



Islas Canarias
Del 15 al 19 de noviembre de 2021



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

1.- INTRODUCCIÓN

El ICANE viene cooperando 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. En esta ponencia describiremos esta colaboración.

En una primera parte se va a reseñar la metodología empleada, fundamentalmente los modelos de evaluación de la calidad de los servicios más utilizados, como son el modelo SERVQUAL y el modelo SERVPERF.

En la segunda parte, se exponen como resultado las dos encuestas mencionadas anteriormente, para terminar con unas breves conclusiones.

2.- OBJETIVOS

El objetivo de esta línea de colaboración del ICANE es evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos. Esta necesidad surge de la normativa estatal en materia de transparencia, acceso a la información y buen gobierno¹ y de las obligaciones derivadas del Ministerio de Trabajo en relación a los servicios públicos de empleo.

En este contexto, los servicios públicos deben ser evaluados, no solo en términos de eficacia y/o eficiencia, sino también, y, sobre todo, en términos de satisfacción de los usuarios con los servicios. Todo esto se explica porque el óptimo del rendimiento de un servicio no se fija sólo en términos de beneficio económico, sino en términos de cobertura o prestación eficiente y satisfactoria del mismo. Porque la eficacia y la eficiencia no son términos que puedan medirse en abstracto, deben ponerse en relación con los niveles de satisfacción que sobre los servicios públicos y cada uno de sus elementos tienen los usuarios de los mismos².

Dado que, además, la ciudadanía está demandando una participación activa en el proceso de gestión de los servicios públicos, se vuelve necesario analizar y conocer en profundidad las demandas de aquella, recurriendo al uso de instrumentos que aporten información al respecto.

Un hito importante en este proceso para las administraciones públicas españolas vino dado por la aprobación, por parte de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, el 16 de noviembre de 2009, de la *Carta de Compromisos con la Calidad en las Administraciones públicas*.

3.- METODOLOGÍA: MODELOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En este apartado se analizan dos de los modelos más utilizados para medir la calidad de los servicios públicos, el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, 1988) y el modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), ambos provenientes del mundo del marketing. La principal diferencia entre ambos se centra en los conceptos que miden, no tanto en los atributos medidos. Así, el primero mide a partir de percepciones y expectativas, mientras que el segundo mide únicamente las percepciones.

3.1 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL cuya denominación procede de *SERVice QUALity* o “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.

¹ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

² Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2014): *Guía para la Realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios*.

Este modelo fue desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry con el apoyo del Marketing Science Institute (MSI) de Cambridge, Massachusetts. En este caso, 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.

Estos autores concluyeron que, durante las fases de diseño y prestación del servicio, las organizaciones van generando una serie de deficiencias que es lo que provoca una reducción en la percepción que el usuario tiene de la calidad del servicio³. Las cuatro primeras deficiencias se detectaron desde la perspectiva de los proveedores de servicios y la quinta desde el punto de vista del cliente o usuario y son las siguientes:

1. Expectativas de los usuarios vs. percepción de esas expectativas por los directivos.
2. Percepción de las expectativas de los usuarios por los directivos vs. las especificaciones de calidad del servicio.
3. Las especificaciones de calidad del servicio vs. el servicio realmente ofrecido.
4. Servicio realmente prestado vs. comunicaciones externas sobre el servicio.
5. Servicio esperado vs. Servicio percibido.

Esta quinta y última deficiencia se construye a partir de las anteriores y es la base del modelo SERVQUAL.

Otra de las aportaciones del modelo fue el establecimiento de los criterios utilizados por los usuarios para evaluar la calidad de los servicios. En un primer momento se identificaron diez atributos: fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión del usuario y tangibilidad. Posteriormente Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) reducen estos diez determinantes a cinco dimensiones que son las siguientes:

- Elementos tangibles: hacen referencia a la apariencia de las instalaciones físicas y de los equipos, así como del personal y del material de comunicación.
- Fiabilidad: es la habilidad para realizar el servicio prometido de manera precisa y fiable.
- Seguridad: definida como los conocimientos que tienen los empleados, la atención que muestran hacia los usuarios y su habilidad para transmitirles confianza y credibilidad. Incluye los criterios de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad.
- Capacidad de respuesta: es la disposición y voluntad de los empleados para apoyar y asesorar a los usuarios y la rapidez con la que se solucionan las consultas o problemas que surgen en la prestación del servicio.
- Empatía: relacionado con la atención individualizada y la capacidad de la organización para entender las necesidades de los usuarios. Incluye la accesibilidad, la comunicación y la comprensión del usuario.

³ Gobierno de Cantabria (2006): *Medición de la satisfacción de los ciudadanos. Aplicación del modelo Servqual en el Gobierno de Cantabria*. KPMG.

Estos cinco criterios de evaluación constituyen una representación precisa de lo que el usuario tiene en cuenta en el momento de valorar la calidad de un determinado servicio. Es decir, un usuario, en general, espera que el servicio sea prestado de forma eficiente y rápida, que los empleados sean amables en el trato y que la organización cumpla con los compromisos adquiridos.

En este caso, la medición de la calidad depende tanto de la percepción que los usuarios tienen respecto a un servicio como de las expectativas creadas entorno al mismo. Sin embargo, las expectativas pueden variar en función de los siguientes factores: la comunicación boca a oído; las necesidades personales, las experiencias previas o la comunicación externa.

3.2.- Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (*SERV*ice *PERF*ormance) para la medida de la calidad de servicio.

Este modelo surge en los 90 como alternativa⁴ 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, la percepción se define como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Ibarra y Casas, 2015).

Las desventajas que presenta el modelo SERVQUAL frente al SERVPERF están relacionadas con los problemas de interpretación del concepto expectativa, que es subjetivo, así como con la variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio y, por último, en la redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido.

La puntuación SERVPERF se calcula como el sumatorio de las puntuaciones de Percepción, de forma que la calidad del servicio será más elevada, cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones.

Dado que el modelo proviene del mundo empresarial, como se indicó anteriormente, hay que indicar que existe una guía elaborada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios que adapta esta metodología a las necesidades de las administraciones públicas (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, 2014).

Por último, destacamos algunas de las ventajas del modelo. En primer lugar, requiere menos tiempo para la administración del cuestionario ya que solo se pregunta una vez por cada ítem, lo que supone molestar menos al entrevistado. En segundo lugar, se puede señalar que las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia, de forma que el trabajo de interpretación y el análisis sea más fácil de realizar.

⁴ 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).

4.- RESULTADOS

4.1 Encuesta sobre el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS)

Una vez expuesta la metodología es momento de abordar los resultados que se han obtenido, considerando aquellos como las encuestas que se elaboran en el Gobierno de Cantabria.

4.1.1 Aplicación del método SERVPERF

En octubre de 2014 la Inspección General de Servicios se puso en contacto con el ICANE para abordar la encuesta y así dar respuesta a las nuevas necesidades de información y al mandato derivado de la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, relativo a la obligación de publicar la información necesaria para valorar la calidad de los servicios públicos.

Así mismo, hay que tener en cuenta que, con anterioridad a esa Ley, en marzo de 2006, el Gobierno de Cantabria encargó a la consultora KPMG la elaboración de un estudio aplicando el método SERVQUAL a la medición de la satisfacción de los ciudadanos con las diferentes unidades del Gobierno que prestan servicios a la ciudadanía.

Posteriormente, en 2009, el Gobierno de Cantabria ratificó en la Conferencia Sectorial de Administración Pública, la citada *Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas*. El 18 de octubre de 2013 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria el *Acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2013, por el que se aprueba la Estrategia de Mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria (2013-2015)*. Entre las actuaciones propuestas se incluye la medición periódica de la calidad a través de un índice de percepción de la calidad de los servicios (IPCS).

A pesar del precedente del estudio contratado a KPMG y siguiendo las recomendaciones de la *Guía para la Realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios* se eligió para esta operación estadística el modelo SERVPERF, basándonos en las ventajas enumeradas en el apartado anterior (3.2).

Se decidió realizar un trabajo de campo presencial, con encuestas a las personas usuarias de las unidades de atención ciudadana más relevantes de nuestra Administración, quedando fuera del estudio los servicios prestados en otros ámbitos de perfil más asistencial o especializado, como son la sanidad, la educación, la justicia y otros que, por tratarse de sectores específicos de actividad, precisarían de estudios monográficos individualizados, más adaptados a sus propias peculiaridades.

En relación a los cuestionarios, se optó por utilizar como base el cuestionario de carácter presencial que propone el Grupo de Observatorios de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos (2012). Dicho cuestionario, de máximos, se revisa y adapta a la idiosincrasia de la Administración de Cantabria. Se reducen los treinta atributos a diecisiete, y se incluye una pregunta relativa al grado de satisfacción, para permitir entre otras cuestiones las comparaciones con el resto de Comunidades Autónomas que empleen estas metodologías. Como variables de clasificación se toman las que figuran en los cuestionarios de carácter telefónico y telemático de la propuesta citada.

La operación estadística de 2014 fue un proyecto piloto que se realizó en el mes de noviembre. A partir del año 2015 los datos se toman en dos oleadas, en junio y en noviembre, respectivamente. El 31 de octubre se publica el *Decreto 63/2014, de 23 de octubre, por el que se aprueba la realización e inclusión en el Programa Anual de Estadística de 2014 de estadísticas no incluidas en el Plan Estadístico de Cantabria 2013-2016*, en el que se incluyó la estadística denominada Índice de Percepción de Calidad de los Servicios (08.16), dando carácter oficial y reconociendo a la misma como actividad de interés para la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Se considera objetivo de la encuesta el grado de satisfacción con el servicio que se recoge tanto en la pregunta P5 del cuestionario⁵, valorando el servicio recibido por determinados atributos, como en la pregunta P6⁶, valorando el grado de satisfacción global del servicio recibido.

La pregunta P5 recoge los diecisiete atributos adaptados:

1. Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido
2. Limpieza de las instalaciones
3. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio
4. Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido
5. Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna)
6. Horario de atención de la oficina adecuado
7. Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina
8. Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta
9. Tiempo de espera hasta ser atendido
10. Tiempo dedicado a su consulta o gestión
11. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio
12. Trato amable y considerado
13. Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido
14. Intimidad y confidencialidad en los trámites realizados
15. Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd.
16. Información facilitada fiable, completa y sin errores
17. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites

Tanto en la P5 como en la P6, el grado de satisfacción se valora con la escala Likert. Para esta encuesta, la escala comprende una puntuación del 0 al 10, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho. Asimismo, se ofrece la posibilidad de responder “No sabe” (NS) o “No contesta” (NC).

La encuesta ofrece resultados al nivel de los siguientes centros del Gobierno de Cantabria:

- Sede C^a Industria.
- Sede C^a Ganadería.
- Sede C^a Comercio y Consumo/Turismo.
- Oficina de Atención a la Ciudadanía.

⁵ La pregunta P5 se formuló de la siguiente manera: “Partiendo del servicio que ha recibido en esta oficina, dígame la puntuación que otorga (según una escala de 0 a 10) a los siguientes aspectos”.

⁶ La pregunta P6 se formuló de la siguiente manera: “¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio que ha recibido de esta oficina?”.

- Sede C^a de Economía.
- Servicio Cántabro de Empleo.
- Sede C^a Educación.
- Sede C^a Obras Públicas.
- Sede C^a Sanidad.
- Instituto Cántabro de Servicios Sociales.
- Agencia Cántabra de Administración Tributaria.

4.1.2 Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra de 2014 se utilizó la fórmula del MAS para una población de usuarios facilitada por la Inspección General de Servicios.

Una vez que se dispuso de información sobre el colectivo, las muestras a partir de 2015 se elaboran tomando como cuasivarianza (S^2) la varianza obtenida en cada centro en las respuestas a la pregunta P6 en la encuesta del año anterior. La fórmula para determinar la muestra de cada centro es la siguiente:

$$n = \frac{N k^2 S^2}{N \delta^2 + k^2 S^2}$$

donde

- n= tamaño de la muestra
- N= tamaño de la población
- k= nivel de confianza
- S^2 =cuasivarianza poblacional
- δ = error

4.1.3 Valoración del servicio recibido

El grado de satisfacción de las personas usuarias con cada uno de los atributos no es suficiente para tener una visión sintética de la valoración ciudadana. Por esta razón, se calculan tres índices de percepción de la calidad, en base a la agrupación de los diecisiete atributos que han sido objeto de análisis, con la media de las puntuaciones de los siguientes atributos:

Índice de percepción de la calidad de la oficina	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Buen estado y comodidad 2.- Limpieza 4.- Ubicación 5.- Señalización adecuada 6.- Horario de atención 7.- Ausencia barreras
--	---

Índice de percepción de la calidad del personal la oficina	3.- Correcta identificación 11.- Competencia y buen hacer 12.- Trato 13.- Interés y voluntad 15.- Lenguaje utilizado
--	--

El tercer índice es el IPCS que ofrece una visión sintética de la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio recibido e incorpora la importancia relativa de los diecisiete atributos que han sido objeto de análisis.

Así, los atributos de la pregunta P5 del cuestionario utilizado para realizar la encuesta se han asociado a las dimensiones del modelo SERVQUAL del siguiente modo:

- Elementos tangibles 11% (atributos 1, 2,3, 4, 5, y 7)
- Eficacia y fiabilidad 32% (atributos 8 y 16)
- Capacidad de respuesta 22% (atributos 9, 10 y 15)
- Empatía 16% (atributos 6, 13 y 17)
- Seguridad 19% (atributos 11, 12 y 14)

Se calcula la valoración media de los atributos de cada bloque y se aplica la fórmula:

$$\text{IPCS} = (\text{peso B1} \times \text{media B1}) + (\text{peso B2} \times \text{media B2}) \dots$$

$$\text{IPCS} = (\text{Elementos tangibles} \times 0,11) + (\text{Fiabilidad} \times 0,32) + (\text{Seguridad} \times 0,19) + (\text{Capacidad de respuesta} \times 0,22) + (\text{Empatía} \times 0,16)$$

En cuanto a la difusión de los resultados, el ICANE proporciona a la Inspección General de Servicios una tabulación de los resultados a medida, así como el cálculo de los diferentes índices explicados anteriormente. Con estos resultados la Inspección se encarga de elaborar el correspondiente informe⁷. El ICANE además realiza un análisis factorial y un análisis de conglomerados que se incluyen en los informes.

En la tabla nº 1 se representa la evolución del índice a lo largo de los años que se ha realizado la encuesta:

⁷ Se pueden consultar los informes en el siguiente enlace: <https://www.cantabria.es/web/direccion-general-organizacion-y-tecnologia/ipcs>

Tabla nº1: Valoración de los diferentes índices de percepción según oleada.

Oleada	Índice de percepción de la oficina	Índice de percepción del personal	Índice de percepción de la calidad del servicio
Nov. 2014	8,2	8,8	8,7
Jun. 2015	8,3	8,9	8,6
Nov. 2015	8,5	8,6	8,7
2015	8,4	8,8	8,7
Jun. 2016	8,3	8,7	8,6
Nov. 2016	8,1	8,4	8,3
2016	8,2	8,6	8,5
Jun. 2017	8,3	8,7	8,6
Nov. 2017	8,2	8,6	8,5
2017	8,2	8,7	8,6
2019	8,8	9,2	9,1

4.2 Encuesta sobre el grado de calidad de los servicios prestados por el Servicio Cántabro de Empleo

En octubre de 2017, el Servicio Cántabro de Empleo (SCE) contactó con el ICANE para solicitar asesoramiento y cumplir con la petición realizada por el anterior Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social para medir la satisfacción de los usuarios de los Servicios Públicos de Empleo de España, que a su vez deriva de la petición de la Red Europea de Servicios Públicos de Empleo (SPE).

Por cliente o usuario del SPE se incluye tanto a las personas, desempleadas u ocupadas, que demandan o solicitan sus servicios, incluyendo los demandantes de empleo, como a las empresas, independientemente de su forma jurídica, que, en función de sus requerimientos, podrán ser ofertantes de empleo o solicitantes de servicios.

Esta diferenciación entre los usuarios se debe a los requerimientos tanto del Ministerio, como de la Red Europea de Servicios Públicos de Empleo, que precisan obtener:

- Proporción de las personas que buscan empleo y que están satisfechas en general con los servicios de los SPE en el año (t).
- Proporción de los empleadores que están satisfechos en general con los servicios de los SPE en el año (t).

En cuanto a la escala de medición se siguen las instrucciones del Ministerio que indican que los resultados de la evaluación se expresarán en porcentaje respecto de las evaluaciones cumplimentadas. Las categorías que se emplean son cuatro, que finalmente se agrupan en dos: “no satisfechos” y “satisfechos”. La suma de ambos debe ser 100%.

Los servicios que se evalúan son diferentes para demandantes y usuarios que para empleadores. Así para los demandantes y usuarios se tomará la medición del grado de satisfacción:

- General
- Con los servicios de colocación, orientación y asesoramiento
- Con los servicios de formación y cualificación
- Con los servicios en línea
- Con otros servicios

Por otro lado, para los empleadores se tomará la medición del grado de satisfacción:

- General
- Con los candidatos enviados a las ofertas de empleo
- Con la disponibilidad y colaboración del personal del SPE
- Con los servicios en línea
- Con otros servicios

A diferencia del IPCS, aquí se realiza una encuesta telefónica (entrevista mediante llamada telefónica asistida por método CATI) a los dos grupos de usuarios.

Tras la experiencia adquirida fruto de la colaboración con la Inspección General de Servicios, se decide también incluir en los cuestionarios algunos de los ítems propios de los modelos SERVQUAL y SERVPERF, como elemento complementario de la encuesta, sin que se calculen posteriormente los índices de calidad:

1. Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido
2. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio
3. Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta
4. Tiempo de espera hasta ser atendido
5. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio
6. Trato amable y considerado
7. Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd.
8. Información facilitada fiable, completa y sin errores
9. Disponibilidad y colaboración del personal del SCE
10. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites

Los universos los proporciona el SCE, son los usuarios registrados a lo largo del año. Así en 2019 fueron 57.588 demandantes de empleo y 15.283 empresas usuarias del SCE. Se optó por un muestreo aleatorio simple distribuido de la siguiente manera:

- 467 entrevistas a demandantes.
- 494 entrevistas a empresas. De estas hay un tramo censal que son las 57 empresas que han suscrito con el SCE 500 o más contratos en 2019. Del resto de las empresas (15.226) se selecciona aleatoriamente una muestra de 437 empresas.

La primera encuestación se realizó en 2018, con los datos de 2017. Posteriormente, la Encuesta sobre el grado de calidad de los servicios prestados por el Servicio Cántabro de Empleo (SCE) (08.19) pasó a formar parte del Plan Estadístico 2017-2020⁸ a través del Decreto 6/2019, de 7 de febrero, por el que se aprueba la realización e inclusión en el Programa Anual de Estadística 2019 de estadísticas no incluidas en el Plan Estadístico de Cantabria 2017-2020.

Los resultados de la última encuesta realizada hasta la fecha se recogen en la tabla siguiente:

Tabla nº 2: Resultados 2019 Encuesta grado de calidad de los servicios prestados por el SCE

Demandantes					
% de satisfacción	En general PROMEDIO	Servicios en línea	Sº colocación, orientación y asesoramiento	Sº formación y cualificación	Otros servicios
Satisfecho	82,15	87,77	81,46	76,81	82,57
No satisfecho	17,85	12,23	18,54	23,19	17,43
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Empleadores					
% de satisfacción	En general PROMEDIO	Candidatos ofertas empleo	Servicios en línea	Personal SCE	Otros servicios
Satisfecho	85,70	96,44	80,33	84,54	81,49
No satisfecho	14,30	3,56	19,67	15,46	18,51
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

6.- CONCLUSIONES

Dos son las principales conclusiones que se pueden extraer. La primera es acerca de la importancia de evaluar los servicios públicos, una herramienta imprescindible en la Administración Pública del siglo XXI. Esta necesidad, además, tiene en determinados casos imperativo legal.

La segunda conclusión es que los modelos de medición de la calidad de los servicios aquí estudiados, procedentes del mundo empresarial pero adaptados a las administraciones públicas, son completamente válidos. Se muestran aquí metodologías contrastadas y sus resultados, que pueden emplearse en otras comunidades autónomas permitiendo así su comparación.

Por último, y tal y como se recoge en la *Carta de Compromisos con la Calidad en las Administraciones públicas* (Ministerio de la Presidencia, 2009), se hace necesario establecer un enfoque común por parte de las diferentes Administraciones españolas orientado a la adopción de compromisos para el desarrollo de la calidad en la gestión pública, a la alineación de las actuaciones de las Administraciones Públicas en materia de calidad y a la formulación de sus políticas y planes para la mejora continua.

⁸ Ley de Cantabria 5/2016, de 19 de diciembre, del Plan Estadístico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CRONIN, J. J., TAYLOR, S.A. (1992): “Measuring service quality: a reexamination and extensión”. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68.

CRONIN, J. J., TAYLOR, S.A. (1994): “SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality”. *Journal of Marketing*, 58. (125-131).

Gobierno de Cantabria (2006): *Medición de la satisfacción de los ciudadanos. Aplicación del modelo Servqual en el Gobierno de Cantabria*. KPMG.

Grupo de Observatorios de la Red Interadministrativa de calidad en los servicios públicos (2012): “Satisfacción ciudadana y calidad de los servicios públicos: Cuestionarios de la red para la realización de encuestas de percepción en el ámbito de las administraciones públicas”. Ministerio de Política Territorial y Función Pública, 43 pp.

IBARRA MORALES, L.E. y CASAS MEDINA, E.V. (2015): “Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio” en *Contaduría y Administración* 60, enero-marzo 2015: 229-260.

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2014): *Guía para la Realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios*.

Ministerio de la Presidencia, Agencia de Evaluación y Calidad (2009): *Carta de compromisos con la calidad de las Administraciones Públicas españolas*.

PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1985): “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1988) “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.