

# FACTORES CRÍTICOS EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: EL CASO DE UN ORGANISMO FEDERAL DESCENTRALIZADO<sup>1,2,3</sup>

Critical factors in the perception of quality in public  
service care: the case of a decentralized federal agency

**Recibido:** 18 de octubre de 2021  
**Aceptado:** 16 de noviembre de 2021

1- Autor: Erika Guillermina Villagómez Girosky. Grado académico: Licenciatura en Derecho. Adscripción: Universidad Autónoma de Chihuahua. Correo electrónico: [evillagomezg@gmail.com](mailto:evillagomezg@gmail.com). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2923-4436>

2- Co-Autor 1: Daniel Alberto Sierra Carpio. Grado académico: Doctorado en Ciencias Administrativas. Adscripción: Universidad Autónoma de Chihuahua. Correo electrónico: [dsierra@uach.mx](mailto:dsierra@uach.mx). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2393-1786>

3- Co-Autor 2: Armando Esquinca Moreno\* Grado académico: Doctorado en Ciencias Administrativas. Adscripción: Universidad Autónoma de Chihuahua. Correo electrónico: [arquin@uach.mx](mailto:arquin@uach.mx). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8396-589x>. \*autor de correspondencia



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons  
Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional.  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

## RESUMEN

*El objetivo de este estudio es analizar los factores críticos en la satisfacción de la calidad del servicio en la administración pública, utilizando como un caso de estudio a una dependencia federal descentralizada. El diseño de este estudio fue cuantitativo y transversal, utilizando las dimensiones del modelo SERVPERF con 491 encuestados y analizadas a través de un modelo de ecuaciones estructurales. El resultado arrojó que las dimensiones ligadas a las capacidades interpersonales de los servidores tienen mayor peso que la relacionada a la infraestructura a la hora de evaluar la calidad en el servicio por parte de los usuarios.*

**Palabras clave:** *Calidad en el servicio; SERVPERF; SERVQUAL; Gestión pública.*

## ABSTRACT

*The objective of this study is to analyze the critical factors in service quality satisfaction in public administration, using a decentralized federal agency as a case study. The study design was quantitative and cross-sectional, using the SERVPERF model dimensions, with 491 respondents and analyzed through an structural equations model. The result showed that the dimensions linked to the interpersonal skills of the employees have greater weight than the one related to infrastructure when evaluating the quality of service by users.*

**Keywords:** *Quality in service, SERVPERF; SERVQUAL; Public management.*

**Clasificación JEL:** L32, L80, H41, H83

## Introducción

La calidad en el servicio es una construcción mental de los usuarios o de los consumidores de un producto o servicio, por lo que las empresas y organizaciones que desean generar percepciones positivas deberán basar sus actividades de atención en las necesidades de sus clientes, para exceder sus expectativas (Izquierdo, 2021).

Actualmente existe una creciente demanda por mejorar la atención recibida por parte de los servidores públicos, sobre todo por el constante cuestionamiento de la calidad en su atención (Luna y Torres, 2022), por lo que sus administraciones han intentado implementar varias iniciativas, teniendo la calidad como un valor administrativo (Aguilar, 2015) con la intención de combatir la creciente insatisfacción de los usuarios con resultados poco efectivos (Camarasa, 2004); así pues, se remarca la importancia de los estudios en la administración pública, en términos de calidad y eficiencia en su desempeño (Pedraza, Lavín y Bernal, 2014).

Cavazos (2004), señala que la calidad del servicio debe ser medida a través de indicadores que señalen el desempeño del servicio proporcionado, por tanto, se necesita ir más allá de los aspectos operativos, teniendo siempre en cuenta que la esencia del servicio son el deseo y la convicción de ayudar a otro en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad, por lo que, al tratarse de una evaluación compleja, es común utilizar instrumentos multidimensionales ya validados, siendo el SERVPERF uno de ellos (Campoverde, Badeón, González y Montero, 2020).

Por tanto, el presente estudio tiene por objetivo analizar los factores críticos para la calidad en la atención de los usuarios de los servicios públicos, en específico, en una subdelegación de un organismo descentralizado para la defensa de los usuarios de servicios financieros ubicado en Ciudad Juárez, México, a través de la adaptación del SERVPERF. Los resultados de esta investigación forman parte de un estudio más grande para medir la competitividad y la eficiencia en la calidad del servicio de atención que las instituciones públicas brindan a la ciudadanía, para definir nuevas oportunidades de mejora continua en cada uno de los trámites y servicios de impacto, que proporcionan, con la finalidad de que estas mejoras sean valoradas y satisfactorias para aquellos que lo necesitan

### 1. Estado actual de la cuestión

Aunque los estudios de calidad en el servicio se suelen asociar con la iniciativa privada, Holzer (1999) señala que el estudio de la calidad y su gestión en el sector público no es algo nuevo, indicando que es un tema estudiado desde los años 70 del siglo pasado, que, sin embargo, los términos de mejoramiento de la calidad y el de la gestión de la calidad total, aparecieron en la literatura hasta 1998.

La investigación de la calidad en el servicio enfocada en la administración pública es un tópico que ha adquirido interés académico en años recientes (Pedraza *et al.*, 2014), tomando un especial interés en los servicios médicos y de salud pública. Por ejemplo, el estudio llevado a cabo por Luna y Torres (2022) quienes evaluaron la calidad de los servicios públicos de salud en la región de Tehuantepec, a través del instrumento SERVPERF aplicado a cuatro instituciones de salud, encontrando que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) fue el mejor valorado por los usuarios.

Otro ejemplo llevado a cabo en el sector de salud pública es la investigación de Campoverde *et al.* (2020) quienes analizaron la confiabilidad y la validez del instrumento SERVPERF para medir la percepción de la calidad de los servicios médicos ambulatorios en hospitales de la red del ministerio de salud en la ciudad de Guayaquil, obteniendo así un instrumento confiable. Un ejercicio similar fue realizado en el hospital básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Arguello, Monar, Arguello y Chávez, 2020). A través de 284 encuestas lograron validar el uso del SERVPERF.

Finalmente, otro ejemplo del análisis de la calidad en el servicio orientado al sector de salud público se encuentra en el estudio realizado por Pedraza *et al.* (2014), quienes evaluaron la calidad de la atención brindada por los hospitales públicos ubicados en Ciudad Reynosa Tamaulipas a través del instrumento SERVQUAL, encontrando que la valoración de los servicios por parte de los derecho habientes era *regular* teniendo la idea de utilizar servicios privados si estuvieran a su alcance. Sin embargo, el foco no solo se ha centrado en los servicios de salud, por ejemplo, el estudio de caso llevado a cabo por Toncheva-Zlatkova (2020) quien utilizó la técnica del cliente secreto para evaluar la calidad de la atención en la Agencia Tributaria Nacional de Bulgaria.

Así mismo, Nolte, Bushnell y Mews (2019), realizaron un estudio exploratorio a partir de las *teorías de la desconfirmación de las expectativas* y de la *crisis*. En sus resultados se obtienen conocimientos empíricos sobre la calidad de los servicios públicos prestados durante la crisis de los refugiados en Alemania. Las conclusiones sugieren que las estructuras burocráticas pueden obstaculizar el rápido flujo de información y provocar una respuesta lenta.

Por otro lado, la medición de la calidad en la atención proporcionada al tramitar las tarjetas de identidad electrónicas (conocidas como *E-KTP*) del Servicio de Población y Registro Civil del Distrito de Bogor, Indonesia (Rizq, Djamaludin y Nurhadryani, 2018), fue realizada a través del instrumento conocido como SERVQUAL, los resultados muestran que las expectativas de los usuarios están lejos de ser alcanzadas. Kalfa y Yetim (2018) utilizaron a los trabajadores del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, así como al personal del Ministerio de Juventud y Deporte de Turquía y lograron la validación de una nueva herramienta de evaluación de la calidad organizacional de tipo *Likert* basada en la Escala de Calidad Organizacional (CAF-OQS) del Marco Común de Marco Común de Evaluación Europeo, centrado en liderazgo, orientación al cliente, procesos, empleados, mejora continua e innovaciones y responsabilidad social corporativa.

## 2. Marco conceptual

### 2.1. La calidad en el servicio

La calidad en el servicio es un concepto complejo y subjetivo, que depende del grado en el que las expectativas de los consumidores y la manera en la que se recibe un servicio coinciden (Campoverde *et al.*, 2020), mientras que para Arguello *et al.* (2020), la calidad en el servicio significa marcar una diferencia al superar las expectativas de los clientes. Las definiciones anteriores van en concordancia con lo que establecen Torres y Luna (2017) al indicar que los únicos criterios legítimos para medir la calidad en el

servicio están determinados por los propios clientes, basados en sus expectativas en torno al servicio, sus necesidades personales, el trato recibido o el tiempo que tardaron en realizarlo.

Es importante considerar que para la medición de la calidad en el servicio se deben considerar tres factores innatos a los servicios: la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad en su producción y consumo (Pérez, Gázquez, Marín y Sánchez, 2007). Se identifican, entonces, tres características distintivas en la calidad de los servicios: (1) la mayoría se consumen al mismo tiempo que se producen, por tanto, el consumidor percibe todas las deficiencias en la calidad, (2) un servicio se compone de un conjunto de prestaciones, pero es predominantemente una “experiencia” y (3) un aspecto esencial de la calidad del servicio se deriva de la relación entre el proveedor del servicio y el consumidor.

Conforme a lo anterior, Aguilar (2015) establece que los servicios se componen de manera tripartita por (1) la esencia del servicio, (2) el entorno del servicio y (3) las relaciones del servicio. Además, el autor señala que en los servicios públicos se debe cumplir con las expectativas, tanto al ciudadano que se atiende, como de la ciudadanía en general.

## 2.2. La gestión de calidad en el servicio en el sector público

La Administración Pública (AP) responde a las necesidades de la sociedad y funciona sobre la base de estructuras organizativas, procesos, funciones, relaciones, políticas y programas y su calidad se define por el grado de satisfacción de las necesidades del cliente, y para la administración pública, los clientes son todos los ciudadanos de un país o región, que evalúan la calidad de los servicios prestados por el Estado (Toncheva-Zlatkova, 2020). Lo anterior va en concordancia con lo que establece Izquierdo (2021) al asegurar que los servicios públicos son bienes públicos, por lo que su valor es un valor compartido por ciudadanos, empresas, organizaciones y grupos informales.

La gestión de la calidad está dirigida a mejorar el sector público, a través de las reformulaciones de la teoría administrativa (Holzer, 1999), y se identifica como una estrategia de mejoramiento para los administradores públicos que les permite mejorar la capacidad de cooperación en toda institución, sensibilizarse ante las necesidades de los usuarios y mejorar los procesos, por lo que, dentro de las nuevas capacidades directivas dentro de la administración pública destacan aquellas que logren una AP eficiente y de calidad (Aguilar, 2007).

Para Holzer (1999), al aplicarse la gestión de la calidad en el sector público se debe enfrentar problemas particulares relacionados con los recursos humanos, como son la participación, la confianza, capacitación y la propia administración del personal. Aguilar (2007) ahonda en este tópico al asegurar que la eficacia del gobernar recae, entre otras cuestiones, en componentes científicos y técnicos y no solo a componentes institucionales.

Por otro lado, tanto Nolte *et al.* (2019) como Pérez *et al.* (2007) señalan que gran parte de la literatura sobre la calidad de los servicios públicos se enmarcan en el contexto de actividades cíclicas y recurrentes como la gestión de la salud y de los recursos humanos, y suelen adoptar una perspectiva de la *Nueva Gestión Pública* (NGP), evaluando cómo se adaptan los instrumentos del sector privado en el sector público.

Con respecto al enfoque de la NGP, Hood (1991) identificó dos características clave: (1) que se ha utilizado para reestructurar la toma de decisiones en las organizaciones del sector público tanto a nivel nacional como local; y (2) que hace hincapié en el objetivo de “mejorar el gobierno” desde una perspectiva política. Además, Aguilar (2007) apunta que el enfoque de la NGP se presenta como una disciplina con métodos apropiados para mejorar la calidad gubernamental y cuestionar la estructura burocrática.

Vicher-García (2012) reconoce que la calidad en la administración pública sigue dos vertientes; por un lado, se enfoca en la mejora de la percepción del consumidor-cliente-ciudadano, y por el otro lado, la mejora de los procesos y procedimientos internos. Lo anterior en concordancia con Aguilar (2007), quien asegura que el problema de la gobernabilidad ya no es la legitimación del gobierno, si no la aplicación y la percepción pública de dicha aplicación de gobernar. Sin embargo, Izquierdo (2020), establece que la evolución de la administración pública se ha centrado en el ahorro de costos y maximización de resultados, dejando de lado el punto de vista cualitativo como lo es la sensación de la calidad en el servicio, y por tanto se ha olvidado de la satisfacción de los usuarios y su medición.

### 2.3. Medición de la calidad en el servicio

Rizq *et al.* (2018) indican que los comentarios de los usuarios son necesarios para que el proveedor de los servicios pueda mejorar su calidad de forma eficaz, siendo la satisfacción percibida una dimensión que se pueden medir. Por lo que diversos autores (Campoverde *et al.*, 2020; Izquierdo, 2021; Ramírez, 2017) reconocen la importancia de los instrumentos conocidos como SERVPERF y SERVQUAL para la medición de la calidad de los servicios a través de la satisfacción percibida.

El modelo SERVQUAL debe su nombre a la contracción de los términos en inglés de *Service Quality*, y fue patentado por Parasurman, Zeithaml y Berry (1988), quienes identificaron inicialmente diez dimensiones que los clientes utilizaban en la percepción de la calidad: 1) fiabilidad; 2) profesionalidad; 3) accesibilidad; 4) seguridad; 5) capacidad de respuesta; 6) cortesía; 7) comunicación; 8) credibilidad; 9) comprensión y conocimiento del cliente, y 10) elementos tangibles. Finalmente, tras fusionar varias de ellas debido a los altos índices de correlación, el modelo contempló cinco dimensiones: 1) elementos tangibles; 2) fiabilidad; 3) capacidad de respuesta; 4) seguridad y 5) empatía. Es importante señalar que dichas dimensiones son consideradas como componentes básicos de la calidad por Aguilar (2015), independientemente si se trata de servicios públicos o privados.

El modelo SERVQUAL no pondera de la misma forma cada una de sus cinco dimensiones para la estimación final de la calidad y asigna los siguientes valores: los elementos tangibles tienen un 11% de ponderación, a la fiabilidad le corresponde el 32%, por otra parte, para la capacidad de respuesta se le asignó un 22%, mientras que la seguridad cuenta con un 19% y finalmente la empatía tiene un peso del 16% (Torres y Luna, 2017). Este modelo se basa en la diferencia existente, conocida como *gap*, entre las percepciones (la valoración otorgada) y las expectativas (lo que se esperaba).

Por su parte el modelo SERVPERF fue desarrollado por Cronin y Taylor (1994) basándose en el modelo SERVQUAL. Su nombre es una contracción de los términos en inglés de *Service Performance*, y se basa únicamente en las valoraciones que hacen los clientes acerca del desempeño de los servicios, lo que arroja una medición de efectividad describiendo las características de la calidad (Torres y Luna, 2017). Bajo este enfoque ya no es necesario medir la diferencia entre expectativas y desempeño.

Cabe señalar que el modelo SERVPERF utiliza las mismas dimensiones que el SERVQUAL, sin embargo, reduce los ítems a la mitad al eliminar la parte de las expectativas de los clientes (Ibarra y Casas, 2015), sin embargo, es importante recalcar lo que Torres y Luna (2022) precisan, al establecer que ambos instrumentos han probado ser confiables y válidos al pasar la prueba en cada adaptación hecha.

### 3. Metodología

#### 3.1. Instrumento de medición

Para la realización del presente estudio se utilizó el modelo SERVPERF, debido a la comodidad y facilidad que representa para el usuario contestar los ítems del instrumento (Ibarra y Casas, 2015; Torres y Luna, 2017), además de que se precisaba conocer la percepción de los usuarios tal y como se describió en la sección anterior.

El instrumento se creó a partir de la implementación de una adaptación del propuesto por Ibarra y Casas (2015), compuesto de 15 ítems con escala de *Likert* de 5 puntos, que van desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”; agrupados en 5 dimensiones. La Tabla 1 detalla la operacionalización de las dimensiones.

**Tabla 1. Operacionalización de las dimensiones**

Dimensión	Descripción	Ítems del instrumento
Elementos tangibles	Apariencia física de las instalaciones y equipos	1 al 4
Confiabilidad	Capacidad de la institución de cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores	5 al 7
Capacidad de respuesta	Voluntad de ayudar a los usuarios, así como la rapidez y agilidad en el servicio brindado	8 al 10
Seguridad	Capacidad de los empleados para transmitir conocimiento del servicio, así como confianza, seguridad y cortesía.	11 y 12
Empatía	Capacidad de brindar una atención individualizada, así como de escuchar y atender las necesidades del usuario	13, 14 y 15

Fuente: Elaboración propia con base en Parasurman *et al.* (2018) e Ibarra y Casas (2014).

#### 3.2. Población y estimación de la muestra

Los usuarios de la subdelegación que acudieron a interponer alguna queja o denuncia, así como aquellos que realizaron algún seguimiento a su caso fueron la población objetivo y el número de encuestas necesario se determinó con base al muestreo aleatorio simple, asumiendo una población infinita y considerando un error de estimación máximo de 5%, así como una confiabilidad del 95%,

con probabilidades de éxito y fracaso del 50% cada uno, ya que es lo recomendado cuando ambas se desconocen (Ibarra y Casas, 2014), dando un total de 385 usuarios, utilizando la siguiente ecuación:

**Ecuación 1. Fórmula para calcular muestras de poblaciones infinitas**

$$n = \frac{(Z^2/2) * p * q}{e^2}$$

Dónde: Z= coeficiente para el nivel de confianza (en este caso 1.96), p= probabilidad de éxito, q= probabilidad de fracaso, e= error máximo permisible.

### 3.3. Recolección de datos

La recolección de los datos se realizó en la subdelegación del organismo público federal descentralizado que brinda servicios de asesoría, protección y defensa de los usuarios de instituciones que integran el sistema financiero, cuyas oficinas se localizan en Ciudad Juárez, Chihuahua, México. El levantamiento de datos ocurrió durante los días hábiles correspondientes a los meses de noviembre y diciembre 2019, y enero y febrero 2020.

### 3.4. Técnica de análisis de datos

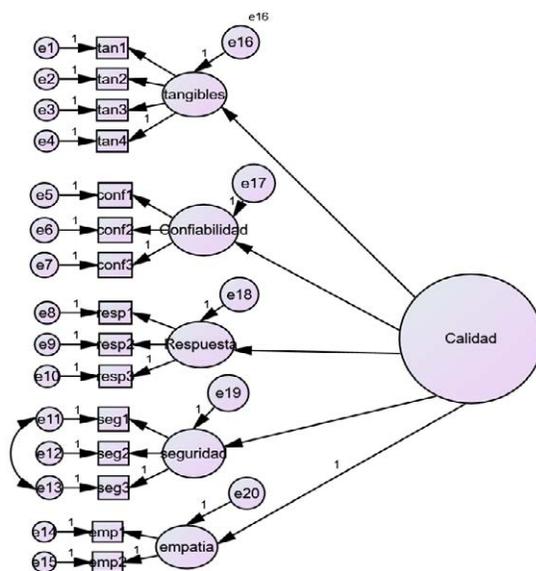
Con la finalidad de analizar los datos obtenidos, se recurrió a técnicas de análisis número univariadas, bivariadas y multivariadas. Para la descripción de la muestra se utilizaron las medidas de tendencia central y para la obtención de la confiabilidad del instrumento se recurrió al *Alpha* de *Cronbach* ambas calculadas utilizando el *software* IBM SPSS 22, mientras que para conocer el peso correlacional entre las dimensiones del modelo SERVPERF y la calidad del servicio percibido por los usuarios se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales y para su análisis se recurrió al *software* IBM AMOS 22. El modelo de ecuaciones estructurales utilizado se observa en la Figura 1.

## 4. Resultados

Se recaudaron 491 encuestas en total, en las que el 51.9% de las personas que contestaron corresponden al sexo femenino, el rango de edad de los encuestados va de los 22 a los 95 años, teniendo un promedio de 45 años, así mismo la escolaridad máxima preponderante entre los encuestados fue la del pregrado con un 45.2%, y el estado civil de la mayoría fue de casado con un 55.3%.

El *Alpha* de *Cronbach* total del instrumento fue de 0.97, lo cual se considera excelente de acuerdo a los estándares indicados por George y Mallery (2018), mientras que los pesos correlacionales de cada ítem con su respectiva dimensión fueron superiores a .078 (como se observa en la Figura 2), superando el mínimo establecido por Chin (1998) equivalente a 0.70. En la Tabla 2 se recogen los resultados del índice de *Alpha* de *Cronbach* para cada dimensión del instrumento.

**Figura 1. Modelo de ecuaciones estructurales**



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2. Alpha de Cronbach por dimensión**

Dimensión	Alpha de Cronbach	Media	Varianza	Desviación estándar
Elementos tangibles	0.92	16.08	11.29	3.36
Confiabilidad	0.91	12.20	6.02	2.45
Capacidad de respuesta	0.92	12.25	6.11	2.47
Seguridad	0.91	12.31	6.09	2.46
Empatía	0.82	8.14	2.83	1.68

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo se realizó la prueba adecuación muestral de *Kaiser-Mayer-Olkin*, también conocida como el coeficiente KMO, y la prueba de esfericidad de *Bartlett*. Los valores del coeficiente van de 0 a 1, donde los valores más cercanos a 1 sugieren una mejor adecuación muestral, para nuestro estudio el coeficiente KMO fue de 0.96, lo cual se interpreta como excelente (Kaiser, 1974), mientras que los valores de la significancia en la prueba de *Bartlett* deben ser menores a 0.05 (Ibarra y Casas, 2014), el presente estudio obtuvo valores menores al 0.001.

Mientras que, el ajuste del modelo de ecuaciones estructurales arrojó un valor  $\chi^2 = 433.95$ , con 84 grados de libertad y una significancia  $p = 0.000$ , lo cual podría parecer alto, sin embargo, es un com-

portamiento normal cuando la muestra es grande (Pérez *et al.*, 2007), por lo tanto, basados en Cheung y Resvold (2002), se acudió a otros índices de bondad de ajuste para evaluar el modelo, en la Tabla 3 se muestran los resultados para dichos índices.

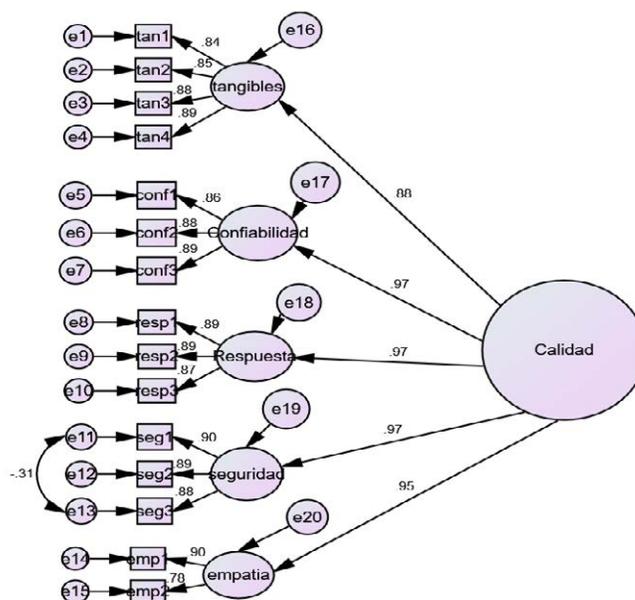
**Tabla 3. Índices de bondad de ajuste del modelo**

Índice	Tipo	Valor obtenido	Valor mínimo requerido según Bentler (1999)
GFI	Absoluto	0.90	≥ 0.90
AGFI	Incremental	0.85	≥ 0.90
NFI	Parsimonia	0.95	≥ 0.90
CFI	Incremental	0.96	≥ 0.90
RMSEA	Absoluto	0.90	≤ 0.80
TLI	Incremental	0.94	≥ 0.95

Fuente: Elaboración propia.

Hu y Bentler (1999) indican que un modelo aceptable es aquel que cumple con índices adecuados de al menos dos distintos tipos, en los resultados del presente estudio, se obtuvieron, al menos, los valores mínimos requeridos en los índices GFI, NFI, CFI, lo que significa que cumple con índices incrementales, de parsimonia y absolutos, dando así un buen ajuste del modelo de ecuaciones estructurales por lo que es válido interpretar los resultados obtenidos, los cuales se observan en la Figura 2 y se detallan en la Tabla 4.

**Figura 2. Resultado del modelo**



Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4. Pesos estandarizados de las regresiones y su significancia**

Regresión	Peso	Significancia
Tangibles-calidad	.88	***
Confiabilidad-calidad	.97	***
Respuesta-calidad	.97	***
Seguridad-calidad	.97	***
Empatía-calidad	.95	***

\*\*\*= significancia menor al 0.001

Fuente: Elaboración propia.

Los pesos estimados de todas las regresiones del modelo fueron estadísticamente significativas al 99.999%, y además los pesos de las regresiones se consideran grandes según Cohen (1992), quien interpreta que valores cercanos a 1 son más grandes.

Como se observa en la Tabla 4, las dimensiones de confiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad son las que tienen el mayor peso con 0.97, mientras que la dimensión menos significativa fueron los elementos tangibles con un peso estimado 0.88.

## Conclusión

El presente estudio tenía como objetivo analizar los factores críticos para la calidad en la atención de los usuarios de los servicios públicos, utilizando para ello el caso específico de la subdelegación de un organismo descentralizado para la defensa de los usuarios de servicios financieros. Se contemplaron, entonces, las dimensiones propuestas en el modelo SERVQUAL, pero medidas como lo establece del modelo SERVPERF, y analizadas a través de un modelo de ecuaciones estructurales.

Los resultados obtenidos establecen que, de los 5 factores medidos (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) son tres los que tienen el mayor peso (0.97): la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad, a estas tres le sigue la empatía con 0.95 y finalmente con un peso de 0.88 los elementos tangibles.

Las cuatro dimensiones más altas corresponden a ítems que miden las capacidades de los servidores públicos que atienden a los usuarios, mientras que la más baja corresponde a las cuestiones físicas y de equipamiento, lo cual podría indicar que en la administración pública lo más importante para la percepción de la calidad en el servicio se relaciona con las capacidades y talentos de los empleados que con las cuestiones de la infraestructura.

Lo anterior, va de la mano con lo que establecían teóricos como Holzer (1995) al señalar que los mayores retos para la implementación de acciones relacionadas a la calidad total en la administración pública están ligados a sus recursos humanos, su capacitación, su participación y su confianza. Así mismo, los resultados concuerdan con la discusión establecida por Aguilar (2015), quien asegura que en los servicios públicos se “exigen interacciones singulares, personalizadas y cortadas a la medida”, es decir, el usuario del servicio valora más el sentirse atendido de una manera personalizada por el agente público que el hecho de poseer equipos e instalaciones modernas y estéticas.

Al tomar en consideración lo establecido por Vilcher-García (2012) acerca de la dualidad existente en la calidad de la administración pública y continuada por Izquierdo (2020) quien concluye que los programas de calidad en la AP no se centran en tratar de complacer al usuario, sino que se orientan a cumplir con cuestiones perimetrales a la calidad en el servicio, como lo son el ahorro de costos y el maximizar los resultados y no se enfocan en las cuestiones cualitativas que hacen que el usuario sienta una atención de calidad, se puede entrever que, los esfuerzos por alcanzar la calidad centrándose en las cuestiones técnicas podría no ser suficiente.

Es decir, los resultados presentados en este texto sugieren que la administración pública debería preocuparse más por la capacitación constante a sus empleados en cuestiones de competencias interpersonales, así como la capacitación en áreas propias de su desempeño laboral, ya que al fin de cuentas, el sentirse escuchado, o percibir empatía, respeto y preocupación por atender en tiempo y forma los pormenores del trámite que el usuario quiere realizar tiene más peso en la percepción de la calidad que un equipo de cómputo de última generación.

Se debe considerar también que, dada la naturaleza de la oficina gubernamental analizada, en donde se reciben quejas y denuncias contra el abuso o malas prácticas por parte de entes financieros, instituciones crediticias, etc., es comprensible que las cualidades que destacan son aquellas en donde el usuario se siente comprendido, escuchado y atendido con empatía. Es decir, para el usuario de esta oficina está dispuesto a pasar por alto las cuestiones tangibles, como el equipo de

cómputo, mobiliario o las condiciones de las instalaciones siempre y cuando sientan que su problemática es atendida.

A pesar de lo anterior, no se debe desestimar el valor de los elementos tangibles para la percepción de la calidad en la atención recibida, ya que el valor correlacional sigue siendo muy alto, por lo que la dependencia en cuestión debe procurar contar con un equipo eficiente, realizar el mantenimiento necesario a las instalaciones y contar con las facilidades requeridas para la comodidad de los usuarios mientras esperan por ser atendidos.

Por otro lado, la utilización del SERVPERF como instrumento para medir la percepción de la calidad en el servicio se vuelve a confirmar con los resultados obtenidos en este estudio. Por lo que se sugiere su utilización para futuras investigaciones dentro de la administración pública.

Finalmente, se sugiere seguir con las mediciones utilizando la población de distintas oficinas gubernamentales para poder contar con un panorama más amplio en cuanto a los factores críticos para la percepción de la calidad en la atención de los servicios públicos.

## Referencias

- Aguilar, L. F. (2007). El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, 39, 5-32. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533693001.pdf>.
- Aguilar, L. F. (2015). *Gobernanza y gestión pública* (1ª Ed.). Fondo de Cultura Económica.
- Arguello, A., Monar, M., Arguello, V. y Chávez, E. (2020). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 94-107. DOI: <https://doi.org/10.33789/enlace.19.2.77>.
- Camarasa, J. J. (2004). La calidad en la administración pública. *Educación En El 2000, abril*, 90-20. Recuperado de: [https://www.academia.edu/6845874/Calidad\\_LA\\_CALIDAD\\_EN\\_LA\\_ADMINISTRACIÓN\\_PÚBLICA](https://www.academia.edu/6845874/Calidad_LA_CALIDAD_EN_LA_ADMINISTRACIÓN_PÚBLICA).
- Campoverde, R. E., Badeón, M., González, V. H. y Montero, M. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios : un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Espacios*, 41(31), 33-45. Recuperado de: <https://revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf>.
- Cavazos, R. (2004). ¿Puede medirse la calidad en el servicio? *Hospitalidad ESDAI*, 5, 43-65. Recuperado de: <https://revistas.up.edu.mx/ESDAI/article/view/1330>.
- Cheung, G. W. y Rensvold, R. B. (2002). Evaluating Goodness-of-Fit Indexes for Testing Measurement Invariance. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 9(2), 233-255. DOI: [https://doi.org/10.1207/S15328007SEM0902\\_5](https://doi.org/10.1207/S15328007SEM0902_5).
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Modeling. En Mahwah, N. J. y Lawrence, E. (Eds.), *Modern Methods for Business Research*. Psychology Press.
- Cohen, J. (1992). Quantitative methods in psychology. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159. DOI: <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>.
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131. DOI: <https://doi.org/10.2307/1252256>.

- George, D. y Mallery, P. (2018). IBM SPSS Statistics 25 Step by Step. En *IBM SPSS Statistics 25 Step by Step* (Fifteenth). Routledge. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781351033909>.
- Holzer, M. (1999). Administración de la productividad y la calidad. En Shafritz, J. M. y Hyde, A. C. (Eds.), *Clásicos de la administración pública* (1ª Ed). Fondo de Cultura Económica.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>.
- Hu, L.T. y Bentler P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55. DOI: <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>.
- Ibarra, L. E. y Casas, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: Una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4).
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39(1), 31-36. DOI: <https://doi.org/10.1007/BF02291575>.
- Kalfa, M. y Yetim, A. A. (2018). Organizational self-assessment based on common assessment framework to improve the organizational quality in public administration. *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(11-12), 1-18. DOI: <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1475223>.
- Luna, I. y Torres, J. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF : un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 67(1), 90-118. Recuperado de: <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2956>.
- Nolte, I. M., Bushnell, A. M. y Mews, M. (2019). Public Administration Entering Turbulent Times: A Study of Service Quality during the Refugee Crisis. *International Journal of Public Administration*, 43(16), 1-12. DOI: <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1669171>.
- Parasurman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de: <http://healthpartners.chistjosephhealth.org/wp-content/uploads/2018/09/Parasuraman-et-al-Journal-of-Retailing-1988-2.pdf>.
- Pedraza, N. A., 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, Gestion Publica*, 23, 25-49. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5604751>.
- Pérez, M., Gázquez, J. C., Marín, G. M. y Sánchez, R. (2007). Effects of service quality dimensions on behavioural purchase intentions: A study in public-sector transport. *Managing Service Quality*, 17(2), 134-151. DOI: <https://doi.org/10.1108/09604520710735164>.
- Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? *Sinapsis*, 9(1), 59-63. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6172070.pdf>.
- Rizq, S., Djamaludin, M. D. y Nurhadryani, Y. (2018). Analysis of Service Quality Satisfaction of E-Ktp Service At Public Administration and Civil Registration Office of Bogor

- District. *Journal of Consumer Sciences*, 3(2), 55–65. DOI: <https://doi.org/10.29244/jcs.3.2.55-65>.
- Toncheva-Zlatkova, V. (2020). Secret Customer: teaching quality in public administration. *Knowledge International Journal*, 41(5), 891-896. Recuperado de: <https://ikm.mk/ojs/index.php/KIJ/article/download/4355/4167/>.
- Torres, J. y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270--293. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>.
- Vicher-García, M. D. (2012). Utilidad o futilidad: calidad e ISOs en la administración pública. *Convergencia*, 19(60), 205-228. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352012000300007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352012000300007).