a través de tres aspectos fundamentales: saber, gestión y alcance de las actividades, teniendo resultados positivos en su aplicación en servicios de transporte, estatales y digitales. Otro modelo es el SERVPERF (Mena, 2018), que implica menos dimensiones a considerar.

Sin embargo, existen diversas problemáticas que surgieron cuando estos criterios no eran considerados. Por ejemplo, en Alemania la calidad del servicio se veía afectada por la falta de empatía de los funcionarios, estos no interactuaban con los usuarios y por lo tanto no conocían su realidad (Hansemark & Albinsson, 2004); incluso en tiempos actuales la falta de comunicación puede generar una mala interpretación de las solicitudes tramitadas por las personas en instituciones públicas como en Portugal (Pereira et al., 2021).

En países con sobrepoblación la situación es más compleja. Tal es el caso de China donde a pesar del aumento del personal en las instituciones públicas, aun no se ha podido reducir los reclamos que los usuarios realizan en contra de la atención recibida. En estudios realizados por Liu et al. (2020) se logra evidenciar que el personal no puede controlar sus emociones, llegando incluso a insultos y maltrato físico cuando les reclaman por malos servicios prestados, similar a lo observado en España en sus servicios públicos durante la pandemia del COVID-19 (Morilla-Luchena et al., 2021).

En Italia se presenta una confusión en referencia a los avisos de cambio de procedimientos que se generan en diferentes medios de comunicación entre la entidad pública y los usuarios, esta falta de comunicación genera molestia de los usuarios (Tangi et al., 2021). En Indonesia se presentan molestias debido a la defectuosa estructura de los principales servicios públicos, como electricidad, agua potable, comunicaciones, viales, lo cual es un indicativo del nulo compromiso del gobierno por sus ciudadanos, brindando servicios de baja calidad (Ridwan & Pratikso, 2021).

Se debe considerar que un factor importante en la calidad de los servicios es la credibilidad, la cual se desarrolla en etapas iniciales lo que permite atraer usuarios (Alguacil et al., 2021). Sin embargo, esa credibilidad inicial no es suficiente ya que en etapas más avanzadas del proceso se debe desarrollar la confianza (Hyde & Hardy, 2021), esto permite que los usuarios puedan recurrir a las instituciones públicas y desarrollar sus trámites sin ninguna preocupación (Pozón-López et al., 2021), identificándose con ella y recomendar la gestión (Botosan et al., 2021).

En Ghana, en el ámbito público, el control del personal es deficiente, generando que los trabajadores no lleguen a tiempo y existan grandes colas de espera, que generan molestias y gastos a usuarios que viven en zonas rurales, debido a que tienen que pagar alojamiento y comida extra (Agyemang-Duah et al., 2020). Todos estos elementos evidencian que las autoridades no se preocupan en evaluar el capital humano (Tapia, 2017), de ahí la importancia que los responsables de los funcionarios evalúen constantemente su desempeño, para de esta forma lograr eficiencia y eficacia en los servicios, en beneficio de los usuarios (Mittal et al., 2020).

En países de Latinoamérica se considera a la amabilidad un gesto que permite la satisfacción de los usuarios, también es esencial que los funcionarios conozcan los requisitos y documentaciones de sus respectivas áreas, con el objetivo de orientar de manera efectiva a las personas (Yepes et al., 2018).

El presente artículo tiene como objetivo, analizar los principales enfoques, indicadores y desafíos en la evaluación de la calidad en los servicios públicos

MÉTODOS

En el presente trabajo se realizó una revisión sistemática de la literatura académica, siguiendo el marco metodológico propuesto por Fernández-Sánchez et al. (2020). Este enfoque estructurado permitió garantizar la calidad y relevancia de las fuentes seleccionadas para analizar el tema central: la calidad en los servicios de los usuarios de instituciones públicas. Se formuló una pregunta que guió el análisis de este artículo: ¿Cómo se mide y mejora la calidad del servicio ofrecido por las instituciones públicas desde la perspectiva del usuario?, esta pregunta permitió delimitar los criterios de búsqueda para las fuentes de información.

Se definieron los criterios de inclusión y exclusión para las fuentes bibliográficas. En los criterios de inclusión se consideraron estudios publicados entre 2015 y 2024 que examinaran modelos, indicadores o prácticas relacionadas con la calidad del servicio en instituciones públicas. Por el contrario, se excluyeron

aquellos artículos que no abordaban directamente la temática, estudios de contexto privado o documentos que no cumplieran con el periodo establecido. La búsqueda de información se llevó a cabo en bases de datos académicas reconocidas, tales como *Scielo*, *Redalyc*, *Scopus*, y *Google Scholar*. Se emplearon palabras clave específicas para garantizar la cobertura del tema, incluyendo: “calidad del servicio”, “instituciones públicas”, “satisfacción del usuario” y “mejora continua”. Además, se revisaron informes y documentos institucionales que proporcionaron datos relevantes sobre prácticas de gestión de calidad en servicios públicos.

De los resultados iniciales, se seleccionaron 52 artículos que cumplieran con los criterios establecidos. Posteriormente, se realizó un análisis exhaustivo de los documentos, clasificándolos en categorías temáticas como modelos teóricos de calidad, indicadores de satisfacción del usuario y estudios de caso prácticos. El análisis de los documentos permitió identificar patrones, contrastar enfoques y sintetizar hallazgos significativos.

DESARROLLO

Definiciones y enfoques de calidad en servicios públicos

La calidad de los servicios es generada con la satisfacción de las diferentes necesidades y expectativas de los usuarios, al ser una atención pública, el Estado debe realizarla a través de distintas entidades gubernamentales y considerando las normativas vigentes (Castillo et al., 2020).

Un término importante es la satisfacción del cliente, definido como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Becerra & Mavarez, 2017). La calidad de servicio es una filosofía de excelencia, se considera bienes a los servicios públicos, es decir son importantes para el ámbito de la sociedad, para los usuarios y empresas, su finalidad debe ser el mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que hacen uso de ellos (Yoon & Cha, 2020).

Desde el punto de vista de Bostanci y Erdem (2020), la calidad de los servicios debe ser percibida como el resultado de la satisfacción del usuario, y las instituciones encargadas deben buscar soluciones para poder generar mayor satisfacción de sus usuarios. Por tanto, debe existir una correlación entre la planificación estratégica con el impacto en la calidad de servicio brindado a un usuario del ámbito público o privado (Dris & Cothman, 2019). En la actualidad, los organismos de atención al usuario son considerados como un espacio para captar, recibir, consolidar información y dar respuestas a solicitudes realizadas por los

usuarios, es por tal motivo que se debe tener un control de la calidad impartida por estas entidades, posibilitando realizar un seguimiento detallado y detectar problemas para ser corregidos con eficiencia (Fontalvo et al., 2020).

En la revisión realizada por Ruíz y Delgado (2020), el 80 % de los estudios indican que un servicio público debe tener las siguientes características; capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, lo cual concuerda con Mejías et al. (2018), quienes indican que estas dimensiones demuestran una relación positiva con la satisfacción del usuario. En contraste al 20 %, que concuerdan que la parte administrativa es relevante para formular buenas políticas internas en las instituciones que vayan dirigidas a brindar servicios de calidad al usuario.

Uno de los factores que están convirtiéndose en agente de cambio de la percepción del usuario respecto a la eficacia de los servicios públicos en los países de Europa o América del norte es la innovación, la cual toma como punto de partida la sistematización de los tramites con el uso tecnológico que brinda mayor eficiencia (Eriksson et al., 2017). Hay que conocer que, en América Latina, también existen experiencias similares que impulsaron una gestión innovadora en diferentes ámbitos sociales que son poco conocidas en algunos países como Chile, México y Argentina (Mauro et al., 2021), existen brechas como acceso a la salud que son cubiertas por la innovación (Zhao et al., 2020).

Dimensiones de la calidad del servicio

En los trabajos realizados por Rita et al. (2019) se desarrollaron nuevos conocimientos que permitieron comprender de mejor manera las dimensiones más relevantes e importantes que impactan de manera efectiva en la satisfacción, la confianza y el comportamiento del cliente. Al evaluarse la calidad del servicio público de transporte mediante una perspectiva cualitativa, se revelaron dimensiones de la calidad del servicio, lo que explica la percepción del usuario y las distintas prioridades del servicio, estas son actitud, confiabilidad, ambiente, comodidad y conveniencia (Amrapala & Choocharukul, 2019).

Para entender las variables que conforman el modelo modelo Servqual (denominado así por las palabras en inglés Service Quality), creado en 1988 por Parasuraman et al. (1988) y que incluye las dimensiones para evaluar la calidad del servicio. De acuerdo con Ganga et al. (2019) se indican las siguientes dimensiones a considerar:

1. Confiabilidad: capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.

2. Capacidad de respuesta/receptividad: disposición de atender a las necesidades de la persona usuaria y de proporcionar un servicio rápido y oportuno.
3. Seguridad/competencia: conocimiento por parte de los/as servidores/as y su habilidad de inspirar confianza sobre lo que están realizando.
4. Empatía: la capacidad de percibir y comprender los requerimientos mediante la identificación de estos y la atención individualizada a la persona usuaria.
5. Aspectos tangibles: apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal (Ganga et al., 2019; Parasuraman et al. 1988).

Factores que influyen en la percepción del usuario

La calidad del servicio es un factor necesario para que los usuarios se sientan satisfechos, siendo esta satisfacción la verificación que cada persona realiza al cumplirse o no sus respectivas necesidades al usar un servicio público (Zouari & Abdelhedi, 2021). Los mismos autores indican que desde un punto de vista de servicios intangibles, la calidad implica la percepción de las facilidades de acceso a los servicios. Para Izquierdo y Anastaccio (2021), cuando se trata de servicios que no implican la relación personal entre funcionario y usuario, es decir trámites digitalizados, el proceso de acceso debe ser sencillo y tener una interfaz intuitiva, esto genera alta satisfacción del usuario (Shi & Shang, 2020).

Un aspecto a considerar es la relación entre la calidad de los servicios recibidos por los usuarios y la satisfacción laboral de los funcionarios que los brindan, por lo cual es necesario que las instituciones públicas mantengan trabajadores en buenas condiciones (Khanduri, 2021), además, de capacitaciones frecuentes e incentivos laborales (Psomas et al., 2017).

Existe una percepción de los usuarios hacia las personas que trabajan en las instituciones públicas, a quienes encasillan como un personal poco eficiente para servir a las instituciones (Jara et al., 2018), de esta manera se hace más compleja la creación de confianza entre usuario y funcionarios públicos.

Evaluaciones de la calidad de servicio

La evaluación de la calidad de los servicios públicos se ha realizado hasta el momento en base a su eficiencia, orientado al ahorro de costos y maximización de resultados, dejando de lado el aspecto cualitativo que involucra la sensación de calidad y por consecuencia la satisfacción de los usuarios, de esta manera se deja atrás las escalas de medición de la satisfacción de los usuarios en función de la calidad del servicio obtenido (Matraeva et al., 2020).

Las metodologías para la medición de la calidad del servicio son variadas. Mena (2018) empleó el modelo SERVPERF, el cual se adaptó a los servicios con el propósito de medir las percepciones de calidad asociadas con el servicio público. También se ha encontrado información que indica que el uso de otros modelos como SERVQUAL y Red de Petri han evaluado dimensiones de calidad asociadas con la satisfacción de los usuarios lo que al final se refleja en la mejora de los procesos de prestación del servicio (Causado et al., 2019).

El método SERVQUAL se ha usado para medir la satisfacción de los usuarios del transporte público en Inglaterra, este método hace énfasis en medir las expectativas del usuario con respecto al rendimiento del servicio, al haber una diferencia entre las expectativas del usuario y la idoneidad del servicio y el rendimiento, se produce una brecha, la cual es usada para medir la calidad del servicio, en función de esto se verifica cuando el servicio no cumple la calidad esperada o cubre las necesidades de los usuarios (Boscoe-Wallace & Okafor, 2021).

Por su parte, otros estudios midieron la calidad del servicio en instituciones de salud pública, para este tipo de instituciones las dimensiones de empatía y trato del personal son los principales factores que permiten construir la calidad del servicio prestado (Orte et al., 2020).

De acuerdo con un estudio realizado por Orte et al. (2020), el factor persona se considera crítico en la evaluación de la calidad de un servicio, sin embargo, se consideran otros factores como el intelectual, relacionado con las capacidades y habilidades que poseen los funcionarios y que garantizan la prestación de un buen servicio (Herrera, 2019, Tapia, 2017). La cortesía, amabilidad y la buena disposición se hacen indispensables para juzgar la calidad de servicio en el ámbito de salud (Montalvo et al., 2020).

CONCLUSIONES

En este artículo se abordó la importancia de la calidad en los servicios públicos desde una perspectiva integral, destacando que representa un elemento clave para la satisfacción de los usuarios y en el fortalecimiento las instituciones públicas. Se evidenció que la calidad de un servicio no se limita al cumplimiento técnico de procedimientos, sino que abarca factores cualitativos como la empatía, confiabilidad, y el trato personalizado, lo que resalta el papel del capital humano en la prestación de servicios efectivos.

Un hallazgo importante es que la evaluación de la calidad sigue siendo un desafío multidimensional, en donde los métodos tradicionales como SERVQUAL y SERVPERF han demostrado ser útiles al identificar

brechas entre expectativas y percepciones de los usuarios. Sin embargo, estos modelos requieren adaptaciones constantes para responder a las particularidades de los contextos públicos, especialmente en regiones con recursos limitados o sistemas burocráticos complejos. También se evidenció en esta revisión de bibliografía que la instalación de tecnología puede mejorar de manera significativa la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios. Esto incluye tanto el diseño de interfaces intuitivas para trámites digitales como la sistematización de procesos, lo cual no solo incrementa la eficiencia, sino que también promueve una relación de confianza entre las instituciones y los ciudadanos.

En contextos internacionales, las problemáticas relacionadas con la calidad del servicio muestran una diversidad de causas, desde la falta de capacitación y supervisión del personal hasta deficiencias estructurales en la prestación de servicios básicos. Estas situaciones evidencian la necesidad de implementar políticas públicas que prioricen el desarrollo del capital humano y fomenten la mejora continua basada en métricas claras y objetivos concretos. También se halló establecer indicadores de satisfacción que a más de medir la eficiencia operativa permiten considerar aspectos cualitativos como la percepción de los usuarios, el trato recibido y la accesibilidad de los servicios siendo relevante en el cumplimiento de los objetivos de las instituciones públicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agyemang-Duah, W., Peprah, C. & Peprah, P. (2020). Factors influencing the use of public and private health care facilities among poor older people in rural Ghana. *Journal of Public Health*, 28(1), 53-63. [10.1007/s10389-018-01010-y](https://doi.org/10.1007/s10389-018-01010-y)
- Alguacil, M., Serrano, M. H. G., Tafalla, A. M. G., García, R. J. G. & Berenguer, S. A. (2021). Credibility to attract, trust to stay: The mediating role of trust in improving brand congruence in sports services. *European J. of International Management*, 15(2/3), 231. [10.1504/EJIM.2021.113245](https://doi.org/10.1504/EJIM.2021.113245)
- Amrapala, C. & Choocharukul, K. (2019). Perceived Service Quality and Commuter Segmentation of Informal Public Transport Service in Bangkok, Thailand. *Engineering Journal*, 23(6), 1-18. [10.4186/ej.2019.23.6.1](https://doi.org/10.4186/ej.2019.23.6.1)
- Bakhtiar, Zakaria, M., Anshar, K. & Wahyuni, F. (2020). Analysis of Quality Level of Outpatients in Puskesmas Baktiya Using Fuzzy-Servqual Method (Service Quality). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1003(1), 012054. [10.1088/1757-899X/1003/1/012054](https://doi.org/10.1088/1757-899X/1003/1/012054)

- Becerra, J. & Mavarez, E. (2017). Grado de satisfacción de los consumidores de antihipertensivos genéricos vs. Marcas en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Revista Visión Gerencial*, 16(2), 193-206.
- Boscoe-Wallace, A. & Okafor, S. C. (2021). Sustainability of Public Transport in Nottinghamshire: A Look at Bus Service Quality. En E. G. Nathanail, G. Adamos, & I. Karakikes (Eds.), *Advances in Mobility-as-a-Service Systems* (Vol. 1278, pp. 30-41). Springer International Publishing. [10.1007/978-3-030-61075-3_4](https://doi.org/10.1007/978-3-030-61075-3_4)
- Bostanci, B. & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. [10.1016/j.seps.2019.100754](https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754)
- Botosan, C. A., Huffman, A. & Stanford, M. H. (2021). The State of Segment Reporting by U.S. Public Entities: 1976–2017. *Accounting Horizons*, 35(1), 1-27. [10.2308/HORIZONS-19-104](https://doi.org/10.2308/HORIZONS-19-104)
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M. & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. [10.37811/cl_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Causado-Rodríguez, E., Charris, A. N. & Guerrero, E. A. (2019). Mejora continua del servicio al cliente mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 73-84.
- Dris, A. O. & Cothman, M. M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5), 69. [10.5539/ibr.v12n5p69](https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69)
- Eriksson, M., Persson Osowski, C., Malefors, C., Björkman, J. & Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality. *Waste Management*, 61, 415-422. [10.1016/j.wasman.2017.01.035](https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035)
- Fernández-Sánchez, H., King, K. & Enríquez-Hernandez, C.-B. (2020). Revisiones Sistemáticas Exploratorias como metodología para la síntesis del conocimiento científico. *Enfermería universitaria*, 17(1), 87-94. [10.22201/eneo.23958421e.2020.1.697](https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.1.697)
- Fontalvo, T. J., De La hoz-Dominguez, E. J. & De La Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31(4), 27-34. [10.4067/S0718-07642020000400027](https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027)

- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N. & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: El caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668-681. [10.4067/S0718-33052019000400668](https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668)
- Hansemark, O. C. & Albinsson, M. (2004). Customer satisfaction and retention: The experiences of individual employees. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(1), 40-57. [10.1108/09604520410513668](https://doi.org/10.1108/09604520410513668)
- Herrera, S. (2019). Mejora de la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje ubicadas en destinos emergentes del Perú utilizando el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas. *Industrial data*, 22(1), 77-85.
- Hyde, E. & Hardy, M. (2021). Patient centered care in diagnostic radiography (Part 2): A qualitative study of the perceptions of service users and service deliverers. *Radiography*, 27(2), 322-331. [10.1016/j.radi.2020.09.008](https://doi.org/10.1016/j.radi.2020.09.008)
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. [10.26495/rce.v8i1.1648](https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648)
- Izquierdo Espinoza, J. R. & Anastacio Vallejos, C. A. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *Tzhoeco*, 13(2), 84-93. [10.26495/tzh.v13i2.2002](https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002)
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E. & Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.
- Jemes Campaña, I. C., Romero-Galisteo, R. P., Labajos Manzanares, M. T. & Moreno Morales, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. [10.1016/j.anpedi.2018.04.014](https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014)
- Khan, A. G., Lima, R. P. & Mahmud, M. S. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85-100. [10.1177/0972150918795551](https://doi.org/10.1177/0972150918795551)
- Khanduri, S. (2021). Service Quality Analysis of Banks in Rajasthan Post Financial Inclusion Program. *Wseas Transactions on Business and Economics*, 18, 396-401. [10.37394/23207.2021.18.40](https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.40)
- Liu, S., Teng, J. & Gong, Y. (2020). Extraction Method and Integration Framework for Perception Features of Public Opinion in Transportation. *Sustainability*, 13(1), 254. [10.3390/su13010254](https://doi.org/10.3390/su13010254)
- Matraeva, L. V., Kaurova, O. V., Maloletko, A. N. & Vasiutina, E. S. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: Russian practice. *Calitatea*, 21(177), 77-85.

- Mauro, S. G., Cinquini, L. & Pianezzi, D. (2021). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *The British Accounting Review*, 53(6), 100825. [10.1016/j.bar.2019.02.007](https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007)
- Mejías, A., Godoy, E. & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40), 1-18.
- Mena Córdoba, A. (2018). Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó. *CES Derecho*, 9(1), 34-58. [10.21615/cesder.9.1.3](https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.3)
- Mittal, S., Chadchan, J. & Mishra, S. K. (2020). Review of Concepts, Tools and Indices for the Assessment of Urban Quality of Life. *Social Indicators Research*, 149(1), 187-214. [10.1007/s11205-019-02232-7](https://doi.org/10.1007/s11205-019-02232-7)
- Montalvo, S., Estrada, E. & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21. [10.21503/cyd.v23i2.2085](https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085)
- Morilla-Luchena, A., Muñoz-Moreno, R., Chaves-Montero, A. & Vázquez-Aguado, O. (2021). Telework and Social Services in Spain during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 725. [10.3390/ijerph18020725](https://doi.org/10.3390/ijerph18020725)
- Orte, C. J. S., Bautista, R. A., Borrico, C. B., Neo, J. E. C., Parico, A. M. & Dios, M. A. S. D. (2020). Comparative study on patient satisfaction on healthcare service delivery in selected private and government hospitals. *Enfermería Clínica*, 30, 47-51. [10.1016/j.enfcli.2020.07.010](https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.07.010)
- Papavasiliou, S., Reaiche, C. & Papavasiliou, S. (2021). Digital health and patient- centred care: A digital systems view. *Systems Research and Behavioral Science*, 38(2), 231-245. [10.1002/sres.2726](https://doi.org/10.1002/sres.2726)
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147. [10.1016/S0022-4359\(05\)80007-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Park, S.-J., Yi, Y. & Lee, Y.-R. (2021). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1-2), 92-118. [10.1080/14783363.2018.1531700](https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1531700)
- Pereira, M. A., Ferreira, D. C. & Marques, R. C. (2021). A critical look at the Portuguese public-private partnerships in healthcare. *The International Journal of Health Planning and Management*, 36(2), 302-315. [10.1002/hpm.3084](https://doi.org/10.1002/hpm.3084)

- Pozón-López, I., Higuera-Castillo, E., Muñoz-Leiva, F. & Liébana-Cabanillas, F. J. (2021). Perceived user satisfaction and intention to use massive open online courses (MOOCs). *Journal of Computing in Higher Education*, 33(1), 85-120. [10.1007/s12528-020-09257-9](https://doi.org/10.1007/s12528-020-09257-9)
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N. & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 41-66. [10.1108/IJQSS-04-2016-0035](https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035)
- Ridwan, B. & Pratikso, P. (2021). Public Services User Satisfaction: An Application to Product of Government-Entity Business Project in West Java, Indonesia. *Proceedings of the 1st International Conference on Law, Social Science, Economics, and Education, ICLSSEE 2021, March 6th 2021, Jakarta, Indonesia*. [10.4108/eai.6-3-2021.2305966](https://doi.org/10.4108/eai.6-3-2021.2305966)
- Rita, P., Oliveira, T. & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. [10.1016/j.heliyon.2019.e02690](https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690)
- Ruiz Pinchi, R. & Delgado Bardales, J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. [10.37811/cl_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Sánchez García, M. & Sánchez Romero, M. C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista Ciencia Administrativa*, (2).
- Shi, Z. & Shang, H. (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. En F. F.-H. Nah & K. Siau (Eds.), *HCI in Business, Government and Organizations* (Vol. 12204, pp. 188-204). Springer International Publishing. [10.1007/978-3-030-50341-3_15](https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15)
- Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., Noci, G. & Russo, C. (2021). Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101543. [10.1016/j.giq.2020.101543](https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101543)
- Vasconcelos, P., Sucupira Furtado, E., Pinheiro, P. & Furtado, L. (2020). Multidisciplinary criteria for the quality of e-learning services design. *Computers in Human Behavior*, 107, 105979. [10.1016/j.chb.2019.04.003](https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.04.003)
- Wu, W.-N. (2021). Does Citizens' 311 System Use Improve Satisfaction with Public Service Encounters? Lessons for Citizen Relationship Management. *International Journal of Public Administration*, 44(8), 665-673. [10.1080/01900692.2020.1744644](https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1744644)
- Yoon, Y. & Cha, K. C. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability*, 12(19), 8073. [10.3390/su12198073](https://doi.org/10.3390/su12198073)

Zhao, Y., Liu, L., Qi, Y., Lou, F., Zhang, J. & Ma, W. (2020). Evaluation and design of public health information management system for primary health care units based on medical and health information. *Journal of Infection and Public Health*, 13(4), 491-496. [10.1016/j.jiph.2019.11.004](https://doi.org/10.1016/j.jiph.2019.11.004)

Zouari, G. & Abdelhedi, M. (2021). *Customer satisfaction in the digital era: Evidence from Islamic banking*. In Review. [10.21203/rs.3.rs-24909/v3](https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-24909/v3)

Conflicto de interés

Los autores declaran que no existe conflicto de interés.

Contribución autoral

Noemi Jael Fajardo Bravo: Conceptualización, metodología, validación, redacción- revisión y edición, y aprobación de la versión final.

Eva Lucia Vera Veliz: Análisis formal, visualización y aprobación de la versión final.

Rafael Antonio Pinto Arboleda: Análisis formal, visualización y aprobación de la versión final.