

(01-050) - Towards effective administration: Public service evaluation and citizen perspectives

Heras-Romanos, Elena ¹; López Forniés, Ignacio ¹; Rebollar Rubio, Rubén ¹; Romero, Carlos ²

¹ Universidad de Zaragoza, ² Universidad Zaragoza

The growing significance of comprehending the quality and state of public services constitutes a pivotal trend within the framework of new public management. Over the past three decades, numerous studies have been published with the objective of discerning the determinants of public service performance. Given the direct impact of many services on the lives of citizens, it is imperative to comprehend how citizens perceive and evaluate the performance of such services.

The literature on citizen satisfaction has illuminated that there exists no straightforward correlation between the performance of a public service and the level of citizen satisfaction. This absence of a direct correspondence underscores the intricacy of the factors influencing citizen perception, emphasizing the necessity for a comprehensive approach to evaluating and enhancing the effectiveness of public services. Consequently, there is interest in scrutinizing the most widely recognized service conceptualizations, models, metrics, and tools for understanding citizens' perceptions of quality, and identifying those that are most suitable and comprehensible to citizens.

Keywords: Service Quality; Perceived Quality; Review; Public Administration

Hacia una administración efectiva: Evaluación de servicios públicos y perspectivas ciudadanas

La creciente importancia de conocer la calidad y el estado en el que se encuentran los servicios públicos es una de las mayores tendencias dentro del contexto de la nueva administración pública. Durante los últimos 30 años, diversos estudios han sido publicando con el propósito de identificar cuáles son los factores determinantes del rendimiento de los servicios públicos. Dada la influencia directa de muchos servicios en la vida de los ciudadanos, resulta esencial comprender cómo perciben y procesan estos últimos el rendimiento de tales servicios.

La literatura sobre la satisfacción ciudadana ha revelado que no existe una correspondencia directa entre el rendimiento de un servicio público y el grado de satisfacción de los ciudadanos. Esta falta de una traducción unívoca subraya la complejidad de los factores que contribuyen a la percepción ciudadana y destaca la necesidad de adoptar un enfoque holístico para evaluar y mejorar la eficacia de los servicios públicos. Por lo tanto, resulta de interés revisar las conceptualizaciones sobre el servicio, los modelos, métricas y herramientas más reconocidas para comprender la percepción de la calidad por parte de los ciudadanos, así como identificar cuáles son los más adecuadas y comprensibles para los mismos.

Palabras clave: Calidad del servicio; Calidad percibida; Revisión; Administración pública

Correspondencia: heras@unizar.es



©2024 by the authors. Licensee AEIPRO, Spain. This article is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

1. Introducción

En las últimas décadas, la administración pública ha experimentado un cambio de paradigma, pasando de un enfoque tradicionalmente centrado en el producto a uno cada vez más centrado en los servicios (Berry et al., 1988; Gummesson et al., 2012; Ladhari, 2009; Vargo et al., 2004). Este cambio refleja una evolución en la percepción de lo que el sector público debe ofrecer y cómo debe interactuar con los ciudadanos. Anteriormente las instituciones estaban centradas en servicios tangibles, como documentos o servicios estáticos, pero están redefiniendo su rol hacia la prestación de servicios que priorizan las necesidades y mejoran las experiencias de los ciudadanos (Vargo & Lusch, 2008).

Los servicios públicos constituyen un pilar fundamental en la estructura de cualquier sociedad (Ferrel Lowe & Bardoeel, 2007). Estos no solo facilitan necesidades básicas como la salud, la educación, y la seguridad, sino que también promueven el bienestar general y el desarrollo económico. En un mundo donde las expectativas de los ciudadanos continúan creciendo, la capacidad de medir eficazmente la calidad y eficiencia de estos servicios se convierte en un elemento crítico para la gestión gubernamental y la satisfacción ciudadana (Charbonneau et al., 2014; Kayaci, 2022). La transparencia, responsabilidad y mejora continua en los servicios públicos dependen en gran medida de evaluaciones precisas y metodologías de medición robustas.

El enfoque predominante de los gobiernos se centra actualmente en medir el rendimiento de los servicios públicos, con especial énfasis en los resultados (Dooren & Halligan, 2010; Kettl, 2000; Savoie, 2012). Sin embargo, medir objetivamente los resultados de muchos servicios gubernamentales es complejo (Holzer & Yang, 2004; Morley et al., 2002; Poister, 2008). En respuesta a esta dificultad, muchos gobiernos han optado por las encuestas a ciudadanos como un método para estimar el rendimiento público mediante índices de satisfacción o calidad (Bouckaert & van de Walle, 2003). No obstante, la fiabilidad de estas encuestas como indicadores de la calidad de los servicios públicos ha sido cuestionada tanto por profesionales del sector como por académicos. Algunos expertos argumentan que utilizar las encuestas ciudadanas como indicador de rendimiento puede ser problemático, ya que los ciudadanos pueden tener un conocimiento limitado de la prestación de servicios, especialmente de aquellos que no les afectan directamente (Rhys Andrews; et al., 2006; Stipak, 1979). Además, las preguntas de las encuestas sobre rendimiento a veces son vagas y están mal definidas (Andersen et al., 2016), y a menudo no sabemos qué información utilizan los ciudadanos a la hora de evaluar el rendimiento (Stipak, 1979). Otros, sin embargo, sostienen que las percepciones de los ciudadanos pueden ser un reflejo del rendimiento real de los servicios (Van Ryzin et al., 2008). Este debate subraya la importancia de desarrollar un enfoque más holístico y validado para la evaluación del rendimiento de los servicios públicos. El

Como se ha visto, la medición del estado de los servicios públicos presenta múltiples desafíos. Entre ellos se encuentra la diversidad de los servicios ofrecidos, que varían desde la recolección de residuos hasta la educación y atención médica. Cada servicio tiene particularidades que exigen diferentes enfoques de evaluación y métricas de rendimiento (Van de Walle, 2017). Frente a esta complejidad, la bibliografía ha explorado exhaustivamente los determinantes del rendimiento de los servicios públicos. Investigaciones como las de Stipak (1979) y Mok, James y Van Ryzin (2017) han demostrado que el rendimiento de un servicio público no siempre se traduce de manera unívoca en el grado de satisfacción de los ciudadanos, resaltando la necesidad de un enfoque más integral y validado para la evaluación del rendimiento de los servicios públicos.

La evolución constante en la prestación de servicios públicos, junto con los desafíos inherentes a su medición y evaluación, subraya la necesidad de revisar la literatura existente. Aunque modelos como SERVQUAL (Berry, 1988) y SERVPERF (Cronin & Taylor, 1994),

desarrollados para evaluar la calidad del servicio basándose en las percepciones y expectativas de los usuarios, han dominado este campo, su aplicabilidad en el sector público ha enfrentado críticas significativas (Cronin & Taylor, 1992; R. Kenneth Teas, 1993; Van Dyke et al., 1997). Estos modelos, aunque proporcionan un marco detallado para entender las dimensiones de la calidad del servicio (Berry et al., 1988), revelan limitaciones cuando se aplican en contextos donde las expectativas y percepciones de los ciudadanos son heterogéneas y están fuertemente influenciadas por factores externos (Buttle, 1996).

Esta crítica abre la puerta a explorar enfoques adicionales que puedan complementar o mejorar la comprensión existente. Por ejemplo, el modelo de calidad de servicio de Grönroos (Grönroos, 1984), que distingue entre calidad técnica y funcional (Choi & Kim, 2013), y la teoría de la desconfirmación de las expectativas (Oliver Richard et al., 1994), que considera la satisfacción del cliente como el resultado de las expectativas previas y la percepción del desempeño real, ofrecen perspectivas valiosas que aún están insuficientemente exploradas en el sector público. Estos modelos enfatizan la importancia de evaluar no solo el resultado final, sino también el proceso mediante el cual se entregan los servicios (Van Ryzin, 2004). Muchos estudios actuales sobre la Administración Pública se basan en la desconfirmación de las expectativas como modelo para explicar la alta o baja satisfacción, y se han interesado principalmente en cómo influyen en la satisfacción los factores objetivos relacionados con el servicio (James, 2009; Morgeson, 2013; Van Ryzin, 2006).

Un aspecto fundamental para evaluar los servicios públicos de manera integral es considerar la perspectiva del usuario (Hjortskov, 2019; Van Ryzin, 2004). Esta perspectiva es crucial para identificar los factores que influyen en la eficacia de los servicios en la sociedad. Sin embargo, actualmente no existe en la literatura un indicador unitario y definitivo que evalúe eficazmente la eficacia de estos servicios (Pedrosa et al., 2020). Por lo tanto, llevar a cabo un estudio que investigue las diferencias principales entre los modelos de evaluación y sus implementaciones prácticas sería extremadamente beneficioso para la Administración Pública. Dicho estudio podría servir como base para implementar un modelo de evaluación efectivo de los servicios públicos.

2. Objetivo

El objetivo principal de este estudio se basa en identificar los métodos utilizados para medir la calidad, eficiencia y satisfacción de los ciudadanos de los servicios públicos desde la perspectiva del usuario. Adicionalmente, se busca descubrir los constructos necesarios para determinar el estado actual de estos servicios. A la luz de estas lagunas bibliográficas, esta revisión pretende responder a las siguientes preguntas de investigación:

Pregunta de investigación: *"¿Cómo se puede medir el estado de los servicios públicos desde la perspectiva del ciudadano y los especialistas en la Administración Pública?"*

MQ: *"¿Cuáles son los constructos utilizados para medir la satisfacción, la percepción y el estado de los servicios públicos desde la perspectiva de los ciudadanos?"*

RQ1: *"¿Qué modelos o sistemas de evaluación se utilizan para medir el estado de los servicios públicos y qué constructos se toman en cuenta en estos sistemas?"*

RQ2: *¿Cuáles son las dimensiones clave en la percepción de la calidad de los servicios públicos?"*

Esta comunicación no abarca toda la investigación de la SLR (Systematic Literature Review), sino que se centra en presentar un análisis preliminar elaborado a partir de la segunda revisión de los artículos seleccionados. Este análisis muestra la distribución de los estudios según variables clave como el año de publicación, geografía, los modelos de calidad o satisfacción utilizados, tipo de estudio y tipo de análisis realizado. Este enfoque permite visualizar de forma

clara dónde se concentra la investigación existente y dónde existen lagunas significativas, proporcionando así una visión general detallada de la literatura disponible. Esta herramienta es esencial para identificar tanto las áreas investigadas como aquellas que requieren mayor atención en futuros estudios.

3. Metodología

Este estudio se rige por las directrices metodológicas del Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) (Liberati et al., 2009) y las pautas de la Colaboración Cochrane (Cochrane Training, 2023) para la realización de revisiones sistemáticas. Estas guías son reconocidas por su rigor metodológico y transparencia, proporcionando un marco estructurado que asegura la replicabilidad y la calidad de las revisiones sistemáticas. El uso de estos marcos metodológicos garantiza una revisión exhaustiva y sistemática de la literatura, permitiendo la evaluación objetiva de diferentes métodos para medir la calidad y satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.

Para obtener una visión general y formular adecuadamente la pregunta de investigación, se ha utilizado el enfoque PICO (Sánchez-Martín et al., 2023). Este método estructura la pregunta definiendo la población, las intervenciones, las comparaciones (cuando aplique) y los resultados de interés. A continuación, se especifican los componentes PICO para este estudio:

Tabla 1: Enfoque PICO

Population (P)	Entidades públicas que prestan servicios a los ciudadanos.
Intervention (I)	Medición o evaluación de los servicios públicos, analizada desde la perspectiva de los ciudadanos y los profesionales de la Administración Pública.
Comparación (C):	No aplica, dado que el estudio no compara diferentes intervenciones o grupos.
Outcomes (O):	Identificación de los modelos y constructos utilizados para medir el estado del servicio.

Para seleccionar los estudios relevantes, se definieron unos criterios de inclusión (CI) y exclusión (CE), detallados en las tablas 1 y 2. Adicionalmente, se aplicaron tres filtros adicionales: la eliminación de documentos duplicados, el análisis de títulos y resúmenes, y una revisión inicial en profundidad de los artículos seleccionados tras la primera evaluación de títulos y resúmenes.

Tabla 2: Criterios de inclusión (CI)

Tipos de estudio	Estudios experimentales y observacionales que midan el estado de los servicios públicos. Se excluirán revisiones sistemáticas, metaanálisis y cualquier otro tipo de revisión de literatura para enfocarse en datos e investigaciones originales.
Tipos de participantes	Servicios proporcionados en el contexto de la Administración Pública desde el punto de vista de los ciudadanos y los profesionales de la Administración Pública.
Tipos de participantes:	Estudios que midan los servicios públicos desde el punto de vista de los ciudadanos.

Tipos de resultados:	Estudios que reporten sobre constructos, modelos, o dimensiones de calidad utilizados en la evaluación de servicios públicos
Contexto de aplicación	Investigaciones realizadas en el contexto de servicios públicos, independientemente de la región geográfica.
Fecha	Hasta enero 2024

Tabla 3: Criterios de exclusión (CE)

A	Artículos no Indexados en el Journal Citation Reports (JCR) y en Journal Citation Indicator (JCI).
B	Estudios que no especifiquen los constructos que utilizan para medir la satisfacción, percepción o estado del servicio de los ciudadanos.
C	Estudios que no quede claro el ámbito de aplicación.
D	Estudios que no se centren en los servicios públicos o su evaluación.
E	Investigaciones puramente teóricas sin análisis empírico
F	Estudios que no consideren las perspectivas de ciudadanos o profesionales de la Administración Pública en relación con los servicios públicos
G	Estudios que no cumplan con alguno de los criterios de inclusión
H	Estudios escritos en un idioma distinto del castellano o inglés
I	Datos no confiables o no verificables: excluir estudios que no proporcionen suficiente transparencia en sus métodos de recopilación de datos o cuyos datos no puedan ser verificados o replicados

La revisión se lleva a cabo en tres fases: identificación, revisión e inclusión, como se muestra en el flujo PRISMA de la figura 1. Esta comunicación se enfoca en las fases de identificación y revisión.

El objetivo durante la fase de identificación se centra en la identificación de palabras clave. Siguiendo el enfoque PICO, se diseñó una estrategia de búsqueda que incluye dos cadenas de palabras clave (como se muestra en la Tabla 4) con términos y conceptos esenciales para abordar todas las dimensiones planteadas en nuestras preguntas de investigación. Las cadenas de búsqueda incluyen los términos calidad de servicio, satisfacción, evaluación, percepción, expectativas, herramientas y modelos, que denotan la relación con las medidas del estado de los servicios. Esta cadena se combinó con una serie de términos y paradigmas de la Administración Pública. Para complementar este enfoque, se ha contado con la asesoría de expertos en datos de la biblioteca Hypatia de Alejandría de la Universidad de Zaragoza.

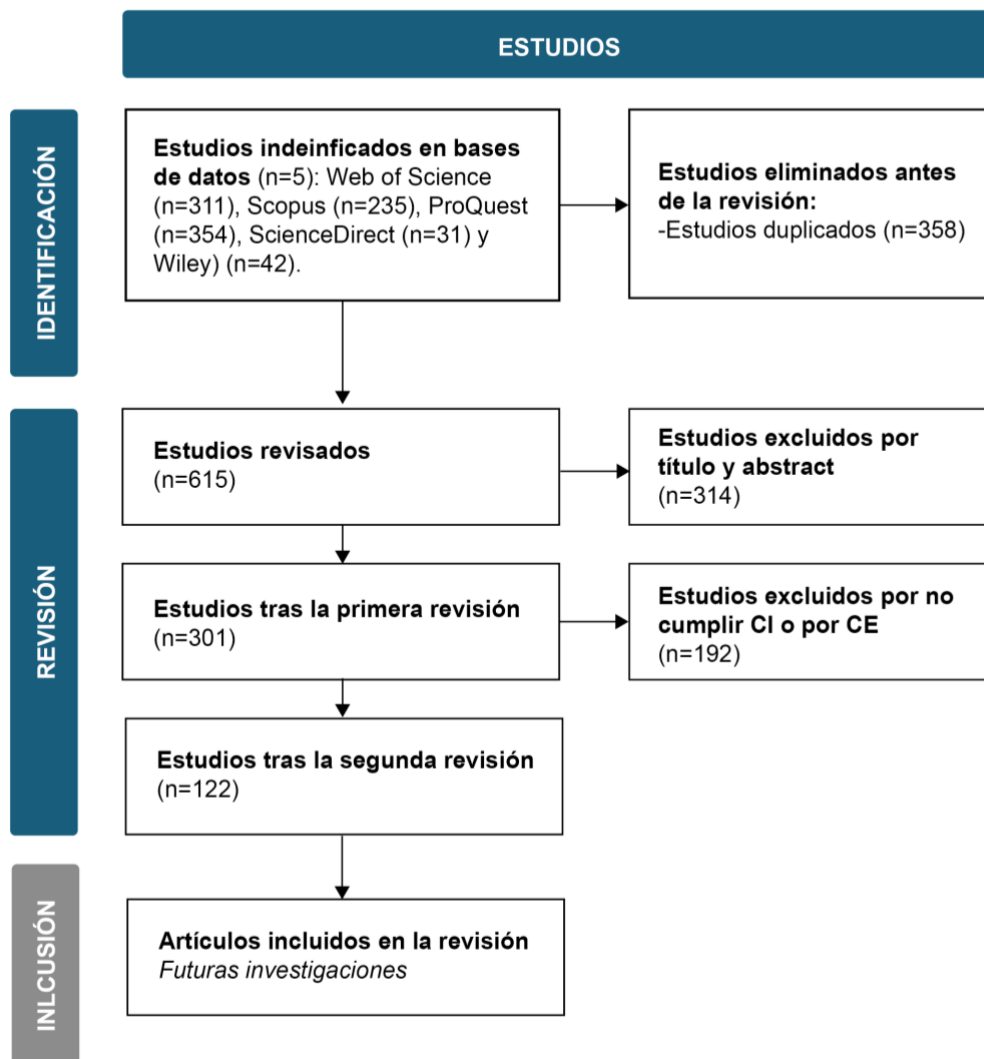
Tabla 4: Cadenas de palabras clave utilizadas para la SRL

Búsqueda 1	TITLE-ABS-KEY ((performance OR evaluation* OR assessment) AND (perception* OR expectation* OR tool* OR model*) AND ("public administration" OR government OR governance OR municipality OR "public service*" OR "public sector"))
Búsqueda 2	TITLE ((user* OR citizen*) AND (satisfaction)) OR ("service quality")

Nota: Se ha realizado y presentado el análisis en inglés para asegurar una búsqueda efectiva en las bases de datos utilizando palabras clave en inglés. **Fecha de la búsqueda:** febrero 2024

Para llevar a cabo una búsqueda exhaustiva y sistemática, se seleccionaron cinco bases de datos clave: Web of Science, Scopus, ProQuest, ScienceDirect y Wiley. La elección de estas plataformas se fundamentó en sus avanzados motores de búsqueda, los cuales facilitan el uso de expresiones booleanas complejas, y en la diversidad y calidad del contenido que alojan. Un aspecto a destacar es que, durante esta investigación, se optó por no utilizar los términos MeSH (Medical Subject Headings) del protocolo Thesaurus. La decisión se basó en dos consideraciones principales: primero, la mayoría de las bases de datos seleccionadas no integran los términos MeSH en sus sistemas de búsqueda, y segundo, el enfoque de esta revisión sistemática no es médico, lo cual hace que los términos MeSH sean menos relevantes para el análisis. Para asegurar consistencia en las estrategias de búsqueda y garantizar la comparabilidad de los resultados, se decidió no aplicar este recurso en ninguna de las búsquedas realizadas.

Figura 1: Proceso de SLR basado en el diagrama de flujo PRISMA



Durante la fase de selección, la aplicación de la estrategia de búsqueda resultó en un total de 973 registros (Tabla 2). Siguiendo el protocolo establecido y tras eliminar duplicados, se identificaron 615 publicaciones para una revisión detallada de títulos y resúmenes. Una vez realizado el screening de los títulos y resúmenes quedaron 301 artículos para la revisión del texto completo. Tras un análisis detallado, 133 artículos cumplieron con todos los criterios de inclusión y fueron seleccionados para la síntesis cualitativa preliminar.

El análisis preliminar proporciona una evaluación inicial de los estudios incluidos, ofreciendo una perspectiva global de los artículos examinados en la revisión. Se clasifican los estudios según una plantilla con variables como el año de publicación, la geografía, los modelos de calidad o satisfacción empleados, el tipo de estudio y el método de análisis utilizado. Este método proporciona una visualización clara de las áreas donde la investigación es más intensa y aquellas donde se perciben vacíos significativos, entregando así un panorama detallado de la literatura existente. Después de esta clasificación, se procedió a sintetizar los hallazgos para analizar los resultados.

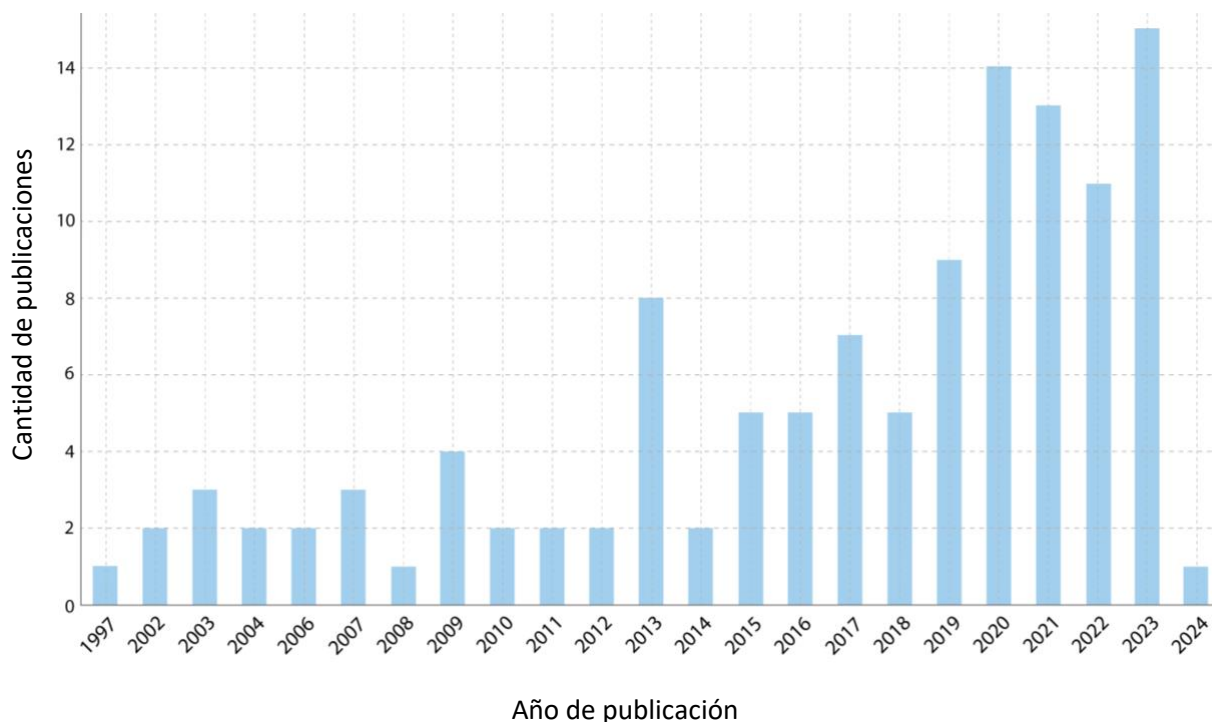
4. Resultados

En esta sección se exponen los resultados del análisis preliminar realizado. En la primera parte se ofrece un análisis descriptivo de las publicaciones incluidas en la revisión, seguido de un análisis de contenido en el que se examinan los resultados obtenidos.

4.1. Análisis descriptivo:

La revisión incluyó 122 publicaciones, todas ellas artículos de revistas indexadas en el Journal Citation Reports (JCR) y el Journal Citation Index (JCI), conforme a uno de los criterios de exclusión especificados. La mayoría de los artículos se publicaron en el *Journal of Public Administration Research and Theory* (6) y en *Public Management Review* (5). Seguido de cerca por *Public Administration Review* con 4 artículos y *American Review of Public Administration* con 3 artículos. Las demás publicaciones se distribuyen entre diversas revistas que se centran en temas relacionados con la Administración Pública, gestión, marketing, y el estudio de servicios específicos como la medicina o el transporte. La Figura 2 muestra la distribución de los artículos por año; un 62,3% de las publicaciones son posteriores a 2017, destacando la creciente importancia de la medición de los servicios en la Administración Pública en los últimos años, a pesar de que los estudios se iniciaron en los años 80.

Figura 2: Publicaciones/ años



En relación con los tipos de estudios, se observa una escasez de investigaciones experimentales en el ámbito de la Administración Pública. La mayoría de los estudios son observacionales, representando un 90,8%, mientras que solo un 9,2% corresponde a estudios experimentales, como se ilustra en la Figura 3. Los estudios experimentales realizados han empleado predominantemente el modelo de Expectativa-Desconfirmación (EDM). La Figura 4 revela que solo un 0,9% de las investigaciones son cualitativas. Por otro lado, el 88,2% de las publicaciones son cuantitativas y el 10,9% restante utiliza métodos mixtos.

Como se muestra en la Figura 5, en relación con el contexto de aplicación, los servicios sanitarios predominan, representando un 16,6% de los estudios, siendo estos los más explorados por los investigadores. Un adicional 13,7% de los estudios se centra en temas educativos, abarcando áreas como la cultura, el deporte, bibliotecas y servicios recreativos. Por otro lado, los servicios de movilidad son objeto de análisis en el 10,9% de los estudios.

Los servicios en términos generales reciben una atención considerable, destacando con un 9,7%, seguidos de cerca por los estudios que examinan las plataformas de gobierno electrónico, tanto móviles como aplicaciones, que representan un 9,1%. Otros ámbitos como la limpieza de vías públicas y la seguridad ciudadana registran un interés intermedio, con un 6,9% y 6,3% respectivamente.

Figura 3: Tipología estudio

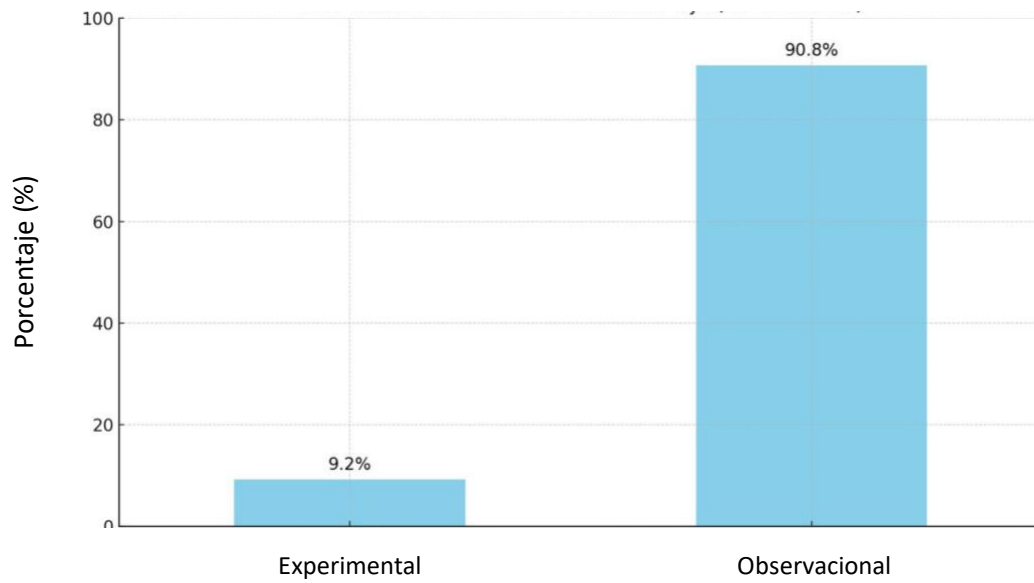
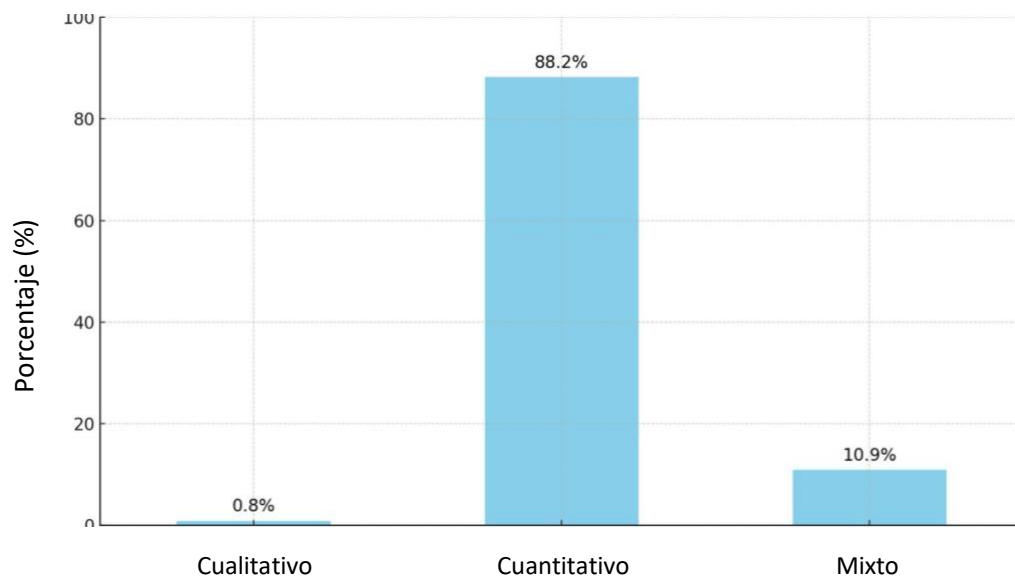
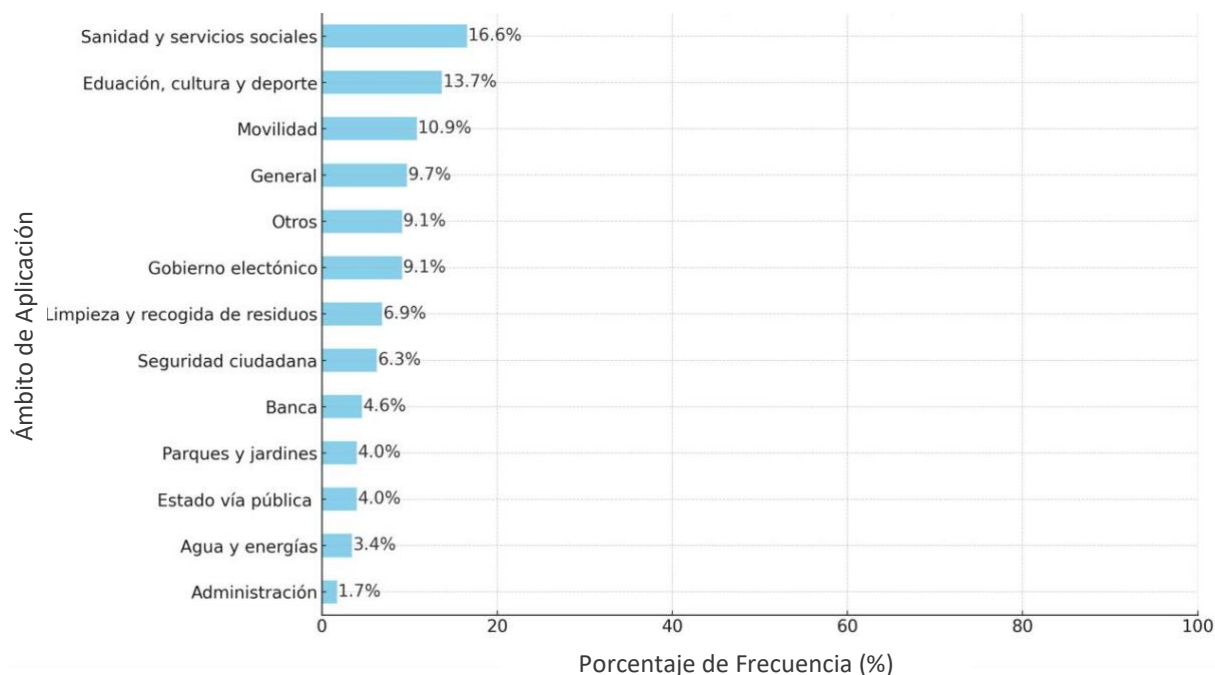


Figura 4: Metodología



Los campos menos investigados incluyen la banca, parques y jardines, el estado de la vía pública, agua y energías, y los análisis administrativos, todos ellos con un 17,7% en la literatura revisada. Esta distribución revela las prioridades y tendencias actuales en la investigación de los servicios públicos.

Figura 5: Ámbito de aplicación



4.2. Análisis de los modelos

El análisis de cómo se evalúa el estado de los servicios públicos a través de la aplicación de modelos teóricos de satisfacción y calidad es fundamental para comprender y mejorar la experiencia del usuario. Esta SLR revela una rica diversidad de enfoques metodológicos, reflejada en la aplicación de varios modelos teóricos a lo largo del tiempo (Figura 6).

Algunos modelos, como SERVQUAL y sus variantes, aplicado en 23 estudios diferentes, muestran una aplicación consistente a lo largo de los años, lo que sugiere una aceptación continua y confianza en estos marcos para evaluar la calidad del servicio, especialmente en lo referente a las dimensiones de calidad propuestas por el modelo: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). También se ha identificado una aplicación continua y destacada del Expectation-Disconfirmation Model (EDM), ya que se ha aplicado en 15 ocasiones. Este modelo ha sido una herramienta recurrente en la investigación, lo que demuestra su relevancia y utilidad para comprender cómo las expectativas y experiencias de los usuarios afectan su nivel de satisfacción con los servicios públicos.

Paralelamente, la creación de modelos propios han demostrado un creciente interés, apareciendo en 29 estudios diferentes, lo que puede indicar una tendencia hacia enfoques personalizados que atienden a las necesidades y contextos específicos de cada estudio. Esta tendencia sugiere que los investigadores están buscando adaptar y desarrollar modelos que capturen más fielmente la complejidad y especificidad de los servicios públicos en distintas situaciones. La aparición de investigaciones que no se basan en un modelo preestablecido (10 menciones) destaca un enfoque pragmático que busca una comprensión más inmediata de las percepciones y actitudes de los usuarios.

El modelo Decision Making Trial and Evaluation Laboratory (DEMATEL), a pesar de no ser el más predominante, ha ganado presencia en los últimos años, lo que puede reflejar su eficacia en desentrañar la complejidad de las interacciones en sistemas de servicios. Simultáneamente, el modelo de DeLone y McLean ha resurgido, posiblemente debido a su aplicabilidad en el contexto digital y la importancia creciente de los sistemas de información en la Administración Pública.

También están presentes otros modelos tradicionalmente usados en la literatura como son: American Customer Satisfaction Index (ACSI), Analytic Hierarchy Process (AHP), Customer Satisfaction Index (CSI), SERPERF, Modelo de Grönroos, Modelo GAP, Modelo de Kano, Performance Minus Expectations (PME), Modelo Teórico de Satisfacción de cliente (ECSI), Market Orientation Model (MARKOR), Balanced Scorecard (BSC), Tri-service model, Service Quality Index (SQI) y Expectancy-Confirmation Model (ECM).

Por último, es notable la inclusión de modelos desarrollados para áreas específicas, como el SERVQHOS y el Quality of Care Through the Patient's Eyes para la sanidad y modelos como UnivQUAL y UNIQUAL para el sector educativo. Esto muestra una adaptación y desarrollo de modelos para satisfacer las exigencias particulares de cada sector.

Figura 6: Mapa de calor modelos



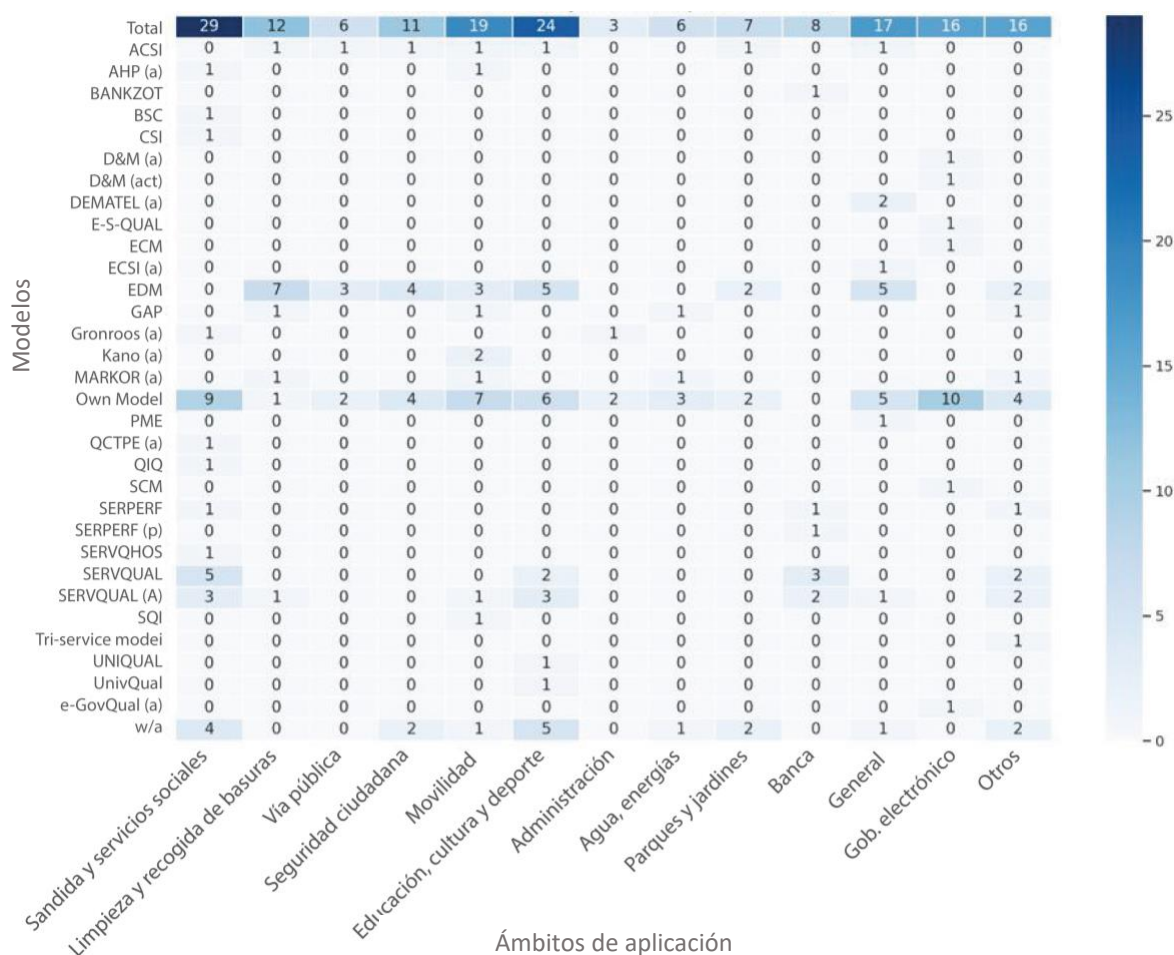
Esta diversidad de enfoques no solo arroja luz sobre el pasado y el presente de la investigación en servicios públicos sino que también establece las pautas para futuras indagaciones en este campo crítico.

4.3. Análisis de la Distribución y Aplicación de Modelos en Diversos Ámbitos

El estudio realizado ha permitido identificar diversos modelos teóricos aplicados en la evaluación de los servicios públicos. La figura 7 muestra cómo estos modelos se distribuyen en diferentes ámbitos de aplicación, proporcionando una perspectiva visual y cuantitativa de su uso. Esta visión ayuda a entender mejor las tendencias y focalizaciones dentro de la investigación sobre la calidad y satisfacción de los servicios públicos. Es importante aclarar que la gráfica presenta la cantidad de veces que se ha aplicado un modelo en cada ámbito.

Un mismo estudio puede aplicar el mismo modelo a varios ámbitos diferentes, por lo tanto, el número de aplicaciones en los ámbitos puede ser mayor que el número total de estudios.

Figura 7: Mapa de calor modelos / ámbitos de aplicación



Al analizar la figura 6, se observa que los modelos propios tienen una aplicación significativa en áreas como gobierno electrónico (10), sanidad y servicios sociales (9), movilidad (7), educación, cultura y deporte (6) y satisfacción con servicios públicos en general (5). Esto sugiere que muchos investigadores creen que cada ámbito cuenta con unas necesidades específicas, por lo que están desarrollando y adaptando sus propios modelos para abordar contextos específicos y necesidades particulares de los servicios públicos.

El modelo SERVQUAL destaca como uno de los más utilizados en diferentes ámbitos de aplicación. Se observa una aplicación significativa en los sectores de sanidad, donde aparece nombrado 8 veces, banca, nombrado 5 veces, y educación, cultura y deporte, también nombrado 5 veces. Esto sugiere que SERVQUAL es ampliamente aceptado para evaluar la calidad del servicio en contextos donde la interacción directa con el ciudadano es crítica. Su capacidad para evaluar dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía lo hace especialmente útil en estos sectores.

El Expectation-Disconfirmation Model (EDM) también muestra una aplicación notable, especialmente en limpieza y recogida de basuras y en la satisfacción general con los servicios públicos. Este modelo es esencial para entender cómo las expectativas previas y las experiencias reales de los usuarios influyen en su nivel de satisfacción. Su presencia en

múltiples estudios destaca su relevancia y utilidad para captar la dinámica entre expectativas y resultados percibidos.

Algunos ámbitos, como seguridad ciudadana, parques y jardines, aguas y energías y temas de gestión y administración, presentan una menor presencia de modelos aplicados. Esto sugiere que hay oportunidades significativas para futuras investigaciones y el desarrollo de metodologías específicas para estos sectores que también son críticos para el bienestar ciudadano.

5. Discusión

El estudio llevado a cabo ha proporcionado una visión detallada sobre los modelos y enfoques utilizados para evaluar la calidad y satisfacción de los servicios públicos desde la perspectiva del ciudadano. Sin embargo, es esencial profundizar en los hallazgos y sus implicaciones para la teoría y la práctica en la Administración Pública.

En una visión general de los estudios analizados, destaca la necesidad de adoptar un enfoque más holístico y validado para la evaluación del rendimiento de los servicios públicos. La teoría sostiene que es fundamental evaluar los servicios públicos de manera integral, considerando la perspectiva del usuario (Hjortskov, 2019; Van Ryzin, 2004). Los resultados obtenidos en este estudio confirman esta necesidad, mostrando que la diversidad de servicios públicos exige un enfoque multifacético que no solo considere la calidad y el rendimiento, sino también el contexto y las necesidades específicas de los usuarios. Esto subraya la importancia de adoptar esta perspectiva integral para mejorar la evaluación de los servicios públicos. Además, se alinea con lo propuesto por Stipak (1979) y Mok, James y Van Ryzin (2017), quienes demostraron que el rendimiento de un servicio público no siempre se traduce de manera unívoca en el grado de satisfacción de los ciudadanos.

El análisis de los estudios incluidos revela una dependencia significativa en métodos cuantitativos, lo cual, aunque útil, puede limitar la comprensión de aspectos más subjetivos y contextuales de la satisfacción del ciudadano. Los estudios observacionales predominan, mientras que los experimentales son escasos, lo que indica una oportunidad para enriquecer la literatura con investigaciones que exploren causalidades más allá de correlaciones.

La literatura enfatiza la gran diversidad de servicios públicos y la necesidad de enfoques específicos para cada uno, como lo señala Van de Walle (2017). Este hallazgo se refleja en los resultados, que han clasificado 13 ámbitos diferentes, demostrando la amplia gama de servicios públicos que deben ser evaluados de manera particularizada. La aplicación de modelos propios y la creación de modelos específicos para ciertos ámbitos, como SERVQHOS o UNIQUAL, observada en el estudio, subraya esta necesidad de enfoques personalizados.

Aunque la literatura destaca la importancia de todos los servicios públicos para los ciudadanos (Ferrel Lowe & Bardoel, 2007), la investigación no refleja uniformemente esta importancia. Algunos servicios principales, como la seguridad ciudadana, parques y jardines, aguas y energías, y temas de gestión y administración, cuentan con menor presencia de modelos aplicados. Esto sugiere una brecha significativa en la investigación que debe ser abordada para asegurar una evaluación exhaustiva en todos los sectores críticos. Algunos autores como Bouckaert y van de Walle (2003), menciona que muchos gobiernos han optado por encuestas a ciudadanos como método para estimar el rendimiento público mediante índices de satisfacción o calidad. Los resultados de este estudio preliminar reflejan esta tendencia, ya que muchos modelos utilizan encuestas ciudadanas para conocer el estado de los servicios públicos. Sin embargo, los estudios analizados no discuten la eficacia de las encuestas ciudadanas, sino que están alineados con la parte de la literatura que las apoya, como se señala en trabajos de Van Ryzin et al. (2008) mencionados en la introducción. Este enfoque

permite captar la percepción directa de los usuarios, aunque debe complementarse con métodos adicionales para proporcionar una evaluación más completa y precisa.

El modelo SERVQUAL ha destacado como uno de los más utilizados, ya sea directamente o con pequeñas adaptaciones. Este modelo es ampliamente utilizado debido a su capacidad para evaluar dimensiones como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en una variedad de contextos. No obstante, como se menciona en la introducción, su aplicabilidad en el sector público ha enfrentado críticas significativas debido a las expectativas y percepciones heterogéneas de los ciudadanos, influenciadas por factores externos (Berry et al., 1988; Cronin & Taylor, 1992; R. Kenneth Teas, 1993; Van Dyke et al., 1997; Buttle, 1996). Es interesante considerar si el modelo es tan ampliamente aplicado porque realmente es adecuado para evaluar la calidad de los servicios públicos, o simplemente porque es uno de los más conocidos y fácilmente accesibles para los investigadores y administradores públicos. La familiaridad y la disponibilidad del modelo pueden influir en su uso, lo que sugiere la necesidad de una revisión crítica de su efectividad específica en el contexto de los servicios públicos.

Los modelos que se basan en la desconfirmación de las expectativas han visto un aumento en su aplicación en los últimos años, destacando el EDM como uno de los más utilizados. Este modelo es esencial para entender cómo las expectativas previas y las experiencias reales de los usuarios influyen en su nivel de satisfacción. La adopción creciente del EDM refleja su utilidad en captar la dinámica entre expectativas y resultados percibidos, y su capacidad para proporcionar una visión más matizada de la satisfacción del usuario.

Los hallazgos de este trabajo confirman la necesidad de finalizar el análisis y obtener conclusiones definitivas, las cuales serán fundamentales para el desarrollo futuro de un modelo de satisfacción de usuario.

6. Conclusiones

La ejecución de este análisis preliminar ha sido fundamental para comprender el panorama actual de los modelos de satisfacción y calidad empleados en la evaluación de servicios públicos. Aunque SERVQUAL ha demostrado ser un modelo extensivamente utilizado en esta revisión, algunos autores han identificado limitaciones específicas en su aplicación dentro del sector público. Paralelamente, el modelo Expectation-Disconfirmation (EDM) ha emergido como un enfoque significativo desde 2004, especialmente destacado por su aplicabilidad en estudios experimentales, un área que representa una oportunidad de crecimiento dentro de la Administración Pública dada su escasez relativa frente a los estudios observacionales. La complementariedad de ambos tipos de estudios podría enriquecer la profundidad y aplicabilidad de los hallazgos en la práctica administrativa.

En lo que respecta a los ámbitos de aplicación identificados en la revisión, los servicios sanitarios sobresalen como el foco principal, posiblemente reflejando la imperiosa necesidad de evaluar y asegurar la calidad en un sector que impacta directamente el bienestar y la salud de la población. El sector educativo y el de transporte también se perfilan como áreas prioritarias, destacando la importancia de estos servicios en el desarrollo y funcionamiento de la sociedad. En años recientes, el creciente interés en la administración electrónica señala una adaptación hacia la modernización de la interacción ciudadana con el gobierno, respondiendo así a una era cada vez más digitalizada y conectada.

Una de las limitaciones principales de este estudio radica en que se trata de un estudio preliminar. Destaca la necesidad de profundizar más en los modelos de satisfacción y calidad identificados en la revisión, especialmente en lo que respecta al análisis de los constructos utilizados para medir el estado de los servicios públicos. Un análisis detallado que diferencie entre estudios centrados en la calidad del servicio y aquellos enfocados en la satisfacción del

usuario, así como la identificación de las perspectivas de los distintos usuarios implicados — ciudadanos, empleados, gerentes—, podría proporcionar una comprensión más profunda y diversificada.

Estos hallazgos subrayan la relevancia de los modelos de satisfacción y calidad no solo como herramientas teóricas sino como instrumentos prácticos para el mejoramiento continuo de la Administración Pública. Además, invitan a una reflexión sobre la necesidad de desarrollar y adaptar metodologías que sean capaces de adaptar sus dimensiones a los diversos ámbitos que hay en la Administración Pública. La investigación futura debería continuar explorando la integración de diferentes enfoques metodológicos y expandir la aplicación de estudios experimentales para fortalecer la base de evidencia en la toma de decisiones en la gestión pública.

6. Referencias

- Andersen, L. B., Heinesen, E., & Pedersen, L. H. (2016). Individual Performance: From Common Source Bias to Institutionalized Assessment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(1), 63–78. <https://doi.org/10.1093/jopart/muv010>
- Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer. January. Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Bouckaert, G., & van de Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of 'Good Governance': Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329–343. <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Charbonneau, É., Kim, Y., & Henderson, A. C. (2014). New development: Reintroducing the zone of indifference: Disengaging the cogs of public service performance and citizen satisfaction. *Public Money and Management*, 34(4), 305–308. <https://doi.org/10.1080/09540962.2014.920205>
- Choi, B. J., & Kim, H. S. (2013). The impact of outcome quality, interaction quality, and peer-to-peer quality on customer satisfaction with a hospital service. *Managing Service Quality*, 23(3), 188–204. <https://doi.org/10.1108/09604521311312228>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. In *Journal of Marketing* (Vol. 58).
- Dooren, W. Van, & Halligan, J. (2010). Performance management in the public sector. <https://doi.org/10.13140/2.1.2299.9682>

- Favero, N., & Meier, K. J. (2013). Evaluating Urban Public Schools: Parents, Teachers, and State Assessments. *Public Administration Review*, 73(3), 401–412. <https://doi.org/10.1111/puar.12022>
- Ferrel Lowe, G., & Bardoel, J. (2007). RIPE 2007 @ NORDICOM From Public Service Broadcasting to Public Service Media.
- Francis, J. J., Johnston, M., Robertson, C., Glidewell, L., Entwistle, V., Eccles, M. P., & Grimshaw, J. M. (2010). What is an adequate sample size? Operationalising data saturation for theory-based interview studies. *Psychology and Health*, 25(10), 1229–1245. <https://doi.org/10.1080/08870440903194015>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications.
- Gummesson, E., Mele, C., Polese, F., Gummesson, E., & Grönroos, C. (2012). The emergence of the new service marketing: Nordic School perspectives. *Journal of Service Management*, 23(4), 479–497. <https://doi.org/10.1108/09564231211260387>
- Hjortskov, M. (2019). Citizen Expectations and Satisfaction Over Time: Findings From a Large Sample Panel Survey of Public School Parents in Denmark. *American Review of Public Administration*, 49(3), 353–371. <https://doi.org/10.1177/0275074018765822>
- Hjortskov, M. (2020). Interpreting expectations: Normative and predictive expectations from the citizens' viewpoint. *Journal of Behavioral Public Administration*, 3(1). <https://doi.org/10.30636/jbpa.31.72>
- Holzer, M., & Yang, K. (2004). Performance measurement and improvement: An assessment of the state of the art. *International Review of Administrative Sciences*, 70(1), 15–31. <https://doi.org/10.1177/0020852304041228>
- James, O. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107–123. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum034>
- Jilke, S., & Baekgaard, M. (2020). The political psychology of citizen satisfaction: Does functional responsibility matter? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(1), 130–143. <https://doi.org/10.1093/jopart/muz012>
- Julian Higgins¹, J. T. J. C. M. C. 5, T. L. M. P. V. W. (2023). *Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions*.
- Kayacı, M. (2022). Citizens' Perceptions of Public Administration Ethics, Public Service Quality and Politicization of Public Organizations: A Study in Diyarbakır. *Siyasal: Journal of Political Sciences*, 31(2), 349–367. <https://doi.org/10.26650/siyasal.2022.31.1069278>
- Kettl, D. F. (2000). The global public management revolution: A report on the transformation of governance.
- Kitchenham, B., & Brereton, P. (2013). A systematic review of systematic review process research in software engineering. In *Information and Software Technology* (Vol. 55, Issue 12, pp. 2049–2075). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2013.07.010>

- Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural intentions: A study in the hotel industry. *Managing Service Quality*, 19(3), 308–331. <https://doi.org/10.1108/09604520910955320>
- Liberati, A., Altman, D. G., Tetzlaff, J., Mulrow, C., Gøtzsche, P. C., Ioannidis, J. P. A., Clarke, M., Devereaux, P. J., Kleijnen, J., & Moher, D. (2009). The PRISMA statement for reporting systematic reviews and meta-analyses of studies that evaluate health care interventions: Explanation and elaboration. In *PLoS Medicine* (Vol. 6, Issue 7). <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000100>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., Altman, D., Antes, G., Atkins, D., Barbour, V., Barrowman, N., Berlin, J. A., Clark, J., Clarke, M., Cook, D., D'Amico, R., Deeks, J. J., Devereaux, P. J., Dickersin, K., Egger, M., Ernst, E., ... Tugwell, P. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. In *PLoS Medicine* (Vol. 6, Issue 7). <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- Mok, J. Y., James, O., & Van Ryzin, G. G. (2017). Expectations of and satisfaction with public services. In *Experiments in Public Management Research: Challenges and Contributions* (pp. 345–360). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781316676912.017>
- Morgeson, F. V. (2013). Expectations, disconfirmation, and citizen satisfaction with the US federal government: Testing and expanding the model. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(2), 289–305. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus012>
- Morley, E., Bryant, S. P., Blaine Liner, by, Hatry, H. P., Vinson, E., Allen, R., Dusenbury, P., Bryant, S., & Snell, R. (2002). *Performance Measurement: Getting Results* (Vol. 25, Issue 3).
- Oliver Richard, L., Balakrishnan P.V.(Sundar), & Barry Bruce. (1994). *Outcome Satisfaction in Negotiation: A Test of Expectancy Disconfirmation*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
- Pedrosa, G. V., Kosloski, R. A. D., de Menezes, V. G., Iwama, G. Y., da Silva, W. C. M. P., & Figueiredo, R. M. da C. (2020). A systematic review of indicators for evaluating the effectiveness of digital public services. In *Information (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 10, pp. 1–14). MDPI AG. <https://doi.org/10.3390/info11100472>
- Petticrew, M., & Roberts, H. (2006). *Systematic Reviews in the Social Sciences A PRACTICAL GUIDE*.
- Poister, T. H. (2008). (2008). *Measuring performance in public and nonprofit organizations* (John Wiley & Sons., Ed.).
- R. Kenneth Teas. (1993). *Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality*.
- Rhys Andrews;, George A. Boyne;, & Richard Walker. (2006). *Subjective and objective measures of organizational performance: An empirical exploration*. In *Public Service Performance*.
- Sánchez-Martín, M., Pedreño Plana, M., Ponce Gea, A. I., & Navarro-Mateu, F. (2023). And, at first, it was the research question... The PICO, PECO, SPIDER and FINER formats [Y, al principio, fue la pregunta de investigación ... Los formatos PICO, PECO, SPIDER

- y FINER. *ESPIRAL. CUADERNOS DEL PROFESORADO*, 16(32), 126–136.
<https://doi.org/10.25115/ecp.v16i32.9102>
- Savoie, D. J. (2012). Christopher Pollitt and Geert Bouckaert (2011) Public Management Reform: A Comparative Analysis – New Public Management, Governance, and the Neo–Weberian State . *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 180–182.
<https://doi.org/10.1177/0020852312437323>
- Stipak, B. (1979). Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a Performance Indicator. In *Source: Public Administration Review* (Vol. 39, Issue 1).
- Van de Walle, S. (2017). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. In *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (pp. 221–241). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11
- Van De Walle, S., & Van Ryzin, G. G. (2011). The order of questions in a survey on citizen satisfaction with public services: Lessons from a split-ballot experiment. *Public Administration*, 89(4), 1436–1450. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01922.x>
- Van Dyke, T. P., Kappelman, L. A., & Prybutok, V. R. (1997). Measuring information systems service quality: Concerns on the use of the SERVQUAL questionnaire. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 21(2), 195–207. <https://doi.org/10.2307/249419>
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433–448.
<https://doi.org/10.1002/pam.20020>
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. In *Journal of Public Administration Research and Theory* (Vol. 16, Issue 4, pp. 599–611). <https://doi.org/10.1093/jopart/mui058>
- Van Ryzin, G. G. (2013). An Experimental Test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(3), 597–614.
<https://doi.org/10.1002/pam.21702>
- Van Ryzin, G. G., Immerwahr, S., & Altman, S. (2008). Measuring street cleanliness: A comparison of New York city's scorecard and results from a citizen survey. *Public Administration Review*, 68(2), 295–303. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00863.x>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: Continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1–10. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0069-6>
- Vargo, S. L., Lusch, R. F., Vargo Is Visiting Professor Of Marketing, S. L., Smith, R. H., Hunt, S., Laczniak, G., Malter, A., Morgan, F., & O'brien, M. (2004). A New Dominant Logic / 1 Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. In *Journal of Marketing* (Vol. 68).

**Comunicación alineada con los
Objetivos de Desarrollo Sostenible**

