



CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS: REVISIÓN SISTEMÁTICA

QUALITY OF SERVICE IN PRIVATE AND PUBLIC INSTITUTIONS: SYSTEMATIC REVIEW

 Izquierdo Espinoza, Julio Roberto¹
 Anastacio Vallejos, Carla Arleen²



Fecha de recepción : 05/04/2021

Fecha de aprobación : 21/12/2021

Resumen

El mundo ha cambiado, y por lo tanto los requerimientos que tienen los usuarios de servicios también. Hablar de servicios implica tratar complejidad de acciones por lo que evaluar la idoneidad de ellos se hace sumamente difícil. El servicio no se puede ver, pero se puede sentir y percibir, convirtiéndose en una tarea que varía en función de las percepciones que tenga cada usuario, siendo necesario tener una metodología estandarizada que adopte de la mejor manera para medir la calidad de servicio. El artículo muestra un análisis documental de los principales autores que han tratado el concepto de calidad de servicio, y las principales metodologías estandarizadas para medirlo. Se concluye que la calidad, desde un punto de vista de los servicios, es una realidad que necesita tener un criterio más exacto para conceptualizarla y medirla. No se puede dejar el concepto de medición de algo intangible en base a las percepciones individuales de los usuarios, porque cada quien tiene una percepción y por lo tanto las mediciones e impresiones de la calidad en los servicios son muy variadas. Existen muchos modelos para medir la calidad de servicio, siendo el más frecuente el modelo SERVQUAL.

Palabras Clave: Calidad de servicio, SERVQUAL, Análisis documental

Abstract

The world has changed, and therefore the requirements that service users have as well. Talking about services implies dealing with the complexity of actions, so evaluating the suitability of them becomes extremely difficult. The service cannot be seen, but it can be felt and perceived, becoming a task that varies depending on the perceptions that each user has, being necessary to have a standardized methodology that is best adopted to measure the quality of service. The article shows a documentary analysis of the main authors who have dealt with the concept of service quality, and the main standardized methodologies to measure it. The study concludes that quality, from a service point of view, is a concept that needs to have a more exact criterion to conceptualize and measure it. You cannot leave the concept of measuring something intangible based on the individual perceptions of the users, because everyone has a perception and therefore the measurements and impressions of the quality of the services are very varied. There are many models to measure the quality of service, the most frequent being the SERVQUAL model.

Keywords: quality of service, SERVQUAL, documentary analysis

¹ Magister en Talento Humano, Facultad de Gestión, Universidad Tecnológica del Perú. Email: c17397@utp.edu.pe, <http://orcid.org/0000-0001-6827-273X>

² Magister en Marketing, Facultad de ciencias económicas, Universidad Señor de Sipán. Perú. Email: canastacio@crece.uss.edu.pe.

1. Introducción

Brindar servicios de calidad a la población es uno de los objetivos de las políticas de modernización del Estado en Perú. La calidad de servicio es un concepto que no es moderno y que se sigue estudiando en la administración privada (Jemes, Romero, Labajos & Moreno, 2018). Con la globalización, los cambios de paradigmas de la sociedad, la introducción del concepto de competitividad y la calidad de servicio a nivel institucional privada y pública, actualmente, es importante tanto para gestores privados, como para gestores de la administración pública. El Estado Peruano a través de la Secretaría de Gestión Pública (2020) en la Política de Modernización de la Gestión Pública proyectado hasta este 2021, dictamina y propone una serie de esfuerzos articulados para garantizar que todos los servicios que brinda el estado sean de calidad.

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente (Gaffar, Pervin & Mahmud, 2018), en esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentran una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y ocasionando en ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como también realizar acciones de recomendación de la entidad prestadora de servicios. Para las entidades públicas del Perú es de suma importancia tener usuarios satisfechos, y garantizar servicios de calidad, de acuerdo con el marco de la ley de modernización del estado.

La evaluación de la calidad de servicio es un tema ampliamente estudiado en la literatura científica, porque la calidad de servicio es heterogénea y responde a las percepciones propias de cada individuo (Park, Yi & Lee, 2018). Se evidencia que muchos autores han investigado el tema amplio de lo que es medir la calidad de servicio. Las investigaciones de los autores Lehtinen (1982), Grönroos (1982), Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985), Haywood y Farmer (1988), Brogowicz et al (1990), Cronin y Taylor (1992), Teas (1993), Berkley y Gupta (1994), Philip y Hazlett (1997), Long y McMellon (2004), Svensson (2004) y Shannin y Samea (2010) han propuesto diferentes métodos para medir la calidad de servicio, siempre desde la perspectiva de los usuarios o personas que se encuentran expuestos a los servicios. En la administración pública de las instituciones peruanas aún no existe un instrumento normalizado que permita evaluar la calidad de servicio que perciben los usuarios peruanos de las diferentes entidades públicas, generalmente se toman algunos modelos que se utilizan en mayor cuantía en el mundo empresarial, como lo es el modelo SERVQUAL, pero aún no se tiene un modelo propio en Perú.

Por ejemplo, la república de Indonesia mide el desempeño de la calidad de servicio que brinda, a través de 3 aspectos: saber, gestión y alcance de actividades (Bakhtiar, Muhammad, Anshar, y Wahyuni, 2020), su modelo ha tenido resultado en servicios como transporte, servicios del estado y servicios digitales. Los autores Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1993) proponen el modelo Servqual que 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 realidad. El autor Grönroos (1984) propone medir la calidad de servicio en base a la comparativa de las expectativas que se tiene del servicio frente a los rendimientos o percepciones del servicio, el modelo de Grönroos (1984), es ampliamente utilizado en el ámbito del marketing. Mientras que Cronin y Taylor (1994) proponen la escala SERVPERF para conocer el grado total de calidad de servicio, también en rubros de entidades privadas, el mencionado modelo toma algunas dimensiones del SERVQUAL y ambos se parecen bastante.

El presente artículo pretende establecer que se entiende por el concepto de calidad de servicio, realizar una síntesis de los principales métodos para el estudio de la calidad de servicio, verificar que método de estudio de la calidad de servicio se ajusta más a la administración pública del Perú.

2. Material y métodos

Para la obtención de información se realizó una búsqueda de artículos científicos de open Access en Scopus relacionados a los de temas de evaluación de la calidad de servicio y sus principales y frecuentes métodos utilizados en la literatura. En búsqueda se utilizaron las palabras claves: service, service quality, calidad de servicio, medición de la calidad de servicio, con el fin de entender los conceptos de la calidad de servicio. Además, también se utilizaron las palabras claves: SERVQUAL, SERVPERF las cuales permiten conocer los principales métodos para medir la calidad de servicio que se utilizan en la actualidad.

A partir de la información encontrada se ha realizado el análisis sintético de cada uno de los artículos encontrados con el fin de entender los conceptos de calidad de servicio y dar respuestas las siguientes interrogantes ¿Qué es la calidad de servicio desde un punto de vista de percepción de usuarios de la administración pública?, ¿cuáles son las principales tendencias de medición de la calidad de servicio en la administración pública?

3. Resultados

En un primer momento la revisión de la literatura se hizo desde la base de datos de Scopus donde se encontraron 119,186 artículos de open Access con las palabras clases de service quality, para una mejor revisión se utilizaron artículos relacionados a la administración tomando en cuenta 33,014 artículos, de los cuales 4,609 son de open Access.

En un segundo momento se requirió la búsqueda de literatura en idioma español por lo cual se entraron a las bases de datos de Redalyc, Dialnet y Scielo, encontrándose 3225 artículos en la búsqueda con las palabras clases: calidad de servicios evaluación de la calidad de servicio y SERVQUAL. Con esta información en español, se logra mejorar la visualización del concepto de calidad de servicios y sus métodos de medición en Latinoamérica.

Respecto a la calidad de servicio desde un punto de vista de la administración pública, Zouari y Abdelhedi (2021) consideran que la calidad de servicio es un factor necesario para lograr la satisfacción de los clientes. La satisfacción de los clientes es la verificación interior que hace cada persona de sus necesidades con respecto a si fueron cubiertas o no con la entrega del servicio. La satisfacción del cliente está ligada a la calidad de servicio, y es un predictor de que si el cliente volverá a la organización o la entidad a realizar transacciones económicas o solicitar nuevos servicios. En este sentido no cabe duda de que las construcciones de los conceptos de calidad de servicio y satisfacción de los clientes se relacionan entre sí, no puede existir un estado de satisfacción del cliente, sin primero este no haya estado expuesto a un servicio de calidad. El Estado Peruano con la Secretaría de Gestión Pública (2020) en la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, establece que el estado debe modernizarse y orientarse brindar servicios de calidad con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos del Perú

Desde un punto de vista de la fabricación de bienes, el concepto de calidad implica la ausencia de errores o fallas en el bien, lo cual implica que todos los procesos de fabricación hayan sido verificados

con el fin de evitar estos errores. Desde un punto de vista de los servicios intangibles, la calidad para un cliente o usuario también implica la percepción de las facilidades de acceso a servicios digitalizados (Zouari y Abdelhedi, 2021). Cuando los servicios son impersonales o digitalizados, el proceso de acceso a la web o a las aplicaciones debe ser sencillo, entendimiento las diversas habilidades digitales que tienen los usuarios, un servicio digital será de calidad, cuando la interacción para el acceso sea lo más sencillo posible. De igual forma, el Estado Peruano con la Secretaría de Gestión Pública (2020) en la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, contempla como uno de los pilares de la modernización la reducción del uso de papel y volver todos los servicios a digitales. Por lo tanto, todos los servicios digitalizados deben ofrecer una interfaz agradable que su manipulación sea lo más fácil posible con el fin de que cualquier ciudadano puede servirse de las aplicaciones digitales.

En este sentido, Khanduri (2021) realza la importancia que tienen los colaboradores en la configuración del concepto de calidad de servicio, los colaboradores de una organización mientras se encuentren mejor preparados, podrán satisfacer las demandas de los clientes, y por ende se construirá un mayor nivel de calidad de servicio. Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018) establecen que muchas veces los contratados en la administración pública, ofrecen una percepción errónea para los usuarios de los servicios, encasillándolos en un personal que es poco eficiente para realizar las funciones de servir a la organización. Es necesario enfatizar que hoy en día las necesidades y requerimientos de los clientes y usuarios son muy cambiantes y a la vez son más exigentes en cuanto a expectativas, por tanto, el trato con el personal de servicio en una entidad o una organización se hace de suma importancia al momento de evaluar la calidad de servicio.

La investigación de Yoon y Cheon (2020) establecen que la calidad de servicio es un juicio que realiza un usuario con respecto al estado de un servicio, la calidad de servicio implica la inexistencia de errores en la entrega del servicio. Además, la calidad de servicio se configura como una filosofía de excelencia que debe ser compartida por todos los usuarios de la organización. Bajo esta afirmación la calidad debe vivirse día a día y ser compartida en todos los niveles organizacionales, desde los directivos hasta el personal operativo que se encuentra en contacto con el servicio.

Desde un punto de vista de la administración pública, los servicios públicos, son considerados bienes públicos, es decir son de importancia para la sociedad, usuarios y empresas, los servicios son el fin de la gestión pública y deben ser proveídos con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Hasta ahora la evolución de la administración pública ha girado en base a la eficiencia de la gestión, la orientación se ha basado en el ahorro de costos y maximización de resultados, y se ha dejado de lado el aspecto cualitativo que implica la sensación de calidad de servicio y por ende la de satisfacción de los usuarios, descuidando en gran parte las escalas para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios en función de la calidad de los servicios (Matraeva, Kaurova, Maloletko & Vasiutina, 2020).

Así mismo los autores Shi y Shang (2020) agregan que generar calidad en los servicios de cualquier índole, ya sea ámbitos privados o públicos, garantizan lograr la satisfacción de los clientes, asegurando la obtención de ganancias, sobrevivencia a largo plazo y ventaja competitiva. En este sentido la calidad logra una mejor percepción de la organización o entidad en la mente de los clientes o los usuarios. Para el Estado implica que el usuario tenga una mejor predisposición para acceder a los diferentes usuarios gratuitos y pagados que tenga el aparato estatal. En función de las principales tendencias de medición de la calidad de servicio, la revisión de los artículos hallados evidencia que el método de medición de calidad de servicio generalmente utilizado es el modelo SERVQUAL, el cual se utiliza ampliamente en diferentes índoles, tanto privada como pública.

Los investigadores Boscoe y Okafor (2020) utilizaron el instrumento SERVQUAL para medir la satisfacción de los usuarios de transporte público en Inglaterra, el instrumento SERVQUAL hace énfasis en medir las expectativas de los clientes con respecto al rendimiento del servicio. Las diferencias que se encuentran entre las esperanzas de los clientes con respecto a la idoneidad del servicio, y el propio rendimiento producido, genera las brechas que miden la calidad del servicio. De acuerdo con estas brechas se verifica que cuando la prestación del servicio no cumple o cubre las necesidades o requerimientos de los clientes, se produce un estado de insatisfacción.

También Orte, Bautista, Borrigo, Neo, Parico y Dios (2020) utilizaron la escala SERVQUAL para medir la satisfacción de los pacientes en hospitales privados como públicos, siendo la dimensión empatía y el trato del personal, uno de los principales factores que permiten construir la calidad de servicio. El factor empatía es propio de una cualidad que les pertenece a las personas. El servicio al ser un acto humano, y una serie de entrega de situaciones y actitudes, el factor empatía se vuelve crítico.

De igual manera Firdaus, Farikhin y Surarso (2020) utilizaron el SERVQUAL difuso para medir la calidad de servicios en línea, el SERVQUAL difuso es una forma de medir la calidad del servicio mediante el uso de números difusos basados en cinco dimensiones de calidad del servicio en el modelo SERVQUAL. El SERVQUAL difuso se utiliza para superar el problema de las opiniones individuales que son inciertas o vagas hacia la evaluación de las percepciones y expectativas deseadas.

La investigación de Chen (2020) incluye el Análisis de Importancia-Desempeño (IPA) propuesto por Martilla y James (1977) para medir la calidad de servicio. El IPA, permite verificar la puntuación e importancia de los atributos que propone el SERVQUAL pero de manera separa e independiente. El IPA se incluye en muchas investigaciones y ayuda a un mejor entendimiento del SERVQUAL. Además, SERVQUAL es otro modelo muy popular empleado en la evaluación y mejora de la calidad del servicio. SERVQUAL fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

Singh, Tewari y Ravi (2020) incluyen la metodología del NPS (Net Promote Score) para medir la calidad de servicios de hospitales públicos, obteniendo como resultados diferencias estadísticas con el método servqual. El modelo NPS, utiliza una metodología basada en 10 niveles, los cuales miden como ciertos usuarios se vuelven en cliente promotores de un servicio, y como otros clientes se vuelven clientes detractores de un servicio.

4. Discusión

La revisión de los diferentes documentos encontrados en los principales repositorios científicos muestran un concepto muy general de la noción calidad de servicio, pero no logra aterrizarlo en un ámbito de gestión pública.

La calidad es un término que ha sido investigado desde un punto de vista de la gestión de bienes tangibles, los cuales de manera general son fabricados, con medios estandarizados, o en producciones en masa. En este sentido la calidad es la ausencia de errores en un bien (Deming, 1990; Crosby, 1979; Juran, 1996; Duque, 2005, Zeithaml, 2002). Si bien es cierto la calidad es ampliamente conceptualizada desde un punto de vista de bienes, en los servicios, la calidad es un resultado de percepciones de clientes, en base al juzgamiento de las acciones de servicio. Las percepciones de los individuos son personales y muy cualitativas, son heterogéneas y muchas veces responde a las situaciones pasadas que ha tenido el usuario con respecto a un servicio.

Como se ha podido evidenciar en la investigación de Orte, Bautista, Borrico, Neo, Parico y Dios (2020), el factor personas que ofrecen el servicio es crítico para evaluar la calidad de los servicios, en este sentido la investigación de Tapia (2016) encuentra que el factor intelectual, que se relaciona con las capacidades y habilidades de gestión, actitudes, capacidades de innovación que tiene el personal de una entidad, garantizan la entrega de servicios de calidad. Así también se tienen que la evaluación de los servicios que brinda la Municipalidad de Chachapoyas se encuentra íntegramente ligada a la gestión de municipal que ejercen sus gobernantes (Casiano & Cueva, 2019).

De igual manera la investigación Montalvo, Estrada, Mamani (2020) encuentran que la calidad de servicio que se brinda en un Hospital en Puerto Maldonado, tiene que ver con directamente con el trato que ejerce el personal que tiene contacto con los usuarios, en este sentido la cortesía, la amabilidad y la buena disposición se hacen indispensables para juzgar la calidad de servicio. En esta misma lógica la investigación de Herrera (2019) reitera que las habilidades y competencias del personal son necesarias para juzgar o incrementar la calidad de servicio. La investigación de Pedraza, Verastegui y Bernal (2014) añaden que la calidad de servicio permite medir el desempeño exitoso de la administración pública. Los resultados de la investigación Salazar y Cabrera (2016) determinan que la calidad en los servicios es producto de las diferencias propias que hace cada usuario con respecto a lo que quiere recibir frente a lo que recibió.

La bibliografía científica muestra que el SERVQUAL es muy aplicado para medir la calidad de servicio en el ámbito de la administración pública, Así se tienen las investigaciones de Matraeva, Kaurova, Maloletko y Vasiutina (2020) quienes analizaron la calidad de servicio que ofrece el Ministerio de Desarrollo Económico a través del SERVQUAL, la investigación de Engdaw (2020) también utiliza el mencionado modelo para medir la calidad de servicio que se ofrecen a los habitantes de la ciudad de Ginbot 20. También se tiene a los autores Silva, De Oliveria, Goncalves, y Dos Santos (2020) que utilizaron la escala SERVQUAL para medir la calidad de los servicios educativos federados en Brazil. De igual forma en Filipinas Ocampo, Alinsub, Casul, Enquig, Luar, Panuncillon, Bongo y Ocampo (2020) midieron la calidad de servicio que ofrecen las agencias gubernamentales de empleo. Por otro lado, Balushi (2016) utiliza el SERVQUAL para medir la calidad de la administración pública, mientras que en Pakistán Malik (2015) lo aplican para medir la calidad de servicio que perciben los usuarios de una librería pública.

El modelo SERVQUAL fue elaborado por los autores Parasuraman, Zethaml y Berry, con el fin de conocer las percepciones de los usuarios con respecto a la calidad de servicio, el modelo se construye en base a cinco dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, y empatía, generalmente estas dimensiones son medidas en un instrumento conformado por 22 reactivos. Las dimensiones del modelo SERVQUAL, son muy adecuadas para medir realidades de servicio, siendo la dimensión capacidad de respuesta una de las críticas, puesto que se dedica a conocer la cantidad tiempo que demanda los procesos de la entrega del servicio. La investigación de Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019) verifican que uno de los principales motivos que genera sensaciones de insatisfacción son las demoras en las colas, y la frustración propia que genera esperar mucho tiempo para recibir un servicio correcto. En el Perú las colas en las entidades y las demoras de tiempo son un factor que generan incomodidades y molestias en los usuarios.

De igual forma la dimensión empatía se vuelve crítica debido que muestra el grado de amabilidad y disponibilidad que tiene el personal que presta el servicio, cuando esta frente a los usuarios. Tapia (2016) establece que cuando las áreas de personal no capacitan a los colaboradores para brindar ciertos niveles de empatía, se observan eventos de insatisfacción.

5. Conclusiones

La calidad de servicio es un concepto muy estudiado por diferentes autores, muchos de ellos abordan la calidad desde un punto de vista de la fabricación de los bienes, producidos en procesos automatizados.

La calidad, desde un punto de vista de los servicios, es un concepto que necesita tener un criterio más exacto para conceptualizarla y sobre todo para medirla. No se puede dejar el concepto de medición de algo intangible en base a las percepciones individuales de los usuarios, porque cada ser humano tiene una percepción propia y por lo tanto las mediciones e impresiones de la calidad en los servicios podrían ser muy variadas debido a cada óptica de los usuarios.

Existen muchos métodos y modelos para medir la calidad de servicio, siendo repetitivo y mayoritario la medición a través del modelo SERVQUAL, el mismo que es utilizado ampliamente en investigaciones del ámbito de empresa y administración pública.

Desde un punto de vista de la gestión pública del Perú, no existe un modelo propio y estandarizado que permita medir la calidad de servicio en las diferentes entidades públicas del aparato estatal del Perú.

6. Referencias

- Bakhtiar, B., Muhammad, Z., Anshar, K., y Wahyuni, F (2020). Analysis of Quality Level of Outpatients in Puskesmas Baktiya Using Fuzzy-Servqual Method (Service Quality). *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering 1003*. doi:10.1088/1757-899X/1003/1/012054
- Balushi, T. (2016). Exploring the dimensions of electronic government service quality. Proceedings of the International Conference on Software Engineering and Knowledge Engineering, *SEKE* Vol. January; pp. 341-344
- Boscoe y Okafor (2020). Sustainability of Public Transport in Nottinghamshire: A Look at Bus Service Quality. *Advances in Intelligent Systems and Computing*. https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-030-61075-3_4
- Berkley, B. a. Gupta A. (1994). Improving service quality with information technology. *International Journal of Information Management*, Vol.14, pp. 109-21.
- Brogowicz, A. D. (1990). Synthesised service quality model with managerial implications. *International Journal of Service Industry Management*, Vol.1; pp. 27-44.
- Casiano, D. y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú). *Revista Academo*, Vol.7 (2). <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>
- Chen, J. (2020). An integrated fuzzy MICMAC with a revised IPA approach to explore service quality improvemen. *Total Quality Management and Business Excellence*, Vol. (31), 13.

-
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Crosby, P. (1979). *Quality is free. The art of making quality certain*. McGraw-Hill.
- Deming, W. (1990). *Calidad, productividad y competitividad*. Díaz de Santos.
- Duque, J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar.
- Engdaw, B. (2020). The impact of quality public service delivery on customer satisfaction in Bahir Dar city administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, Vol. 43, 7
- Firdaus, I., Farikhin, B. y Surarso, B. (2020). Application of Fuzzy Servqual Method to Measure User Satisfaction of Mooc Service Quality. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020214007>
- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing* Vol 18, 4.
- Haywood-Farmer, J., (1988). A conceptual model of service quality. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 8(6), pp. 19-29.
- 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 Práctica. *Industrial Data*, vol. 22, núm. 1, 2019. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81661270005/html/index.html>
- Hernández, A. Rojas, C. Prado, F. y Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. (36), 4. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_arttext
- Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018). Gestión del talento humano como factor del mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 23, núm. 83: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, N. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Juran, J. (1996). *La calidad y el diseño*. Díaz de Santos.

-
- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. *WSEAS Transactions on Business and Economics*. (18), 40. DOI: 10.37394/23207.2021.18.40
- Lehtinen, J. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. Working Paper. *Service Management Institute*.
- Long, M. a. Mc Mellon C. (2004). Exploring the determinants of retail service quality on the internet. *Journal of Service Marketing*, 18, (1). DOI: 10.1108 / 08876040410520726
- Malik, S. (2015). SERVQUAL to measure perceptions and expectations of library users: A case study of a public university library of Pakistan. *International Journal of Management in Education* Vol. (9), pp. 303-322. DOI: 10.1504 / IJMIE.2015.070124
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance–performance analysis. *Journal of Marketing*, Vol. 41(1), 77–79. DOI: 10.2307/1250495
- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A. y Vasiutina, E. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: Russian practice. *Quality Management*. Vol. (21), 177.
- 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*. DOI: <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M. y Ocampo, C. (2020). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. DOI: 10.1016/j.seps.2017.12.002
- Orte, C., Bautista, R., Borrico, C., Neo, J., Parico, A. y Dios, M. (2020). Comparative study on patient satisfaction on healthcare service delivery in selected private and government hospitals. *Enfermería Clínica* (30), 47. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.07.010>
- Park, S., Yi, Y., y Lee, Y. (2018). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*. Taylor and Francis Group. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1531700>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41–50. DOI:10.2307/125143
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1993) “Research note: more on improving service quality measurement”. *Journal of Retailing*. Vol.69, Issue1, pp.140-147.1993. DOI: 10.1016/S0022-4359(05)80007-7.
- Pedraza, N, Verástegui, J. y Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad de servicio en la administración pública en México: Estudio Multicaso en el sector salud. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública*, 23, 1. <https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/36814/38378>
- Philip, G. a. Hazlett. S. (1997). The measurement of service quality: a new P-C-P attributes model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), pp. 260-286.

- Secretaria de Gestión Pública (5 de Setiembre del 2020). Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Shahin, A. y Samea M. (2010). Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion. *Journal of Business Management and Strategy*, 1(1), pp. 1-11.
- Shi, Z. y Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. *International Conference on Human-Computer Interaction*
- Silva, S., De Oliveria, S., Goncalves, A., y Dos Santos, R. (2020). Use of the servqual scale in the development of it strategies: The case of ufrj. *RISTI*. Vol 2020, E27
- Svensson, G. (2004). A customized construct of sequential service quality in service encounter chains: time, context, and performance threshold. *Managing Service Quality*, 14(6), pp. 468-475.
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual, factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. *Comuni@cción* (7), 1. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zeithaml, V. A. (2002). *Calidad de servicio. Marketing de servicios*. McGraw-Hill.
- Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1.