



Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública

Luis Alberto Araujo Romero

laraujoro@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-4444-7776>

Universidad César Vallejo

Carlos Alberto López Marrufo

perucalma@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4299-7799>

I.E. Francisco Bolognesi, Perú

RESUMEN

Este artículo presenta una revisión sistemática de las investigaciones realizadas en función del tema del modelo SERVQUAL aplicado en la gestión pública, para lo que se analizó y explicó los diversos artículos encontrados dando respuesta las preguntas planteadas. Entendiendo la importancia de este enfoque en la gestión pública para medir la calidad de servicios públicos que se brindan a la ciudadanía, con el fin de mejorarlos y evaluarlos de manera constante. De la revisión realizada se han encontrado artículos que definen a este modelo SERVQUAL como el más idóneo para medir la calidad de los servicios que se prestan en diversas instituciones públicas desde salud, educación, entre otros, con el fin de que los procesos se mejoren en pro del beneficio de la ciudadanía y de mejorar la gestión pública. La mayoría de estos artículos son de tipo cuantitativo, descriptivos y correlaciones, ya que midieron la calidad de diversos servicios que administra la gestión pública internacional y nacional.

Palabras claves: *modelo SERVQUAL; gestión pública.*

Correspondencia: laraujoro@ucvvirtual.edu.pe

Artículo recibido 1 octubre 2022 Aceptado para publicación: 1 noviembre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Araujo Romero , L. A., & Lopez Marrufo, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879

State of the art studies of the SERVQUAL model in public management

ABSTRACT

This article presents a systematic review of the research carried out on the subject of the SERVQUAL model applied in public management, for which the various articles found were analyzed and explained, answering the questions posed. Understanding the importance of this approach in public management to measure the quality of public services that are provided to citizens, in order to improve and evaluate them constantly. From the review carried out, articles have been found that define this SERVQUAL model as the most suitable for measuring the quality of the services provided in various public institutions from health, education, among others, in order to improve the processes in for the benefit of citizens and to improve public management. Most of these articles are quantitative, descriptive and correlational, since they measured the quality of various services administered by international and national public management.

Keywords: *SERVQUAL model; public management.*

1. INTRODUCCIÓN

De un tiempo a esta parte en el mundo se ha convertido en una necesidad para las diferentes entidades asumir ciertos modelos que garanticen un buen servicio, es decir que certifiquen que lo que brindan es calidad, imponiéndose, así, el concepto calidad de servicio; el certificar esta calidad es de suma importancia porque posibilita la vigencia de una entidad en el mercado y significa la garantía de satisfacción a los clientes en los diferentes requerimientos de estos (Coronel, Basantes y Vinueza, 2019). En esta línea, es el modelo SERVQUAL el que fija unos estándares que permiten corroborar que la calidad del servicio es buena o no lo es en función de la medición de dos aspectos de la misma variable: la expectativa del servicio a recibir y la percepción del servicio recibido; claro está, la percepción debe superar a la expectativa; de ser así, se asegura que la entidad cumple con criterios de excelencia (Pedraza, Lavín y Bernal, 2014).

El asumir el modelo SERVQUAL en todas sus dimensiones tiene grandes ventajas, más aún si se asumen claramente tres conceptos esenciales: satisfacción, percepción y servicio. La satisfacción que es el nivel de bienestar que posee el usuario o cliente cuando recibe el servicio (Causado-Rodríguez, Charris y Guerrero, 2019). La percepción que es la sensación del cliente o usuario ante el servicio recibido. El servicio es el conjunto de acciones, procedimientos y hechos que provee la entidad en favor del usuario o cliente. Es en el marco de estos constructos que se manifiestan las dimensiones del modelo SERVQUAL: confianza, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles; estos aspectos son los que permiten evaluar a la entidad (Bustamante et al, 2019).

La asunción del modelo SERVQUAL en la gestión pública y en las diferentes áreas de atención –salud, educación, vivienda, justicia, ministerio público, etc.- es de gran relevancia, toda vez que impone un cambio de actitud esencial para el servicio público, la tan denostada imagen que se posee de las entidades estatales puede invertirse para tornarse en una que se condiga con las necesidades que requiere satisfacer el usuario (Torres y Luna, 2017). La transformación de trámites tediosos y temporalmente prolongados o el no saber qué hacer en una entidad pública se transformaría en posibilidades de solución inmediata de problemas y la satisfacción, no solo del usuario, sino del servidor al atender apropiada y eficazmente a quien se los solicite. En síntesis, es una exigencia de tiempos actuales el asumir un modelo de calidad de servicio y,

SERVQUAL, por su vigencia y universalidad es uno de los mejores (Arciniegas y Mejías, 2017).

Considerando la perdurabilidad en el tiempo del modelo SERVQUAL, este, debido a que se adapta a todo tipo de entidades, sean públicas o privadas y que sus dimensiones abarcan casi todas las posibilidades de atención, las posibilidades de vigencia son favorables, pudiéndose asumir los estándares que propone este modelo en la gestión pública; en tal sentido, independientemente de la naturaleza de las entidades, puede adaptarse el modelo SERVQUAL a las medidas y acciones que se establezcan para la mejora de la atención de los usuarios y la satisfacción de sus necesidades (López-Ramírez et al, 2018).

Según la Organización Mundial de la Salud –OMS- (2020), anualmente mueren alrededor de entre 5 y 9 millones de pacientes en el mundo debido a la deficiente atención en salud, siendo que esta realidad se manifiesta en naciones que poseen entre medianos y bajos ingresos, representando un porcentaje significativo de las muertes en los aludidos países; además, esta entidad añade que alrededor de un cuarto de la población mundial habita en realidades vulnerables en las que la atención en salud posee significativas falencias, por lo que en estas zonas se presentan muertes que se pueden evitar en madres, niños y neonatos.

Para la Organización Panamericana de la Salud –OPS- (2019), la atención que reciben los pacientes en América es deficiente, toda vez que solo alrededor de dos quintos de quienes logran atenderse, consideran que reciben una buena atención, lo que implica que los demás no lo perciben así. Así mismo, esta entidad sostiene que hay alta mortalidad y un deficiente diagnóstico en muchos de los países de América, lo que da cuenta de las carencias que existen en el primer nivel de atención.

Según el Ministerio de Salud (citado por Espinoza-Portilla, Gil-Quevedo y Agurto-Távora, 2020), en cuanto a la problemática de la atención en salud en nosocomios peruanos, refieren que alrededor de más de cuatro quintos de estos establecimientos tienen problemas de gestión, lo que involucra la calidad de atención, deficiencias que se evidencian, además en la infraestructura, el equipamiento y los recursos humanos. Para Ramírez (2021: 1)

Uno de los problemas que enfrentan hoy en día los centros de salud en gran parte del territorio peruano son los servicios de salud que lo conforman, ya que su meta

primordial es promover y mantener la salud de la población. Actualmente, dichos nosocomios no cuentan con una adecuada infraestructura en sus instalaciones, por ausencia de recursos, equipamiento, falta de profesionales capacitados, que conlleva a ver un panorama de desinterés por parte de las autoridades y que esto se refleja más aún en la pandemia que estamos atravesando, en la cual expresa malestar o insatisfacción de la población.

En Pucallpa, Perú, la calidad de la atención en salud es deficiente, en cuanto a la infraestructura y al poco abastecimiento de la atención debido a la deficiente cantidad de profesionales de la salud, lo que limita la prestación de un servicio adecuado (Hospital Regional de Pucallpa, citado por Zevallos, 2018); Ramírez halló estos problemas, también, en el Centro de Salud Húsares del Perú que se ubica en esta ciudad de la selva peruana.

Es así que el objetivo de este artículo es desarrollar una revisión y explicación de la literatura o estudios que acerca de la aplicación del modelo SERVQUAL se hayan publicado en diferentes repositorios, tanto de indizadoras como de otras entidades: universidades, ministerios, bibliotecas; además, se va a contestar, a través de esta revisión a las preguntas siguientes: ¿Cuáles son los enfoques de investigación preminentes en las publicaciones revisadas? ¿Qué resultados prevalentes se han obtenido en los diferentes estudios, según la literatura revisada?

2. MÉTODO

Considerando lo referido por Sánchez (2019), el enfoque que sigue esta investigación es cualitativo y sigue el diseño de revisión sistemática de la literatura, para tal efecto se ha consultado fuentes de repositorios como Scielo, de universidades y de organismos como la OMS y la OPS; Calderón et al (2014) refiere que, como se ha expresado, sigue el modelo de revisión sistemática, que consiste en revisar y explicar los estudios realizados acerca de un tema, de manera que se conozca el estado del arte o situación en que se encuentra el tópico acerca del cual se trata, en el caso de este artículo, el modelo SERVQUAL en la gestión pública.

Además, considerando lo sostenido por Beltrán (2005), es importante realizar esta indagación porque permite desarrollar un referente teórico esencial para futuros estudios, de manera que se posee información relevante y actualizada, pues el margen de antigüedad de las investigaciones revisadas es de 5 años como máximo, es decir de

2017 a 2022 y se consideran artículos de revistas indizadas en repositorios diferentes, pero destacando Dialnet, Latindex, Ebsco, Scielo, universidades y otros organismos. Un criterio de exclusión son los artículos de meta-análisis y de revisión documental, así como las tesis.

3. REVISIÓN DE LITERATURA

Calidad de atención en salud se define como el conjunto de servicios que brinda una entidad de salud, para lograr un cuidado y una mejora integral en la salud de un paciente, evitando un quiebre sustancial, de modo que se vea vulnerada la calidad de atención (Aguirre, citado por Paredes, 2020). También se define calidad de atención como la exigencia de

más y mejores prestaciones, con mayores niveles de calidad, de modo que es necesario que los gestores y administradores optimicen sus procesos de gestión para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios, así como mejorar las competencias profesionales para desempeñar de manera correcta sus actividades en miras del bien común. (Fariño et al., 2018)

Las dimensiones que se evalúan, en una investigación desarrollada por Fariño-Cortez et al. (2018, Metodología, párr. 3, 4), en cuanto a la calidad de atención en salud se ajustan a lo propuesto por SERVQUAL, y estas son la tangibilidad, que permite evidenciar la calidad de atención en lo referido a la “infraestructura, la presentación del personal, limpieza, cantidad y comodidad de las camas”; la fiabilidad, que permite evaluar los tiempos pertinentes para la dación del servicio, la disponibilidad en cuanto al respeto por los horarios y la confianza que transmite el personal de salud, así como la disposición de los trabajadores para la resolución de interrogantes y dudas; la capacidad de respuesta, que consiste en evidenciar la “sencillez de trámite y cooperación entre empleados; la seguridad, que permite evaluar “las barreras de protección que utiliza el personal; por último, la empatía, que permite verificar “el trato recibido por el equipo de salud.”.

Coincidentemente, el estudio realizado por Boada-Niño, Barbosa-López y Cobo-Mejía (2019) asume también el modelo SERVQUAL, **que define sus dimensiones del modo siguiente:**

Fiabilidad: que evalúa la certeza de que el paciente será atendido dentro de los tiempos pertinentes.

Capacidad de respuesta: que evalúa la accesibilidad, tanto a la atención oportuna y pertinente, los niveles de coordinación como a la agilidad de los servicios administrativos.

Seguridad: evalúa las formas de protección implementadas en el servicio de salud para el personal y para el paciente.

Empatía: que considera la calidez con se trata al paciente y a los usuarios en general.

Elementos tangibles: que evalúa las cualidades de la infraestructura, equipos, atuendos y mobiliario que existe en un servicio de salud; sin embargo, añaden una percepción global de la calidad de atención, dentro de su medición, pero no como dimensión.

La investigación acerca de calidad de atención en el tratamiento de hemodiálisis en un hospital del seguro social, ubicado en la ciudad de Lima-Perú, realizada por Gutierrez y Melo (2021), también asume el modelo SERVQUAL; sin embargo, se incorpora la dimensión accesibilidad. Así mismo, Obregón (2020) asume, también el modelo SERVQUAL en un estudio realizado en el servicio diferenciado para adolescentes, del Centro de Salud El Progreso, Carabayllo.

En México, para la evaluación de la calidad de la atención en salud en un hospital oftalmológico, Romero, Contreras y Cantú (2019) emplearon el cuestionario SIUSEX2 (Satisfacción e Insatisfacción del Usuario de los Servicios de Salud desde sus Expectativas y Experiencias), que, según Fuentes et al. (2013), asume las dimensiones siguientes: 1) autonomía, 2) beneficencia, 3) dignidad, 4) integridad, 5) justicia, 6) no maleficencia y 7) vulnerabilidad.

No maleficencia consiste en el deber de desarrollar acciones siempre en el marco del bien; beneficencia, que consiste en brindar lo benéfico, en lo posible, sin dañar (Espinosa, citado por Romero, Contreras y Cantú, 2019); justicia, que es el trato igualitario a todos, evitando la discriminación; autonomía, que se define como la aptitud de la persona para, de por sí y acerca de su padecimiento, pueda tomar decisiones (Mora, citado por Romero, Contreras y Cantú, 2019); vulnerabilidad, que es la consideración por las limitantes del paciente; dignidad, que consiste en tratar según sus merecimientos a la persona; integridad, que consiste en la conservación del ser humano a cabalidad (Von Dedina, citado por Romero, Contreras y Cantú, 2019).

Puchi-Gómez et al. (2018), en una investigación cualitativa de revisión precisa como dimensiones las siguientes: 1) Paciente, que son las cualidades individuales de cada

persona que se atiende en un servicio de salud, 2) Intervención, que es el conjunto de patologías, tratamientos, medicación, rehabilitaciones, entre otros aspectos de las que ha sido sujeto el paciente y 3) Resultados, que son las consecuencias devenidas de la atención a los pacientes, pudiendo ser reingresos, niveles de mortalidad, situaciones adversas, altas favorables, tratamientos futuros, entre otros.

Arredondo y Gómez (2017) realizaron un estudio sobre la calidad de los servicios públicos respecto al servicio básico de agua en Ecuador, a través del modelo SERVQUAL, investigación de tipo cuantitativo descriptivo que trabajó con una muestra de 100 clientes de la empresa EPMAPA_SD y tenía como objetivo medir la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado a través de este modelo. Los resultados determinaron que; los niveles totales de satisfacción de los consumidores son relativamente bajos (50,1%) por el contrario, los de insatisfacción (49,1%) son alarmantemente altos, concluyendo que esta información es un insumo importante para la administración pública de los servicios de agua potable y alcantarillado teniendo en cuenta los motivos por los que mostraban su insatisfacción para poder mejorarlos desde la gestión públicas y brindar una mejor calidad en estos servicios públicos a la ciudadanía, teniendo en cuenta que el agua es un recurso elemental en el desarrollo de la vida de las personas.

Paredes (2020), en una investigación realizada en un centro de salud peruano, asume como dimensiones las mismas que SERVQUAL, es decir: 1) Fiabilidad o confianza, que consiste en la actitud que el profesional que atiende ha desarrollado las competencias necesarias para tal efecto, sabe y se interesa en cómo resolver problemas y manifiesta una atención sistematizada, 2) Capacidad de respuesta, que es un conjunto de “habilidades, actitudes, aptitudes, es la prontitud frente a una respuesta o situación” (p. 6); además, se evidencia una actitud favorable para la resolución de dudas e inquietudes; por otra parte, está la sencillez para realizar de modo rápido los tramites de atención correspondientes, 3) Empatía, que es la comprensión de la situación o realidad que viven los demás, en este caso los pacientes, de manera que se conciba la situación de forma individual, en el entendido que cada persona tiene sus propios problemas y sus sentires respecto de estos, 4) Aspectos tangibles, que hace alusión al entorno de trabajo -equipos, infraestructura, instalaciones, insumos-, es decir, todo lo que devenga en una atención comfortable al paciente y 5) Respecto de la dimensión

seguridad, la autora no manifiesta definición alguna, pero es evidente el modelo de dimensiones que sigue.

Haro. Chávez, Maldonado, Tapia y Camacho (2017) realizaron un estudio en el que analizaron la calidad del servicio al cliente a través del modelo SERVQUAL en el registro civil de 4 ciudades de Ecuador. Estudio de tipo de no experimental, transversal, se trabajó con 384 encuestados por cada ciudad. Los resultados determinaron que en 2 ciudades los niveles de satisfacción fueron más altos sobre todo respecto a la fiabilidad, mientras que en las otras 2 los niveles de satisfacción fueron bajos respecto a las expectativas que no se cumplieron con los usuarios. Concluyeron que; a pesar de que el Plan Nacional del buen vivir que establece una prestación de servicios públicos de calidad, aún existen instituciones públicas que no se alinean a este y siguen brindando al usuario un servicio de baja calidad.

Barrera y Ysuiza (2018) realizaron un estudio para medir la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el municipio de Alto Amazonas de Perú. Estudio de tipo no experimental, transversal de diseño descriptivo correlacional, que trabajó con una muestra de 74 trabajadores del municipio y 133 ciudadanos, a quienes se les aplicó el modelo SERVQUAL. Los resultados indicaron que; en cuanto a la gestión administrativa el 23% de trabajadores reconocieron que no se trabaja de manera adecuada, mientras que respecto a la calidad de servicio, el 3% indicó que no es adecuada, el 90% se mostró indiferente a estas. Se concluyó que existe una relación entre ambas variables, pero el 57% indica que no se les brinda oportunamente la información que requieren, lo que vislumbra la mala gestión en el municipio y lo que se debe mejorar para que este brinde una mejor calidad de servicio.

Ayoví (2020), en su estudio Calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital básico Esmeraldas, concluyó que:

La influencia de la calidad de satisfacción del usuario que acude al área de emergencia es caracterizada por la calidad de atención recibida por parte del personal del establecimiento, refleja que la atención es poco brindada, que el personal no la (sic) confianza durante la atención de esto depende la satisfacción del usuario y el prestigio del centro de salud. (p. 27)

Banegas (2018) en su investigación sobre la calidad de los servicios a través del modelo SERVQUAL en la Universidad Técnica de Machala de Ecuador. Estudio de enfoque cuantitativo descriptivo, trabajó con una muestra de 70 estudiantes a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados determinaron que las expectativas del servicio son altas, los estudiantes perciben un buen servicio. Concluyendo que; existe una buena percepción por parte de los estudiantes, las expectativas son altas, considerando la importancia de la aplicación de este modelo en esta institución educativa universitaria, ya que la educación es un servicio público que deben recibir los ciudadanos.

Boada, Barbosa y Cobo (2018) en la investigación realizada para medir la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención en salud utilizando el modelo SERVQUAL en Colombia, estudio que fue de tipo descriptivo, transversal que trabajó con una muestra de 282 usuarios a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados determinaron que el 70% de usuarios se muestra satisfecho con las atenciones. Concluyeron que; el aplicar estrategias organizacionales de mejora continua es de suma importancia en la institución, además de tener en cuenta la estructura física de las instalaciones, el equipamiento, el trato del personal, limpieza y comodidad que se le brinda al usuario de servicio de salud, comprendiendo que este pertenece a la gestión pública y debe mejorar día a día.

Ganga, Alarcón y Pedraja (2018) en su investigación sobre la medición del servicio con el modelo SERVQUAL en el Juzgado de garantía en Chile, investigación exploratoria y transversal que trabajó con 107 usuarios que asistieron a este juzgado de Puerto Montt el mes de diciembre del 2013 y el mes de junio del 2018, quienes respondieron el cuestionario de la calidad de servicio. Los resultados determinaron que; respecto a las expectativas del servicio, el en el 2013 tuvieron una calificación de 4.1 y en el 2018 de 4.0, sin embargo, respecto a la calidad de servicio en el 2013 fue de 3,8 y en el 2018 de 3,6, lo que indica que estas bajaron. Concluyeron que; la calidad del servicio de este juzgado es desfavorable para los usuarios, por lo que estos resultados deben servirle a la institución para mejorar su calidad de servicios.

Maggi (2018), en su tesis Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, concluye que:

De acuerdo a la evidencia empírica se constató que dentro del servicio de emergencias pediátricas existe una alta satisfacción en los pacientes en base a los conocimientos que disponen los profesionales para poder despejar cualquier duda que tiene el usuario. Se concluyó que a las personas les gustaría disponer de mayor información con respecto al tratamiento de su hijo, muchas veces reciben explicaciones sobre la situación de la salud de su hijo pero los especialistas utilizan palabras técnicas y dificultan el entendimiento de los padres de familia. (p. 79)

Cadena, Cruz, León y Cadena (2019) en su investigación sobre la gestión de procesos y satisfacción de usuarios de centros de salud en Ecuador, estudio de enfoque cuantitativo no experimental, trabajó con una muestra de 103 técnico y 384 usuarios, a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados determinaron que; el tiempo promedio que transcurrió, desde que se obtuvo el turno hasta la fecha de atención, fue de 1 a 2 meses (27 %), 1 a 5 días (25 %) y 5 a 59 minutos (21%); de los cuales, 59% de usuarios agendaron su cita vía telefónica, siendo este tiempo prolongado en recibir la atención desde que logran el turno lo que genera la insatisfacción y problema que el Ministerio de Salud no ha podido resolver en su totalidad; concluyeron que; no existe relación entre los procesos y la satisfacción de los usuarios, siendo este resultado el que permitirá que las autoridades tomen las medidas necesarias a fin de lograr la satisfacción en los usuarios respecto a los servicios de salud.

Alcívar, Erazo, Narvárez (2019) en su estudio del reto de la gestión de calidad en las instituciones de educación superior públicas del Ecuador, teniendo en cuenta que la educación es un servicio público que se brinda a los universitarios y que debe ser de calidad. Estudio de tipo no experimental de enfoque mixto y descriptivo – transversal, trabajó con 105 personas entre decanos y directores de la Universidad Nacional de Cuenca, a quienes se les midió su percepción de calidad del servicio bajo el modelo SERVQUAL. Entre los resultados se encontró que; en cuanto a la fiabilidad, existe un alto porcentaje de errores en cuanto a los trámites del personal, respecto a la seguridad es mínima debido a la demora en trámites. Concluyeron; que la calidad de servicio es mínima pese a que este se estipula en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y no se está cumpliendo, por lo que se recomienda que deben mejorar los procesos.

Chávez y Ángeles (2019) en su investigación referente a la nueva gestión pública y su relación con la modernidad del Estado para la mejora de atención a ciudadanos del RENIEC en Lima, estudio de diseño no experimental descriptivo que trabajó con una muestra de 374 personas atendidas en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano y a quienes se les aplicó el cuestionario del modelo SERVQUAL. Los resultados indicaron que respecto a la calidad del servicio se obtuvo una media de 130,54 lo que indica que es buena. Concluyeron que; la realización de este tipo de estudios para este servicio público es de suma importancia, teniendo en cuenta que los MAC nacieron bajo la Ley de Modernización del Estado con el fin de darle un mejor servicio a la ciudadanía y simplificar la administración, por lo que permite una descentralización de este servicio público. Finalmente, que esta modernidad del estado y mejora en la calidad de servicios han disminuido los tiempos de atención e incluso generado menores egresos, es importante que se aplique siempre este modelo SERVQUAL en busca de la mejora de la calidad de servicios.

4. CONCLUSIONES

De los artículos investigados y respondiendo a la pregunta de ¿Cuáles son los enfoques de investigación preminentes en las publicaciones revisadas? En los artículos revisados la mayoría son de enfoque cuantitativo puesto que aplicaron el cuestionario del modelo SERVQUAL para medir la calidad de los servicios en las instituciones que forman parte de la gestión pública, así tenemos diversos estudios en base a este enfoque y de tipo descriptivo, debido a que midieron una problemática y la describieron sin modificar ninguna variable ni resultado, entre estos estudios tenemos los de Arredondo y Gómez (2017), Haro. Chávez, Maldonado, Tapia y Camacho (2017), Banegas (2018), Boada, Barbosa y Cobo (2018) y el de Chávez y Ángeles (2019).

Siguiendo bajo este mismo enfoque, pero de tipo correlacional, tenemos los estudios de Barrera y Ysuiza (2018) y Cadena, Cruz, León y Cadena (2019) quienes midieron la relación de dos variables en sus investigaciones, llegando a conclusiones similares puesto que ambos estudios determinaron relación significativa entre las variables investigadas.

Finalmente, se encuentra la investigación de Ganga, Alarcón y Pedraja (2018) en su investigación sobre la medición del servicio con el modelo SERVQUAL en el Juzgado de garantía en Chile, que hicieron una investigación en base a tres años de diferencia,

obteniendo resultados favorables y determinando la importancia de la aplicación del modelo SERVQUAL.

Bajo el enfoque mixto, encontramos la investigación de Alcívar, Erazo, Narváez (2019) en su estudio del reto de la gestión de calidad en las instituciones de educación superior públicas del Ecuador, teniendo en cuenta que la educación es un servicio público que se brinda a los universitarios, debido al uso del modelo SERVQUAL y otros instrumentos para recabar la información necesaria, midiendo aspectos cuantitativos y cualitativos.

Respondiendo a la pregunta ¿Qué resultados prevalentes se han obtenido en los diferentes estudios, según la literatura revisada? Encontramos los estudios que se han realizado en base a servicios de gestión pública como el del sector salud, en el que se midió la calidad de los servicios que se brinda a la población en un tema tan delicado como la salud, teniendo los estudios de Boada, Barbosa y Cobo (2018) quienes midieron la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención en salud utilizando el modelo SERVQUAL en Colombia, concluyendo que aplicar estrategias organizacionales es importante para mejorar el servicio de salud de la infraestructura, los servicios, la atención del personal y equipamiento que se brinda a la población, siendo importante aplicar de manera constante este modelo para una mejora continua. Además, Cadena, Cruz, León y Cadena (2019) en su investigación sobre la gestión de procesos y satisfacción de usuarios de centros de salud en Ecuador, en la que se determinó que lo más insatisface a la población es que deben esperar demasiado desde que sacaron su cita hasta llegar al día de la atención, identificando que no existe relación entre las variables d estudio, por lo que deben aplicar las mejoras necesarias de modo que en una próxima aplicación del modelo SERVQUAL, el resultado sea favorable.

El servicio de agua potable y alcantarillado es otro dentro de la gestión pública que busca mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, por esto la investigación de Arredondo y Gómez (2017) en Ecuador, en la que se aplicó el modelo SERVQUAL para medir la satisfacción de los usuarios, determinó que estos se encontraban insatisfechos con el servicio brindado desde la atención para resolver dudas hasta el servicio recibido en casa, siendo esta información primordial para la mejora de administración pública de los servicios de agua potable y alcantarillado teniendo en cuenta los motivos por los que mostraban sus insatisfacción para poder mejorarlos desde la gestión públicas y brindar

una mejor calidad en estos servicios públicos a la ciudadanía, teniendo en cuenta que el agua es un recurso elemental en el desarrollo de la vida de las personas.

Respecto al servicio de la educación que depende de la gestión pública, Banegas (2018) en su investigación sobre la calidad de los servicios a través del modelo SERVQUAL en la Universidad Técnica de Machala de Ecuador, determinaron que las expectativas del servicio son altas, los estudiantes perciben un buen servicio. Concluyendo que; existe una buena percepción por parte de los estudiantes, las expectativas son altas, considerando la importancia de la aplicación de este modelo en esta institución educativa universitaria, ya que la educación es un servicio público que deben recibir los ciudadanos. Mientras que; Alcívar, Erazo, Narváez (2019) en su estudio del reto de la gestión de calidad en las instituciones de educación superior públicas del Ecuador, teniendo en cuenta que la educación es un servicio público que se brinda a los universitarios y que debe ser de calidad esta es mínima pese a que este se estipula en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y no se está cumpliendo, por lo que se recomienda que deben mejorar los procesos.

En el servicio público del registro civil, a nivel internacional encontramos la investigación de Haro, Chávez, Maldonado, Tapia y Camacho (2017) quienes analizaron la calidad del servicio al cliente a través del modelo SERVQUAL en el registro civil de 4 ciudades de Ecuador, llegando a la conclusión de que a pesar de que el Plan Nacional del buen vivir que establece una prestación de servicios públicos de calidad, aún existen instituciones públicas que no se alinean a este y siguen brindando al usuario un servicio de baja calidad. Mientras que en el Perú, el estudio de Chávez y Ángeles (2019) en su investigación referente a la nueva gestión pública y su relación con la modernidad del Estado para la mejora de atención a ciudadanos del RENIEC en Lima, concluyeron que la realización de este tipo de estudios para este servicio público es de suma importancia, teniendo en cuenta que los MAC nacieron bajo la Ley de Modernización del Estado con el fin de darle un mejor servicio a la ciudadanía y simplificar la administración, por lo que permite una descentralización de este servicio público. Estos estudios determinan la importancia de la aplicación de este modelo para medir la calidad de los servicios que van directamente a la ciudadanía y que depende del resultado de su calidad para la implementación de nuevas estrategias de mejora continua.

Además, se encontró el estudio de Ganga, Alarcón y Pedraja (2018) sobre la medición del servicio con el modelo SERVQUAL en el Juzgado de garantía en Chile, en el que se determinó que la calidad del servicio de este juzgado es desfavorable para los usuarios, por lo que estos resultados deben servirle a la institución para mejorar su calidad de servicios. Mientras que en el Perú, el estudio de Barrera y Ysuiza (2018) para medir la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el municipio de Alto Amazonas de Perú, determinando que existe una relación entre ambas variables pero el 57% indica que no se les brinda oportunamente la información que requieren, lo que vislumbra la mala gestión en el municipio y lo que se debe mejorar para que este brinde una mejor calidad de servicio.

La aplicación del modelo SERVQUAL es importante para la mejora de la gestión pública, la implementación de políticas y estrategias que contribuyan a una mejora constante, evaluando siempre esta satisfacción del usuario respecto a los servicios públicos que recibe en ámbitos tan delicados como la salud o la educación.

REFERENCIAS

- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala SERVQUALING, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, vol. 8, núm. 1, pp. 26-36, Universidad Nacional del Altiplano. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Alcívar, C., Erazo, J. y Narváez, C. (2019) El reto de la gestión de calidad en las IES públicas del Ecuador Caso: Universidad de Cuenca. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, Año IV. Vol IV. N°1. DOI: 10.35381/r.k.v4i1.373
- Arredondo, E. y Gómez, R. (2017) La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD). Mikarimin. *Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2528-7842. Disponible en: <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/601>
- Ayoví, L. (2020). *Calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital básico Esmeraldas* [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/AYOV%c3%8d%20VALDEZ%20LADY%20TAMARA.pdf>

Banegas, J. (2018) Calidad en servicios educativos mediante aplicación de SERVQUAL, caso Universidad Técnica de Machala. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13236/1/TTUACE-2018-AE-DE00128.pdf>

Barrera Isuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua., M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 5(1), 91 - 110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>

Beltrán, Ó. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *Rev. Colombiana de Gastroenterología*, 20 (1), pp. 60-69. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcg/v20n1/v20n1a09.pdf>

Boada-Niño, A., Barbosa-López, A., & Cobo-Mejía, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>

Bustamante, M., Zerda, E., Tello, F. et al (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13 (2), pp. 1-16. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>

Cadena, J., Cruz, V., León, J. y Cadena, G. (2019) Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Revista Espacios*. Vol. 40 (Nº 37) Año 2019. Pág. 23. Disponible en: <http://sistemasblandosxd.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>

Calderón, C., Mosquera, I., Blagué, L. et al (2014). Modelos de colaboración entre atención primaria y salud mental en la asistencia sanitaria a las personas con depresión: resultados principales y retos metodológicos de una meta-revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública*, 88: 113-133. http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v88n1/08_revision6.pdf

Causado-Rodríguez, E., Charris, A. y Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta,

- Colombia. *Información Tecnológica*, Vol. 30(2), pp. 73-84.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n2/0718-0764-infotec-30-02-00073.pdf>
- Coronel, J., Basantes, R. y Vinuesa, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Espacios*, Vol. 40-Nº 7.
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p09.pdf>
- Chávez, E. y Chávez, M. (2019) La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del estado para mejorar la atención al Ciudadano Mac/Reniec Lima Norte 2016-2018. Universidad San Martín de Porres. Disponible en:
http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5665/trab_invm_ae_Chavez_abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W. y Agurto-Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4): 1-16. <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- Fariño, J. et al., (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica INSPILIP*, 2(2): 1-25.
<https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97/66>
- Fuentes, R. et al. (2013). El Siusex2, cuestionario para medir satisfacción desde la perspectiva del usuario del sistema de salud. *Rev Costarr Salud Pública*, 22: 179-190. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v22n2/art14v22n2.pdf>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, 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*, vol. 27 Nº 4, 2019, pp. 668-681. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Gutierrez, M. y Melo, C. (2021). *Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del seguro social de Lima. Enero-diciembre 2020* [tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia].
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10046/Relacion_GutierrezCarranza_Marianela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Haro, G., Chávez, M., Maldonado, I., Tapia, S., & Camacho, P. (2017). El análisis de la calidad de servicio al cliente usando el modelo SERVQUAL en el registro civil de

Riobamba, Ambato, Latacunga y Guaranda. *Revista de Investigación Talentos*, 4(2), 33-37. Recuperado a partir de <https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/view/15>

López-Ramírez, E., Castañón-Herrera, A., Sifuentes-Valenzuela, M. et al (2018). Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL en clínicas de docencia y servicios estomatológicos. *Revista Odontológica Mexicana*, Vol. 22, Núm. 2, pp. 65-68. <https://www.medigraphic.com/pdfs/odon/uo-2018/uo182b.pdf>

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* [tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Obregón, D. (2020). *Calidad de atención en el servicio diferenciado para adolescentes, del Centro de Salud El Progreso, Carabayllo, 2020* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16412/Obregon_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Panamericana de la Salud (2019). Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es

Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. RECIEN.*, 9(1): 2-15. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>

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 Estado, Gobierno, Gestión Pública*, N° 23, pp. 25-49. <http://www.revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/viewFile/36814/38378>

- Puchi-Gómez, C. Paravic-Klijn, T. y Salazar, A. (2018). Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Aquichan*, 18(2): 186-197. <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v18n2/1657-5997-aqui-18-02-00186.pdf>
- Ramírez, E. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio Odontológico del Centro de Salud Húsares del Perú - Pucallpa, 2021 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70267/Ram%c3%adrez_PEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, E., Contreras, D. y Cantú, G. (2019). Calidad de la atención médica desde un punto de vista bioético en un hospital oftalmológico de ciudad de México. *Acta Bioethica*, 25(2): 235-242. <https://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v25n2/1726-569X-abioeth-25-2-00235.pdf>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1): 102-122. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Torres, J. y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270-1293. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300694>
- Zevallos, M. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Nuevo Paraíso - Pucallpa 2018* [tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/2082/Tesis_Calidad_Satisfacci%c3%b3n_Usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y