

# MODELOS Y ENCUESTAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

**Laura Nieto Cacho**

Jefa de Sección de Coordinación y Difusión  
nieto\_1@cantabria.es

**Francisco Parra Rodríguez**

Jefe de Servicio de Estadísticas Económicas y Socio-demográficas  
parra\_fj@cantabria.es

## PALABRAS CLAVE

Calidad, servicios públicos, modelos de medición

## RESUMEN

El objetivo de esta ponencia es mostrar la colaboración del ICANE, con diferentes organismos del Gobierno de Cantabria, en la elaboración de encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos. En concreto, desde 2014 colabora con la Inspección General de Servicios y desde 2018 con el Servicio Cántabro de Empleo.

Ambas operaciones estadísticas son oficiales y de interés para la Comunidad Autónoma, figurando en Plan Estadístico de Cantabria vigente y responden a mandatos que requieren la medición de los servicios públicos. Por un lado, en cuanto a la encuesta elaborada por la Inspección General de Servicios, el mandato queda recogido en la *Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas*, aprobada el 16 de noviembre de 2009 y ratificada por el Gobierno de Cantabria en la Conferencia Sectorial de Administración Pública. Por otro lado, respecto a los datos de empleo, Cantabria junto con el resto de Comunidades Autónomas remite los datos a la Red de Servicios Públicos de Empleo de la Unión Europea.

### **Modelos de medición: SERVQUAL y SERVPERF**

El modelo SERVQUAL (cuya denominación procede de *Service Quality*), también denominado “Modelo de Discrepancias” es un instrumento resumido de escala múltiple, que se utiliza para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los usuarios respecto a un servicio. La medición de la calidad de un servicio está determinada por las discrepancias o deficiencias existentes entre las percepciones de los usuarios y sus expectativas con respecto a la prestación de un determinado servicio, entendiendo la

calidad de un servicio como una medida de satisfacción del usuario. De esta manera, a mayor calidad en el servicio, mayor satisfacción en el usuario.

El modelo SERVPERF surge en los 90 como modelo alternativo<sup>1</sup> y considera que la calidad del servicio debe ser medida como una actitud, que debe basarse exclusivamente en la calidad percibida y no en las expectativas.

En este caso se ha optado por el modelo SERVPERF, utilizando una escala de diecisiete atributos, agrupados según las dimensiones propuestas por SERVQUAL. Sobre esta base se han concretado las recomendaciones de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas que elaboró una propuesta de cuestionario que ha servido de referencia para los trabajos que presentamos.

---

<sup>1</sup> 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. Vol.58. (January).