Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada

Calidad y Satisfacción de los Servicios prestados por parte del GAD Municipal de Machala.

Liliana Lilibeth LOAYZA-LOAYZA[a], Xavier Ivan VERDY-VITERI[b]

a Magister en Administración Pública. Liliana.loyaza@uees.edu.ec
b Magister en Administración Pública. Xavier.verdy@uees.edu.ec

Palabras clave

Calidad de Servicio, Satisfacción al Usuario, Modelo SERVPERF, GAD Municipal.

Clasificación JEL

C83, H11, I38, L9

Resumen: A partir de la globalización, es imprescindible que las empresas tanto privadas como públicas, cuenten con un sistema que evalué la calidad de sus servicios y el nivel de satisfacción de sus clientes. Sin embargo, de ahí nace la problemática de esta investigación, ya que en la actualidad el GAD Municipal de Machala, no cuenta con un sistema que les permita calcular la calidad y la satisfacción de los servicios que ofrecen. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo analizar la percepción de la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos por el GAD Municipal de Machala. Es por eso que, para el cumplimiento del objetivo, se aplicó una metodología descriptiva con enfoque cuantitativo y cuantitativo, con estudio de campo mediante la aplicación del instrumento de la encuesta, en donde la encuesta fue aplicada a una muestra de 400 ciudadanos machaleños. Dicha encuesta consta de 22 preguntas que están fundamentadas en las cinco dimensiones de calidad del modelo SERVPERF. La evaluación de calidad del servicio dio como resultado que la dimensión de mayor satisfacción fue la dimensión de Confianza con un 53% de satisfacción y la de menor satisfacción fue la dimensión de Elementos Tangibles.

Key words

Service Quality, User Satisfaction, SERVPERF Model, Municipal GAD.

JEL Classification

C83, H11, I38, L9

Abstract: From globalization, it is essential that both private and public companies have a system that evaluates the quality of their services and the level of customer satisfaction. However, from there arises the problem of this research, since currently the Municipal GAD of Machala does not have a system that allows them to calculate the quality and satisfaction of the services they offer. For this reason, the present investigation aims to analyze the perception of the quality of the services and the level of satisfaction of the services offered by the Municipal GAD of Machala. That is why, in order to fulfill the objective, a descriptive methodology with a quantitative and quantitative approach was applied, with a field study through the application of the survey instrument, where the survey was applied to a sample of 400 Machaleño citizens. This survey consists of 22 questions that are based on the five quality dimensions of the SERVPERF model. The evaluation of the quality of the service gave as a result that the dimension with the greatest satisfaction was the dimension of Trust with 53% satisfaction and the one with the least satisfaction was the dimension of Tangible Elements.

Introducción

Hoy en día se hace imprescindible que las instituciones tanto públicas como privadas, dispongan de un sistema que analice la calidad de sus servicios y el nivel de satisfacción de sus clientes, con la finalidad que esos resultados coadyuven a establecer servicios y productos de calidad en aras de poder satisfacer las necesidades esenciales de los consumidores. Lo que contribuirá en un futuro a la fidelización de los consumidores ya que el cliente no solo busca un servicio o producto de calidad, sino que busca la confianza y seguridad que puedan brindar las empresas.

De tal forma Izquierdo Espinoza (2021) explica que la calidad del servicio se crea en la mente de los usuarios o consumidores de un servicio y se fundamenta en conocer las necesidades que ellos tienen, es por eso que mediante a un servicio de calidad, se busca superar las expectativas o esperanzas que los usuarios tienen de un determinado servicio. De esta manera al hablar de un servicio de calidad se implica a la satisfacción del cliente y por concerniente la fidelización de los mismos para que los clientes se sientan identificados con la institución y fomenten mayor rentabilidad (Crispin Aranda et al., 2020).

En este contexto, los servicios públicos deben ser vistos por los Estados como un instrumento clave para el desarrollo de las ciudades, ya que son los puntos donde los ciudadanos interactúan directamente con la gestión pública. Pero muchos administradores públicos se preguntarán: ¿Por qué evaluar la calidad del servicio en el sector público, si prácticamente las instituciones públicas tienen cautivos a sus usuarios, porque el ciudadano ya no tiene la oportunidad de poder elegir dónde recibir estos servicios? Pero a pesar de esto, se debe reconocerse que son estos usuarios los principales causantes del ansiado desarrollo por el que luchan los Estados, es por eso que se debe devolver el lugar prioritario al ciudadano, al momento de establecer los objetivos de la gestión pública. Mientras que, para las empresas privadas, la gestión de la calidad del servicio es vital para su sostenibilidad en el mercado, ya que con ello estarían aumentando sus beneficios económicos al fidelizar a sus clientes con la calidad de sus servicios, garantizando así la presencia de sus clientes a largo plazo (Cevallos et al., 2018).

Mientras que Pereda (2021) argumenta que, desde los inicios del siglo XXI, Perú ha venido buscando un marco normativo, para tener un Estado eficiente y moderno que permita ofrecer mejores servicios públicos a los ciudadanos, a partir de allí, las instrucciones públicas y privadas deben adoptar principios y lineamientos que permitan comprender y satisfacer las necesidades de los ciudadanos, y para ello, es fundamental saber cuál es la expectativa que se tiene del servicio y cuál es la percepción que se obtiene del mismo al proporcionarlo (Reyes-Zavala & Veliz-Valencia, 2021).

El plantea Con relación a lo anterior, en la República del Ecuador, los servicios públicos son un derecho primordial cuya prestación es garantizada por el Estado, ya que se encuentra establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2008) que es la norma máxima que define los derechos y obligaciones de los ecuatorianos. En relación a los servicios públicos, el Estado garantiza en el Art. 85 de la Constitución, que la prestación de bienes y servicios públicos deben estar enfocados primordialmente al buen vivir de los ecuatorianos y ecuatorianas basándose en el derecho de solidaridad.

Es por eso que conforme lo establecido en la Constitución de la Republica del Ecuador en su artículo 277 detalla que la gestión pública establece un servicio a la población que está fundamentado por los principios de eficacia, eficiencia, jerarquía, descentralización, participación, calidad, planificación, transparencia y evaluación (Art. 277). Además, Fuentes-Tenorio (2022) explica como en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en el Art. 4 se determinan los derechos del consumidor los cuales se detallan a continuación: 1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos; 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad; 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad; 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar (Art. 2015).

Con relación a lo ya expuesto el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2008) en el mes de noviembre de 2008, presentaron un informe sobre la Calidad de los Servicios en el Ecuador, en donde para desarrollar ese informe fueron utilizaros los datos de la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), cuya encuesta estaba estructurada con algunos reactivos para poder medir y evaluar la calidad de servicios en Ecuador, analizando una muestra que fue de 14.938 ciudadanos ecuatorianos.

En cuanto a los resultados más importante a nivel nacional demostraron que el 88,5% de los ecuatorianos encuestados han tenido problemas al momento de hacer tramites en alguna oficina pública. Por otro lado, en el mismo informe se presentaron los resultados cuando se les pregunto a los ecuatorianos "¿cómo considera usted que funcionan las instituciones que brindan servicios públicos en Ecuador?" (INEC, 2022); (INEC, 2023) cuya pregunta estaba compuesta con una escala de Likert en donde 0 significaba un pésimo servicio y 10 indicaría que era un excelente servicio, por lo tanto se puede apreciar que la gran mayoría de los ecuatorianos contestaron que el funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos era normal con un promedio total del 22,14%, mientras que el 1,45% contestaron que era un excelente servicio y un 2,27% contestaron que es un pésimo servicio tal como se puede apreciar en el figura 1, donde se detallan mejor la percepción de los ecuatorianos encuestados en la base a los servicios públicos.

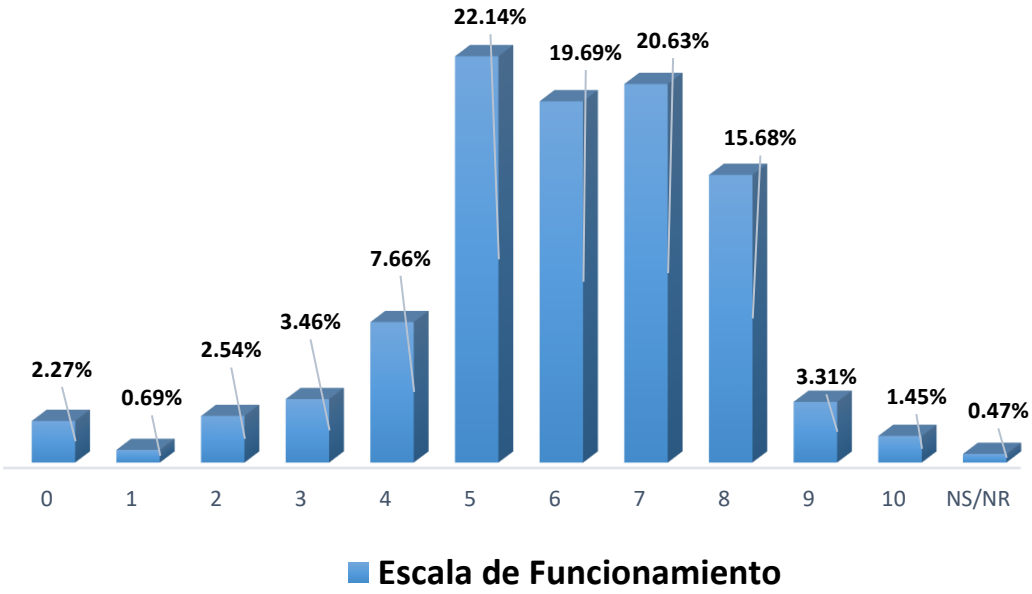


Figura 1. Funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos de 0 a 10.
Fuente: INEC- ENEMDU (2022).

Es por eso que, como una mejora continua el Estado Ecuatoriano, por medio del Ministerio de Trabajo en el 2018, elaboraron una Guía Metodológica para La Medición y Evaluación de La Percepción de La Calidad de Los Servicios Públicos, la cual tiene como objetivo: Implementar y estandarizar el proceso, los indicadores y los instrumentos técnicos para que las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP realicen la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos (Ministerio de Trabajo, 2018) en donde se detalla que es de función de todas las Unidades de Administración del Talento Humano – UATH de las instituciones públicas, desarrollar instrumentos y herramientas que permitan medir y evaluar la percepción de la calidad de los servicios públicos en función a los usuarios que reciben los servicios.

De tal manera en los últimos años a través del INEC (2023) se ha venido midiendo y analizando la Calidad de los Servicios con base a las respuestas que ofrecen los ecuatorianos, relevante a la perspectiva que ellos tienen al utilizar los servicios públicos, mediante la aplicación de las diferentes encuestas aplicadas y desarrolladas por la institución en cuestión, encuestas tales como ENEMDU y encuesta Multipropósito, es

por eso que el último reporte que públicos el INEC en el mes de Enero del presente año, se puede evidenciar que las perspectivas que tienen en promedio los ecuatorianos con relación a la calidad de los servicios públicos es de 6.42 lo que conlleva a que en el Ecuador aún no existe servicios públicos de calidad o excelencia, sino que los servicios prestados están dentro de lo normal, es por eso que el Estado Ecuatoriano en busca a la excelencia de tener sus servicios de calidad, se ha planteado una meta para el 2025, en donde los servicios públicos proporcionados por el Estado, tengan una calificación en promedio de 8, en la percepción de la calidad de los servicios, tal como se observa en el figura 2.

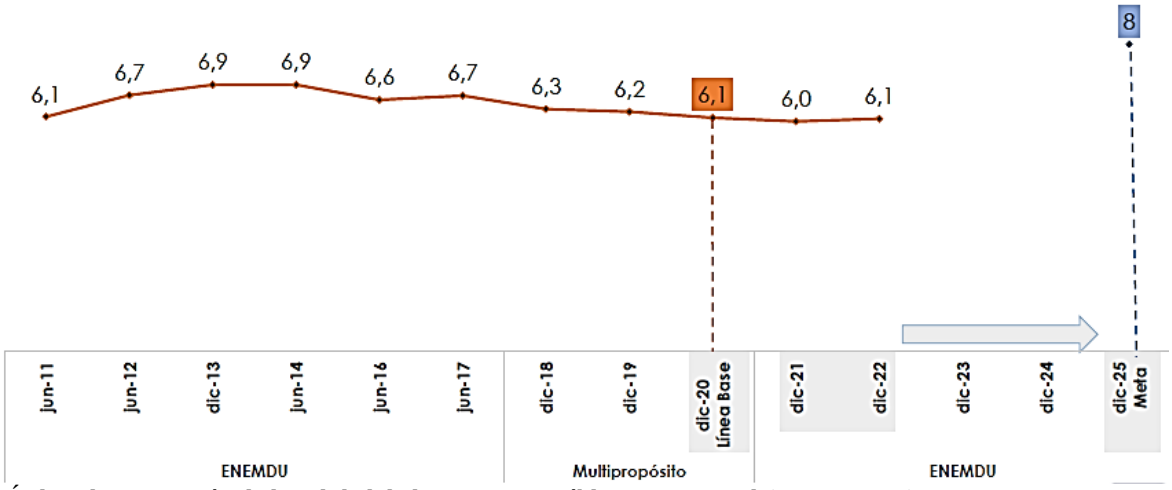


Figura 2. Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general (2011 – 2022).
Fuente: INEC (2023).

Es por eso que, con relación a la problemática de esta investigación, actualmente el GAD Municipal de Machala carece de un programa de control de satisfacción sobre el uso de sus servicios tal como se pueden evidenciar en los informes mensuales presentados en la sección de Transparencia: Literal D.- Servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos (GAD Municipal de Machala, 2023), a pesar de que el Estado a través del Ministerio de Trabajo recomienda implementar la Guía Metodológica para La Medición y Evaluación de La Percepción de La Calidad de Los Servicios Públicos.

El no cumplimiento de esta recomendación por parte del Estado, se debe a la autonomía y a la descentralización que tienen los gobiernos seccionales, por lo que a la falta de instrumentos y herramientas que permitan medir y evaluar la percepción de la calidad de los servicios públicos, conlleva a no tener claro de que si los servicios que son ofrecidos por el GAD Municipal, satisfacen las necesidades más primordiales de los ciudadanos machaleños.

Bajo este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de la calidad de los servicios en la satisfacción de los servicios prestados por parte del GAD Municipal de Machala.

Para el cumplimiento del objetivo se aplicó una metodología de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo, con estudio de campo a través de la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos fiables de recopilación de datos; el instrumentó utilizado para la recolección de datos es el cuestionario o encuesta. La población objetivo de este estudio son los usuarios que utilizan los servicios prestados por el GAD Municipal de Machala.

Por lo que el presente estudio es pertinente, porque como se ha dicho anteriormente en el GAD de Machala, no existe un programa que mida las perspectivas de satisfacción de la ciudadanía machaleña en función a los servicios prestados, por ese motivo esta investigación desarrollara estrategias y herramientas que permitan conocer la satisfacción de los ciudadanos machaleños.

Y, por último, además de la introducción, este trabajo está estructurado de la siguiente manera: en el segundo apartado se tiene la revisión de la literatura en donde se detallan el marco teórico que aportan a la

explicación de esta investigación; seguido de la metodología: posteriormente los resultados, conclusiones y finalmente las referencias bibliográficas.

Revisión de Literatura

Calidad de Servicios

Causado-Rodríguez et al. (2019) explica que, a partir de la década de 1970, se empezó a estudiar y realizar investigaciones sobre la calidad de los servicios, cuando se dieron cuenta de la conexión que existe entre las expectativas y las experiencias del cliente en función a la prestación del servicio, donde se abrió el camino para iniciar investigaciones sobre su conceptualización y medición. Según Cubillos Rodríguez y Rozo Rodríguez (2009) definen a la calidad como un concepto de propiedades inherente que el ser humano le da a una cosa ya sea esta un bien o servicio. Desde los orígenes de la humanidad, el mismo a entendió que el hacer las cosas bien y de la mejor manera posible, le dan una ventaja competitiva sobre sus compañeros y en el entorno con el que interactúa.

Por otro lado, Ramos Farroñan et al. (2020) argumentan que la calidad en el servicio, describe como muchas empresas logran medir y evaluar el servicio que ellos ofrecen para poder de una u otra manera satisfacer las necesidades de sus clientes, es fundamental aplicar la evaluación de la calidad del servicio, porque de esta forma se pueden utilizar nuevas estrategias, de mejoras continúa como por ejemplo la capacitación y motivación de su personal con el fin de obtener un mejor desempeño del mismo para poder alcanzar los objetivos de la empresa y de tal manera ofrecer servicios de calidad. De ahí que un sistema de gestión de calidad son las actividades o estrategias fundamentales para llevar a cabo el perfeccionamiento de la calidad de los productos o servicios de la empresa, o más que nada que pueda cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes (Ulloa Bocanegra et al., 2020).

Mientras que para Bustamante et al. (2019) un servicio es un conjunto de actividades que buscan beneficiar y satisfacer las necesidades de los usuarios. Por otro lado, estos mismos autores definen que la satisfacción es la percepción interna que experimentan los clientes y la valoración que los mismo le dan en base al servicio que utilizaron. Además del Toro Cabrera (2019) explica que definir claramente qué características del servicio inciden en el cliente para alcanzar la excelencia, debe ser uno de las principales obligaciones de las empresas que se relacionan directamente con personas en cualquier parte del mundo.

Es por eso que al no establecer estrategias que evalúen o midan la satisfacción del cliente en base a la calidad del servicio ofrecido, conlleva a generar una percepción negativa con relación a la empresa, al mismo tiempo esto puede dar a evidenciar que los directivos no cuenten con elementos necesarios que faciliten la toma de decisiones para las mejorar continuas, con el fin de cumplir con el objetivo de mejorar los procesos de gestión departamental e institucional (Vite et al., 2018).

Calidad de Servicios y Satisfacción Del Cliente

Es así que con base a lo anterior la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son dos grandes temas que han sido analizado, a lo largo de las últimas décadas dentro del mundo empresarial, pero a su vez existen varias aplicaciones y estudios exitosas en las instituciones gubernamentales. Por su parte Treviño y Treviño (2021) manifiestan que la calidad del servicio es un componente para obtener y aumentar la satisfacción del cliente; es decir, al actualizar y modernizar los servicios de acuerdo a las necesidades de los clientes, se incrementa su percepción positiva, lo que crea oportunidades de fidelización de clientes y rentabilidad para las empresas, es por eso que se dice que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Además, la calidad de servicio está presente en todo tipo de empresas, ya sean estas de prestación de servicios o de bienes, convirtiéndose así en un factor esencial para el crecimiento de estas empresas. No obstante, al ser los servicios en su mayor parte activos intangibles, es difícil establecer especificaciones que permitan estandarizar su calidad (Yovera y Rodríguez, 2018).

Modelos de Evaluación de la Calidad de Servicios y Satisfacción

Medición de Esfuerzo de Cliente: modelo conocido a nivel mundial como Customer Effort Score o por sus siglas en ingles CES, modelo que evalúa el esfuerzo o facilidad que tiene el cliente al momento de utilizar el producto o servicio, dicho en otras palabra mide el esfuerzo que ha tenido el cliente durante el viaje para poder obtener el servicio, de ahí que se dice que entre menos sea el nivel de esfuerzo del cliente, más satisfecho estará, en donde existiría la probabilidad que se convierta en un cliente fiel, es por eso que unos de los benéficos de aplicar este modelo es de poder predecir los patrones de lealtad. El grado de esfuerzo se lo media entre una escala del 1 al 5, en donde 1 equivale a muy poco esfuerzo, mientras 5 equivales a mucho esfuerzo (Jeong-Rae y Byung-Gyu, 2018).

Modelo Encuesta de Satisfacción del Cliente: modelo también llamado Customer Satisfaction Score o en sus siglas en ingles CSAT, en donde se mide la satisfacción del cliente después de haber utilizado el servicio o producto mediante una encuesta de preguntas simples y directas, donde se le pregunta si está totalmente satisfecho, satisfecho, no muy satisfecho o totalmente insatisfecho (Kiradoo, 2019).

Modelo de Puntuación Neta del Promotor: popular mente se lo conoce como Net Promoter Score (NPS), modelo que permite calcular básicamente la fidelidad de los clientes y el nivel de satisfacción de los mismos, dicho en otras palabras, se puede evaluar la probabilidad de que los clientes leales recomienden una empresa determinada a otras personas (Baehre et al., 2022).

Modelo SERVQUAL: los investigadores Parasuraman et al. (1985) desarrollaron el modelo SERVQUAL por sus siglas en ingles Service Quality o traducidas al español como Modelo de Calidad de Servicio, modelo que busca establecer la calidad de servicios en base a las expectativas previas del consumo del servicio en contraste a la percepción recibida por el cliente al ya ver utilizado el servicio (Demarquet Ajila y Chedraui Aguirre, 2022), adicional a esto como explica Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021) para poder evaluar la calidad del servicio el modelo SERVQUAL se divide en cinco dimensiones las cuales se detallan a continuación:

1. **Fiabilidad:** se entiende como la capacidad que se tiene para llevar a cabo el servicio ofrecido de forma precisa y confiable;
2. **Empatía:** es la capacidad de descubrir y percibir los requerimientos, a través de la identificación de los mismos y proporcionar una atención individualizada al cliente;
3. **Seguridad:** seguridad que tienen los vendedores al momento de expresar el conocimiento y su habilidad al momento de ofrecer el servicio lo que genera confianza sobre lo que están realizando;
4. **Capacidad de respuesta:** es la capacidad que se tienen para poder atender a las necesidades de los clientes y de facilitar un servicio ágil y oportuno;
5. **Elementos tangibles:** se entiende como las características físicas y apariencia del proveedor, dicho en otras palabras, es todo lo que se puede palpar, como: la infraestructura, equipos, personal y otros elementos con los que el usuario está en contacto directo, al momento de solicitar el servicio.

Modelo de Evaluación SERVPERF: modelo desarrollado por Cronin y Taylor (1992) que se basaron en las mismas dimensiones de evaluación del modelo SERVQUAL, pero no considera el análisis de las expectativas del cliente, ya que se descubrió que no se puede examinar con exactitud las expectativas al pertenecer a una condición muy ambigua y que puede variar muy fácilmente, por lo que la evaluación de la calidad de servicios se lo hace en función a la percepción del cliente al recibir el servicio, cuya medición de la calidad de servicio se la realiza mediante una encuesta que está compuesta de 22 reactivo, por lo que la puntuación de este modelo se basan en una escala de Likert, en donde el nivel más bajo de la escala es: baja y la mayor puntuación es excelente (Demarquet Ajila y Chedraui Aguirre, 2022).

El estudio de la calidad de servicios ha venido siendo estudiada por muchos investigadores a lo largo del tiempo, es por eso que en la tabla 1, se exponen algunas contribuciones de diferentes autores durante los

últimos cinco años, el cual se presenta de una manera cronológica, detallando el titulo y método que estos investigadores han utilizado en sus estudios:

Tabla 1.
Revisión Literaria

Autor(es)/Año	*Titulo*	*Método*
Vera y Trujillo (2018)	Medir desempeño del servicio de bancos detallistas en México: una adaptación del Servperf.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Mena y Perez (2018)	Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
González et al. (2018)	Medición de la calidad percibida de servicios de salud en el turismo médico: Aplicación en el distrito médico de Mexicali, Baja California.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Chiriboga Cisneros et al. (2018)	Calidad del servicio y su impacto en el turismo cultural: estudio de caso Museo Municipal.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Sánchez et al. (2019)	Implementación del modelo Servperf como herramienta para el diagnóstico y propuesta de mejoras en la prestación del Servicio. Caso: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Agencia Riobamba.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Pedraja-Reja et al. (2019)	Percepción de la Calidad de Servicio de Salud en la Ciudad de Arica, Chile: Hacia un Plan de Mejora.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Sáez y Urdaneta (2019)	Calidad de servicio en el proceso de recolección domiciliaria de residuos sólidos.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Arévalo et al. (2019)	Evaluación de la calidad en empresas de servicio aplicando el modelo de Cronin y Taylor, Caso Crea inmobiliaria de la ciudad de PUYO.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Ibarra-Morales et al. (2020)	Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Caypa y Redondo (2020)	Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Tapia y Arteaga (2020)	Evaluación de la calidad percibida del servicio por los consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Angamarca et al. (2020)	Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Medrano-Colorado y Quiñonez-Ku (2021)	Calidad de servicio del sopor te técnico utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Grapain et al. (2021)	Calidad del servicio de una empresa comercializadora, empleando un modelo SERVPERF.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)

Continúa……

Tabla 1.
Revisión Literaria (Continuación).

Amonzabel (2021)	Aplicación del modelo Servperf en los servicios de telefonía móvil en la ciudad de Sucre (2019-2020).	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Villagómez et al. (2021)	Factores críticos en la percepción de la calidad en la atención de los servicios públicos: el caso de un organismo federal descentralizado.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Bravo-Acosta y Gregor-Noriega (2022)	Aplicación del modelo Servperf para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Demarquet Ajila y Chedraui Aguirre (2022)	Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Caiza et al. (2022)	Aplicación del modelo servperf para análisis de la calidad de servicio al cliente en la casa de huéspedes green amazon, Sucumbíos-Ecuador.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Cruz et al. (2022)	Calidad del servicio educativo y nivel académico de estudiantes universitarios de Lima.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Gómez (2023)	Relación entre el clima organizacional y la calidad percibida del servicio en las oficinas de la procuraduría general de la nación regional córdoba en la ciudad de Montería.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Tixi-Tacuri y Vásquez-Hugo (2023)	Satisfacción al cliente. Caso: Empresa la fabril, Cañar, el Tambo y Suscal, Ecuador.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Naranjo y Caisa (2023)	Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)
Morales-Morales et al. (2023)	Análisis de validez de contenido y constructo para un instrumento que mide la calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector hotelero.	Modelo SERVPERF (Service Perfomance)

Elaboración Propia.

Con relación a la tabla anterior, se puede apreciar la amplia cantidad de literatura científica que existe sobre el análisis y evaluación de la calidad de los servicios ya sean estos públicos o privados, es por eso que en esta investigación se utiliza el modelo SERVPERF, fundamentalmente por la facilidad de su aplicación, ya que excluye la etapa de medición de la expectativa, lo que resulta una adaptación resumida y además otra ventaja es que tiene la misma estructura del modelo SERVQUAL.

Política Publica en el Ecuador y la Calidad de Los Servicios Públicos

La Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP (2010) en su artículo 76 determina que la evaluación de desempeño de los funcionarios públicos, se centrara en indicadores cualitativos y cuantitativos de la administración, enfocados a promover el logro y propósitos instruccionales, el mejoramiento y perfeccionamiento de la calidad de los servicios públicos proporcionados por todas las instituciones públicas (Art. 76).

Mientras que dentro del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP (2011) en el artículo 120, literal a) se detalla: que la atención al usuario, calidad del servicio, y de la administración institucional, en el ámbito de sus competencias y facultades, será uno de los procedimientos que forman

parte de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano – UATH Institucional (Ministerio de Trabajo, 2018).

Por otra parte, en Código Orgánico de Organización Territorial – COOTAD (2010) en su artículo 3, detallan los principios que deben cumplir los GADs, en donde el literal d) expresa que los GADs tienen el privilegio de gestionar los servicios y políticas públicas para poder mejorar su calidad y eficacia, conllevando así una mayor democratización y control social de los mismos (COOTAD, Art. 3).

Además, en el mismo marco normativo, en el artículo 64, se expresan las funciones de los GADs, por lo que los GADs Municipales tienes que: Supervisar la ejecución de las obras y garantizar la calidad de los servicios públicos que están dirigidos a la ciudadanía, tal como se encuentra detallado en el literal f).

Metodología

La metodología aplicada a esta investigación es un estudio de caso, debido a que se realiza un análisis a los ciudadanos que utilizan los servicios del GAD Municipal de Machala. Es de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, en donde el instrumento para la recolección de datos son la encuesta.

Para el desarrollo y aplicación de la encuesta, el cuestionario está basado al modelo SERVPERF, ajustado y adaptado de los reactivos del estudio de Riccio et al. (2019) en donde la encuesta está estructurada por 22 preguntas, dividida en seis categorías: la primera categoría es sobre la información general y las categorías de la segunda hasta la sexta, están compuestas por las cinco dimensiones del modelo SERVPERF, que son: Elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, tal como se puede apreciar en el apéndice 1. La escalar de Likert de las respuestas son cinco, la primera es: 1) totalmente en desacuerdo, 2) en desacuerdo; 3) indiferente; 4) de acuerdo; y, 5) totalmente de acuerdo, tal como se puede apreciar en el apéndice 2.

La población fue elegida mediante los datos publicados en la página oficial del GAD Municipal, en donde en dichas publicaciones se detallan el número de ciudadanos que fueron atendidos y utilizaron los servicios del Municipio, la Evolución de la utilización de los servicios Municipales del 2022 se puede apreciar en el apéndice 1, por lo que se realizó una tabulación del año 2022, que dio como resultado un total de 2,915.375 ciudadanos machaleños que utilizaron los servicio que ofrece el municipio en el año mencionado. Por lo cual para poder determinar la muestra de estudio se aplicó la fórmula para establecer la muestra teniendo como resultado que las encuestas se las aplico a 400 ciudadanos machaleños que utilizan los servicios del municipio ofrecidos por los diferentes departamentos y direcciones del GAD.

Lo datos serán ingresados, codificados y tabulados a través del software estadístico SPSS 24, para poder evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción de los servicios prestados por parte del GAD Municipal de Machala, con el fin de establecer estrategias o desarrollar un plan de fortalecimiento institucional para una mejora continua en el control y evaluación de la calidad de los servicios.

Resultados y Discusión

Dimensión de Elementos Tangibles

A que se refiere como Elementos Tangibles, esta dimensión se basa en la apariencia de las instalaciones, equipamiento del lugar, vestimenta del personal y la limpieza de la institución.

Los resultados de la evaluación de satisfacción de esta dimensión se pueden apreciar en la figura 4, en donde la satisfacción promedio fue del 42% por lo que, según la calificación de la Normativa Técnica para medir el Clima laboral y Cultura Organizacional del Servicio Público, elaborada por el Ministerio del Trabajo (2018), el nivel de satisfacción en promedio de esta dimensión es Regular. En donde los reactivos que obtuvieron la menor satisfacción son: el reactivo sobre el material publicitario o de información que sumados entre el totalmente en desacuerdo y el en desacuerdo tuvieron una puntación del 64% de insatisfacción, seguido del reactivo sobre la señalética del GAD Municipal que obtuvieron una puntuación

de 49% de insatisfacción. Mientras que el reactivo de mayor satisfacción es sobre el ambiente físico se encuentra en óptimas condiciones, el cual obtuvo un 70% de satisfacción.

Es importarte mencionar que el grado de satisfacción aceptable sobre el ambiente físico, se debe a que hace dos años atrás la infraestructura del GAD Municipal tubo bastantes remodelaciones dándole un toque moderno a sus unidades y departamentos de atención al usuario. Pero para que el GAD Municipal, tenga un nivel de satisfacciones muy bueno o excelente, debe poner un poco más de énfasis al resto de indicadores o reactivos que se mencionaron anteriormente, ya que existen algunos factores que se deben mejorar, lo que a conlleva a una pequeño incomodidad o malestar a los usuarios machaleña.

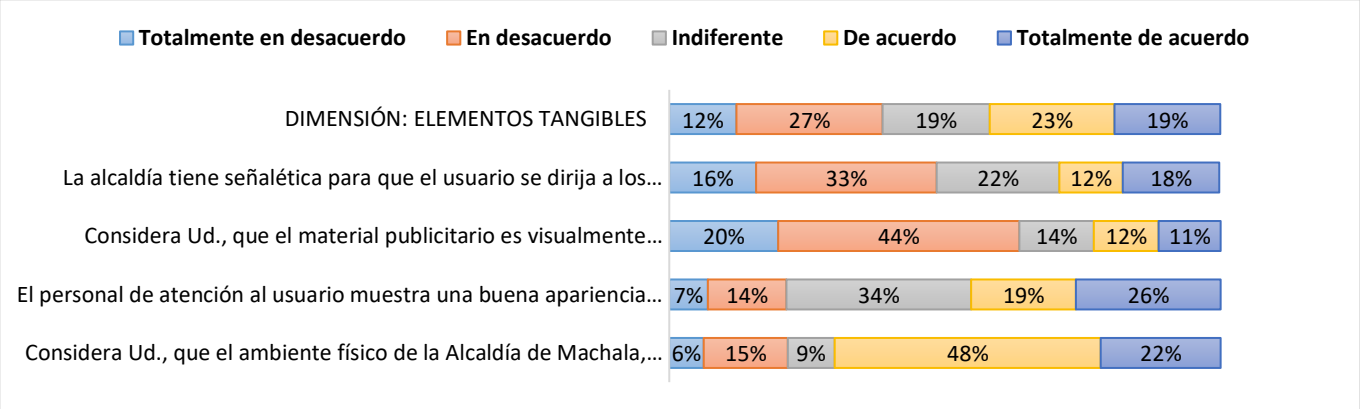


Figura 3. Evaluación de la Satisfacción en base a la Dimensión de Elementos Tangibles.
Fuente: Encuesta a usuarios, mayo-junio/2023.

Dimensión de Confianza

Por otro lado en la figura 5, se pueden apreciar los resultados de la evaluación de satisfacción de la dimensión de confianza, en donde se midieron 4 reactivos de los cuales el reactivo con más aceptación es cuando se pregunta si el servidor público demostrar seguridad y confianza a la hora de atender al usuario, el cual obtuvo un 65% de satisfacción, seguido del reactivo sobre el conocimiento que tienen el servidor público sobre los servicios que se ofrecen en el GAD Municipal obteniendo un nivel de satisfacción del 65%. En cambio, los reactivos que tienen menor nivel de satisfacción son: cuando se pregunta sobre la calidad de los servicios la cual obtuvo un nivel de insatisfacción del 50%, seguido del relativo sobre la solución de los requerimientos de los usuarios consiguió un valor de 39% en el grado de insatisfacción.

Y a su vez la satisfacción promedio de la dimensión de confianza, fue del 53% obteniendo una calificación de Regular, por lo que el municipio tendría que buscar mecanismos para realizar mejoras continua en los factores que forman parte de esta dimensión porque la satisfacción viene de la mano de la confianza que tiene el cliente hacia una determinada empresa o institución para hacer uso de sus servicios o bienes y a raíz de la confianza, nace la fidelización del cliente que es un factor clave para cada empresa.

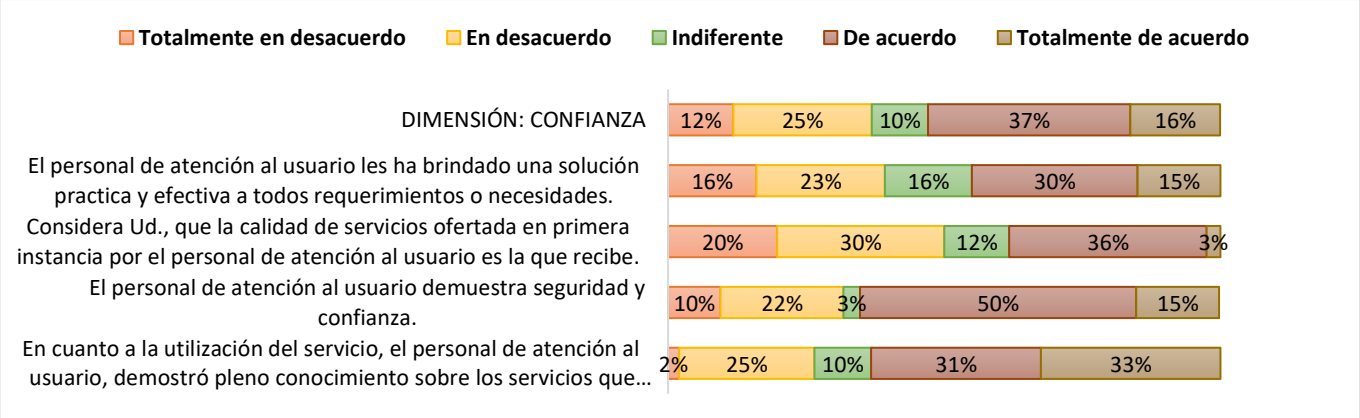


Figura 4. Evaluación de la Satisfacción en base a la Dimensión de Confianza.
Fuente: Encuesta a usuarios, mayo-junio/2023.

Dimensión de Responsabilidad/Calidad de Respuesta

Mientras que, en la evaluación de la satisfacción en la dimensión de Responsabilidad, se obtuvo que la satisfacción en promedio de esta dimensión fue del 47% tal como se puede observar en la figura 6, teniendo una calificación de Regular al igual que las dos dimensiones mencionadas anteriormente. Así mismo en esta dimensión se la evaluó mediante a cuatro reactivos en donde los reactivos que mayor satisfacción tuvieron son: al momento de preguntar si se solucionó el requerimiento a primera instancia el cual obtuvo una satisfacción del 71%, seguido de una satisfacción del 52%, cuando se preguntó que si el servido publico pregunta si necesitaba una ayuda adicional.

Y con respecto a los reactivos con mayor nivel de insatisfacción son: el tiempo de espera para hacer atendido por un servidor el cual obtuvo un 64% de nivel de insatisfacción, seguido del reactivo cuándo se pregunta si el servidor público muestra interés a los requerimientos, el cual obtuvo el 59% de insatisfacción. Por lo que se requiere que el GAD Municipal revise los elementos de esta dimensión, ya que es una de las dimensiones más esenciales por el motivo que en esta dimensión se analiza la interacción directa del usuario con el servidor público, en donde existe algunos factores que el GAD debe mejorar, con la finalidad de poder mejorar la satisfacción del usuario, como por ejemplo una de la mayor insatisfacción que tiene el usuario es el tiempo de espera, por lo que se debe mejorar el tiempo de solución de los procesos internos.

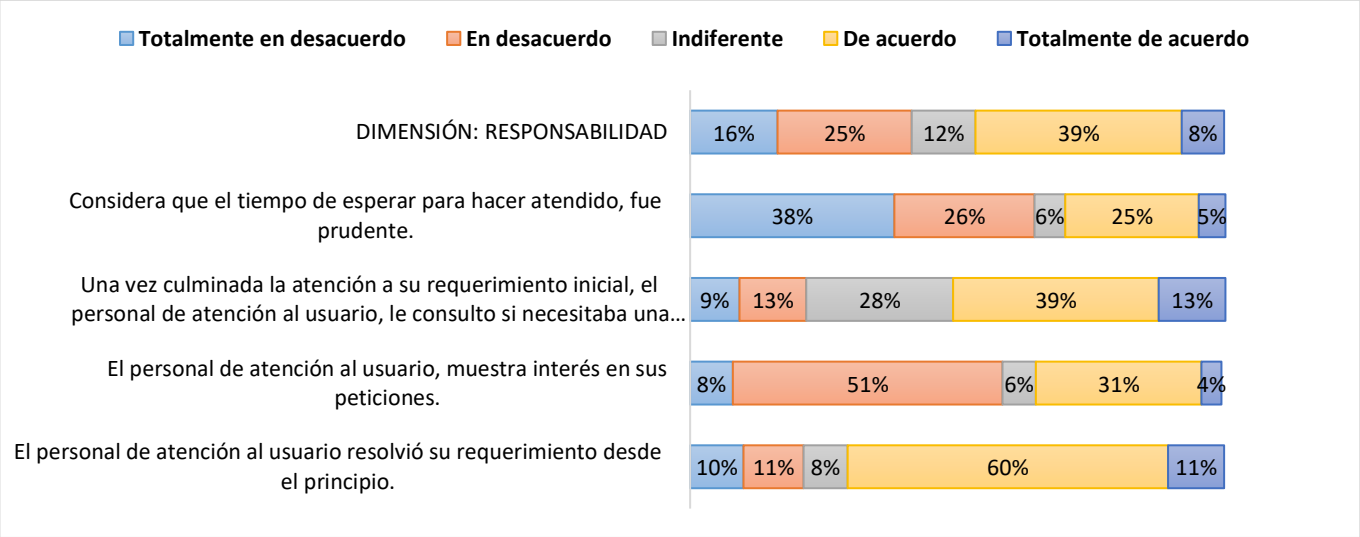


Figura 5. Evaluación de la Satisfacción en base a la Dimensión de Responsabilidad.
Fuente: Encuesta a usuarios, mayo-junio/2023.

Dimensión de Seguridad

Con relación a la figura 7, se demuestra la evaluación de la satisfacción de la dimensión de seguridad, en la cual se puede apreciar que los dos reactivos con mayor nivel de satisfacción son: el relativo cuando se preguntó si los servidores públicos le brindan confianza y seguridad, la cual obtuvo una puntuación del 70%, seguido de un 59% del nivel de satisfacción, cuando se pregunta si los servidores públicos los trata de una forma cordial y educado. Mientras que los reactivos con menor satisfacción son: cuando se pregunta por la experiencia que ha tenido por recibir los servicios de la alcaldía en donde se obtuvo un 48% de insatisfacción y a su vez cuando de pregunta si recomendaría los servicios de la alcaldía a un familiar, se obtuvo un nivel de insatisfacción del 43%.

Por lo que la evaluación promedio de esta dimensión es del 49%, obteniendo una calificación de Regular en donde se debe trabajar con la misma intensidad en los reactivos en cuestión para tratar de mejorar la percepción de seguridad que tienen los usuarios de la alcandía, ya que hoy en día los usuarios buscan la manera de que sus necesidades más esenciales, sean solucionados de una forma segura, por lo que ponen todas su confianza para que sus problemas sean resulta de la manera mejor posible .

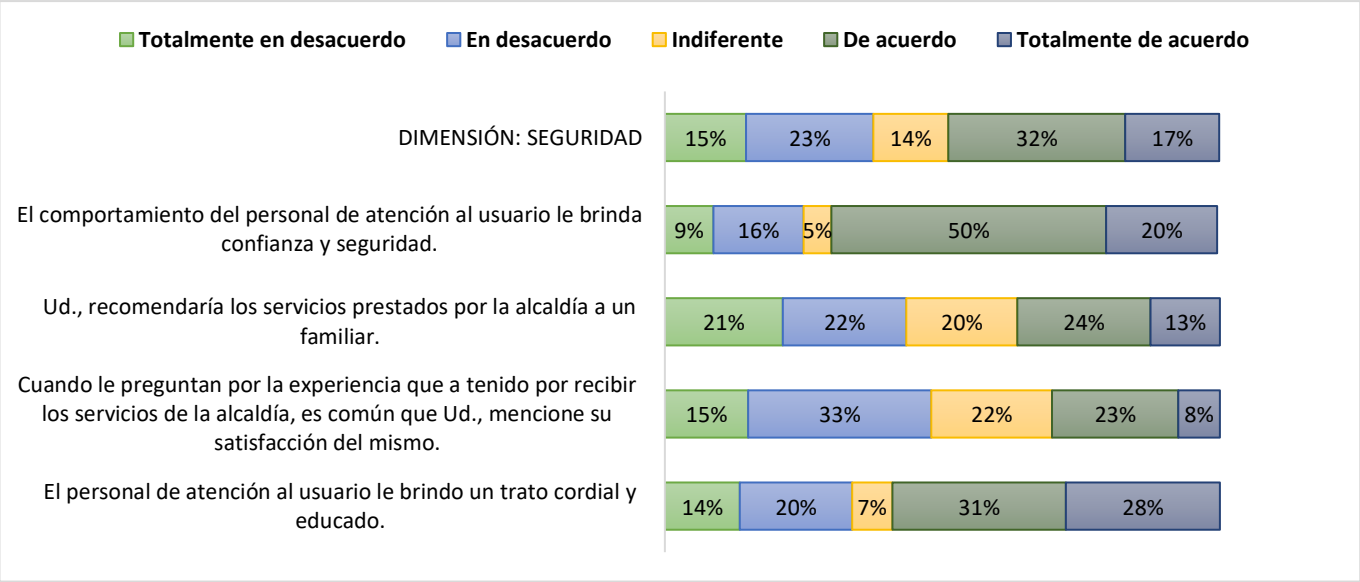


Figura 6. Evaluación de la Satisfacción en base a la Dimensión de Seguridad.
Fuente: Encuesta a usuarios, mayo-junio/2023.

Dimensión de Empatía

Por otra parte, en la figura 8, se puede apreciar la evaluación de satisfacción de la dimensión de Empatía, la cual em promedio obtuvo un 49% de nivel de satisfacción, lo equivale a una calificación de Regular. En donde los dos reactivos con menor satisfacción son: cuando se pregunta si se encuentra satisfecho sobre la atención recibida por el servido Publio la cual obtuvo un nivel de insatisfacción del 59%, seguido de un nivel de insatisfacción del 54% al momento de preguntar si la atención que recibe el usuario es personalizada. Es por eso que dentro de estos dos aspectos se tendría que poner más hincapié y mejorarla de a poco, porque los usuarios buscan de las instituciones o de las empresas un trato cortes e individualizado a la hora de poder solucionar sus necesidades con el fin de poder alcanzar un grado de satisfacción aceptable.

Mientras que los dos reactivos con mayor satisfacción son: cuando se preguntó, si el servidor público demostró respeto al momento de solucionar el requerimiento del usuario, obteniendo así un nivel de satisfacción del 67%y al mismo tiempo cuando se preguntó el personal de atención al cliente trata por su nombre al usuario, obtuvo un nivel de satisfacción del 62%.

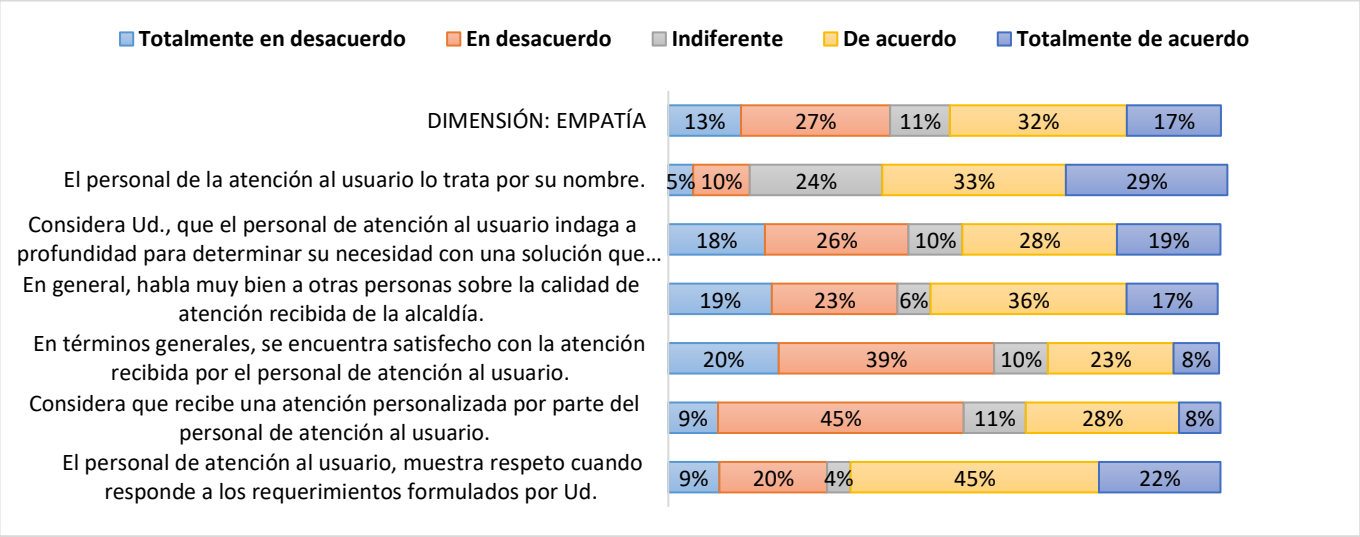


Figura 7. Evaluación de la Satisfacción en base a la Dimensión de Empatía.
Fuente: Encuesta a usuarios, mayo-junio/2023.

Resumen general de las encuestas a los Usuarios

Y por último, como se puede visualizar en la figura 9, se encuentra detallado la evolución de la satisfacción en general por todas las dimensiones, en donde en promedio la satisfacción que tienen los ciudadanos que utilizan los servicios que ofrece el GAD Municipal de Machala es del 48%, obteniendo una calificación de Regular según la normativa de calificación del Ministerio de Trabajo (2018), dicha calificación se encuentra por debajo del promedio de excelencia, es por eso que se recomienda una revisión, interna y exhausta de los subfactores que se encuentran en las diferentes dimensiones para una mejora continua, con el fin de establecer estrategias para el mejoramiento de los factores de las diferentes dimensiones, buscando así una mejora en la atención del usuario, supliendo sus necesidades de una forma eficiente y eficaz para tratar de alcanzar la satisfacción del usuario.

Es preciso mencionar que la dimensión con menor grado de satisfacción es la de Elementos Tangibles, estos resultados son parecido a la investigación realizada por Ramos Farroñan et al. (2020) que también fue la menos valorada o la que menos satisfacción tubo. Por otro lado, también se puede apreciar de como la dimensión de Seguridad y Empatía tuvieron el mismo grado de satisfacción, tal como paso en el estudio de Tixi-Tacuri y Vásquez-Hugo (2023), con la diferencia que en el mencionado estudio fueron las dimensiones con mayor satisfacción. Mientras que la dimensión de mayor satisfacción en esta investigación fue la dimensión de Confianza, caso parecido como el trabajo de Tapia y Arteaga (2020), en donde la dimensión de Confianza fue la de mayor fortaleza o la de mayor satisfacción.

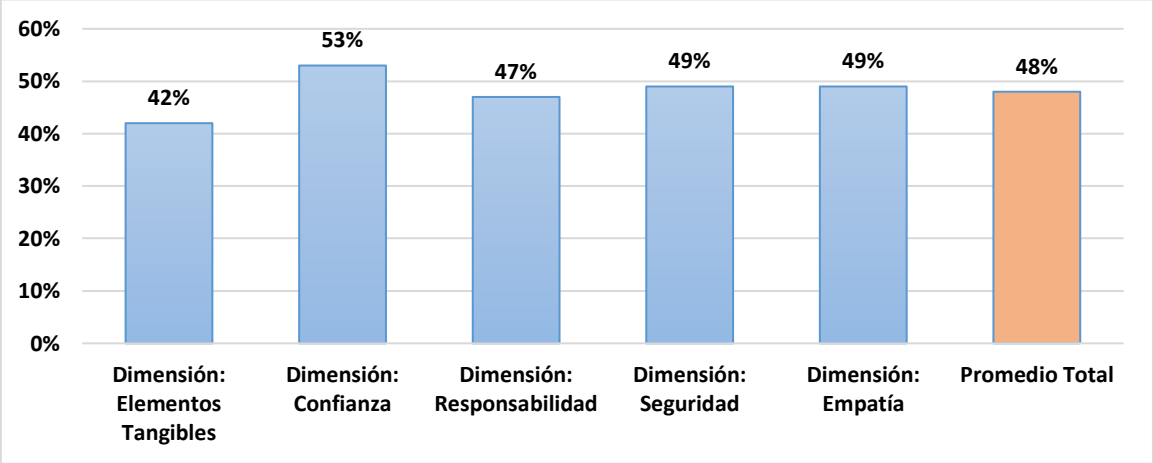


Figura 8. Evaluación de la Satisfacción en general por Dimensiones.
Fuente: Encuesta a usuarios, mayo-junio/2023.

Referencias

Amonzabel, M. Á. (2021). Aplicación del modelo Servperf en los servicios de telefonía móvil en la ciudad de Sucre (2019-2020). *Investigación & Negocios*, *14*(23), 88–111. https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.130

Angamarca, G. R., Díaz, Y., & Martínez, C. C. (2020). Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, *15*(4), 380–393. https://orcid.org/0000-0002-2226-0677

Arévalo, M., Escobar, S., & Jaramillo, M. (2019). Evaluación de la calidad en empresas de servicio aplicando el modelo deCronin y Taylor, Caso Crea inmobiliaria de la ciudad de PUYO. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, *49*, 1–34.

Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador. In *Registro Oficial* (Vol. 449, Issue 20). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Asamblea Nacional. (2010). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD*. https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf

Baehre, S., O'dwyer, M., O'malley, L., & Lee, N. (2022). The use of Net Promoter Score (NPS) to predict sales growth: insights from an empirical investigation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *84*, 50–67. https://doi.org/10.1007/s11747-021-00790-2/Published

Bravo-Acosta, O., & Gregor-Noriega, S. (2022). Aplicación del modelo Servperf para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. *Revista Carácter*, *10*(1), 1–13. www.upacifico.edu.ec/revistacaracter

Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL FUNDAMENTALS OF QUALITY OF SERVICE, THE SERVQUAL MODEL. *Revista Empresarial*, *13*(2), 1–1. https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001

Caiza, Á., Segura, E., Cifuentes, J., & Díaz, Y. (2022). Aplicación del modelo servperf para análisis de la calidad de servicio al cliente en la casa de huéspedes green amazon, Sucumbíos-Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(1), 4918–4932. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1840

Causado-Rodriguez, E., Charris, A. N., & Guerrero, E. A. (2019). Continuous improvement of customer service through SERVQUAL and petri network in Santa marta restaurant - Colombia. *Informacion Tecnologica*, *30*(2), 73–84. https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073

Caypa, A., & Redondo, A. (2020). Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana. *Gerokomos*, *31*(3), 136–140.

Cevallos, R., Peña, I., Carreño, D., & Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*, *28*, 48–59.

Chiriboga Cisneros, E. F., Guaman Pachacama, Y. D. C., Pérez Zulueta, M. A., Hidalgo León, J. A., & Mora Méndez, F. M. (2018). Calidad del servicio y su impacto en el turismo cultural: estudio de caso Museo Municipal Quality service and relevance in the cultural tourism: case of study Museum Municipal. *Revista Espacios*, *39*(19), 9–23.

Crispin Aranda, J., Torero, N. Z., & Martel Carranza, C. P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafios*, *11*(2), 147–155. https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, *56*(3), 55–68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304

Cruz, L., Toledo, E., Mendoza, A., Merino, L., & Guitiérrez, J. (2022). Calidad del servicio educativo y nivel académico de estudiantes universitarios de Lima. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, *37*, 1–16.

Cubillos Rodríguez, M. C., & Rozo Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de La Universidad de La Salle*, *48*, 80–99. https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls

del Toro Cabrera, A. (2019). LA CONCEPCIÓN DE CLIENTEY SU REPERCUSIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE. *RES NON VERBA9*, *9*(2), 1–16.

Demarquet Ajila, M., & Chedraui Aguirre, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, *12*(1), 90–106. https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677

Fuentes-Tenorio, E. (2022). El consumidor ecuatoriano y los derechos que brinda la ley orgánica de defensa del consumidor Ciencias Sociales y Políticas Artículo de Investigación. *Dom. Cien.*, *8*(3), 437–457. https://doi.org/10.23857/dc.v8i3

GAD Municipal de Machala. (2023). Transparencia 2023. In *d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones*. https://www.machala.gob.ec/WebVieja/transparencia/2023/enero/pdf/literald.pdf

Gomez, J. C. (2023). Relación entre el clima organizacional y la calidad percibida del servicio en la oficinas de la procuraduría general de la nación regional córdoba en la ciudad de Montería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(1), 5005–5025. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4813

González, M., Saldívar, S., & Muñoz, G. (2018). Medición de la calidad percibida de servicios desalud en el turismo médico: Aplicación en el distrito médico de Mexicali, Baja California. *Pro Veritatem*, *4*(4), 8–30. https://revistas.uia.ac.cr/index.php/proveritatem/issue/view/8

Grapain, N. D. C., Cortés, E., Fernández, E., & Martínez, E. (2021). Calidad del servicio de una empresa comercializadora, empleando un modelo SERVPERF difuso. *Revista Del Centro de Investigación de La Universidad La Salle*, *14*(56), 137–162. https://doi.org/10.26457/recein.v14i56.2800

Ibarra-Morales, L. E., Woolfolk-Gallego, L. E., Meza-López, B. I., & Gelain-Rodríguez, E. T. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Revista CEA*, *6*(11), 89–107. https://doi.org/10.22430/24223182.1430

INEC. (2008). *CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN ECUADOR*. www.ecuadorencifras.com

INEC. (2023). *Calidad de los Servicios Públicos*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Calidad_de_los_servicios_publicos/2022/Diciembre/202212_Calidad_servicios_publicos.pdf

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, *8*(1), 425–437. https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648

Jeong-Rae, K., & Byung-Gyu, J. (2018). Un estudio comparativo sobre métodos de medición (CFM) para mejorar la predicción de la lealtad del cliente. *Journal of Venture Innovation*, *1*(2), 61–73. http:www.kavi.or.kr김정래

Kiradoo, G. (2019). Software Engineering Quality to Enhance the Customer Satisfaction Level of the Organization. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology(IJARET)*, *10*(3), 297–302. http://www.iaeme.com/IJARET/issues.asp?JType=IJARET&VType=10&IType=03

Medrano-Colorado, J. P., & Quiñonez-Ku, X. (2021). Calidad de servicio del soporte técnico utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM. *Revista Tecnológica - ESPOL*, *33*(3), 242–257. https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.810

Mena, A., & Perez, E. (2018). Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó. *CES Derecho*, *9*(1), 34–58. https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.3

Ministerio de Trabajo. (2018). *GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS*. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la-Calidad-de-los-Servicios-P%C3%BAblicos2.pdf

Morales-Morales, J. J., González-Rosales, V. M., & Arango-Ramírez, P. M. (2023). Análisis de validez de contenido y constructo para un instrumento que mide la calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector hotelero. *Contaduría y Administración*, *68*(2), 132–155. https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.4522

Naranjo, L. S., & Caisa, E. D. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, *8*(36), 1–18. https://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1008

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its I-mplications for Future Research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41–50. https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1251430

Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la Calidad de Servicio de Salud en la Ciudad de Arica, Chile: Hacia un Plan de Mejora. *Interciencia*, *44*(9), 514–520. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009

Pereda, F. P. (2021). El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión En El Tercer Milenio*, *24*(48), 153–159. https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21828

Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, *12*(2), 417–423.

Registro Oficial. (2010). *LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP Estado: Vigente PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA*. https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf

Registro Oficial. (2011). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO*. https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2021/06/RLOSEP.pdf

Reyes-Zavala, L., & Veliz-Valencia, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública deagua potable del cantón Jipijapa. *Polo Del Conocimiento*, *6*(4), 570–591. https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586

Riccio, M., Astudillo, B., & Vega, M. (2019). ANALYSIS OF PERCEPTION OF THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE IN A TELECOMMUNICATION AGENCY. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, *6*(3), 130–147. http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/771/685

Sáez, A. L., & Urdaneta, J. A. (2019). Calidad de servicio en el proceso de recolección domiciliario de residuos sólidos. *Revista Venezolana de Gerencia*, *24*(88), 1–20.

Sánchez, J. C., Navas, S. A., Chávez, J. I., Fernanda, M., & Morocho, J. C. (2019). Implementación del modelo Servperf como herramienta para el diagnóstico y propuesta de mejoras en la prestación del Servicio. Caso: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Agencia Riobamba. *Ciencia Digital*, *3*(2), 78–97. https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.445

Tapia, G., & Arteaga, B. (2020). Evaluación de la calidad percibida del servicio por los consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro. *Journal of Business and Entrepreneurial*, *4*(2), 176–199. https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.94

Tixi-Tacuri, J. V., & Vásquez-Hugo, E. S. (2023). Satisfacción al cliente. Caso: Empresa la fabril, Cañar, el Tambo y Suscal, Ecuador. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, *5*(8), 22–35. https://doi.org/10.35381/gep.v5i8.45

Treviño, R., & Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios Gerenciales*, *37*(161), 556–565. https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4293

Ulloa Bocanegra, S. G., Javez Valladare, S. S., Tello De La Cru, E., & Cruz Salinas, L. E. (2020). Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C,2020. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, *4*(3), 90–101. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667939006

Vera, J., & Trujillo, A. (2018). Medir desempeño del servicio de bancos detallistas en México: Una adaptación del SERVPERF. *Contaduria y Administracion*, *63*(4), 1–18. https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1106

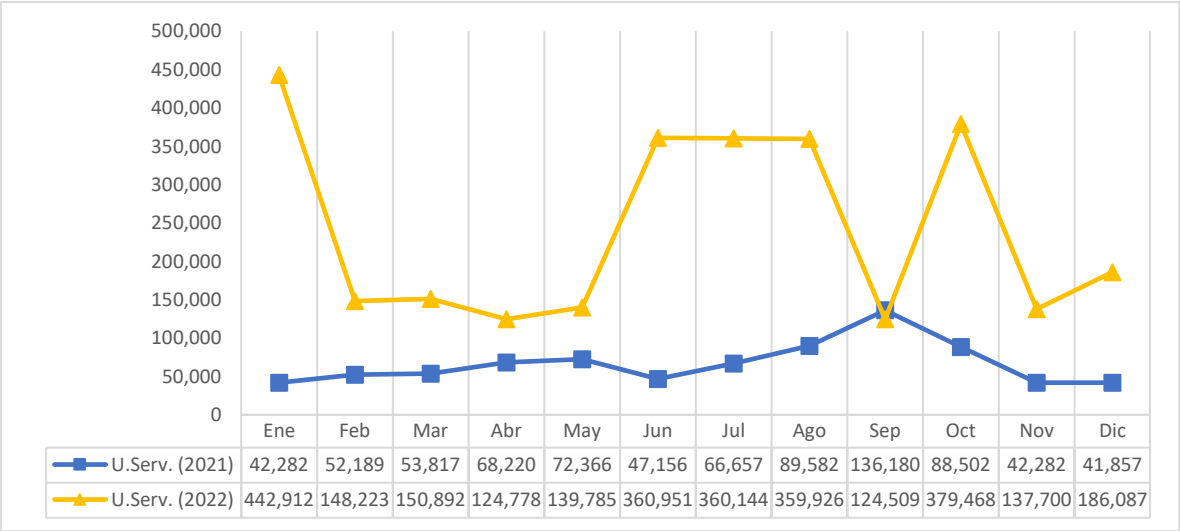
Villagómez, E. G., Sierra, D. A., & Esquinca, A. (2021). Factores críticos en la percepción de la calidad en la atención de los servicios públicos: el caso de un organismo federal descentralizado. *NovaRUA*, *13*(23), 7–21. https://doi.org/10.20983/novarua.2021.23.1

Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL AFILIADO EN CENTROS DE SALUD DEL IESS: CASO SANTA ROSA Y PASAJE. *Revista de Investigación Talentos*, *5*(2), 68–78. https://doi.org/10.33789/talentos.5.86

Yovera, C. E., & Rodríguez, J. L. (2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio. *Revista TEACS*, *10*(22), 26–38.

APÉNDICES

Apéndice 1: *Evolución de la utilización de los servicios Municipales entre los años del 2021 y 2022.*



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
U.Serv. (2021)	42,282	52,189	53,817	68,220	72,366	47,156	66,657	89,582	136,180	88,502	42,282	41,857
U.Serv. (2022)	442,912	148,223	150,892	124,778	139,785	360,951	360,144	359,926	124,509	379,468	137,700	186,087

Elaboración Propia ***Fuente:*** (GAD Municipal de Machala, 2023)

Apéndice 2: *Tabla del Modelo de la Encuesta*

Dimensión	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión: Elementos Tangibles (Apariencia de las instalaciones y equipamiento del lugar).	Considera Ud., que el ambiente físico de la Alcaldía de Machala, se encuentra en óptimas condiciones.					
	El personal de atención al usuario muestra una buena apariencia física y vestimenta.					
	Considera Ud., que el material publicitario es visualmente atractivo y le brinda la información necesaria para tomar una decisión para utilizar el servicio.					
	La alcaldía tiene señalética para que el usuario se dirija a los diferentes departamentos sin ningún problema.					
Dimensión: Confianza (Capacidad para brindar el servicio que se promete).	En cuanto a la utilización del servicio, el personal de atención al usuario, demostró pleno conocimiento sobre los servicios que oferta la alcaldía.					
	El personal de atención al usuario demuestra seguridad y confianza.					
	Considera Ud., que la calidad de servicios ofertada en primera instancia por el personal de atención al usuario es la que recibe.					
	El personal de atención al usuario les ha brindado una solución practica y efectiva a todos requerimientos o necesidades.					
Dimensión: Responsabilidad (Capacidad para atender a los usuarios y prestación de un servicio pronto).	El personal de atención al usuario resolvió su requerimiento desde el principio.					
	El personal de atención al usuario, muestra interés en sus peticiones.					
	Una vez culminada la atención a su requerimiento inicial, el personal de					

	atención al usuario, le consulto si necesitaba una ayuda adicional.					
	Considera que el tiempo de esperar para hacer atendido, fue prudente.					
Dimensión: Seguridad (Capacidad para generar confianza por parte de los colaboradores).	El personal de atención al usuario le brindo un trato cordial y educado.					
	Cuando le preguntan por la experiencia que ha tenido por recibir los servicios de la alcaldía, es común que Ud., mencione su satisfacción del mismo.					
	Ud., recomendaría los servicios prestados por la alcaldía a un familiar.					
	El comportamiento del personal de atención al usuario le brinda confianza y seguridad.					
Dimensión: Empatía (Capacidad para brindar una buena atención personalizada).	El personal de atención al usuario, muestra respeto cuando responde a los requerimientos formulados por Ud.					
	Considera que recibe una atención personalizada por parte del personal de atención al usuario.					
	En términos generales, se encuentra satisfecho con la atención recibida por el personal de atención al usuario.					
	En general, habla muy bien a otras personas sobre la calidad de atención recibida de la alcaldía.					
	Considera Ud., que el personal de atención al usuario indaga a profundidad para determinar su necesidad con una solución que cumpla sus requerimientos.					
	El personal de la atención al usuario lo trata por su nombre.					

Elaboración Propia. **Fuente:** Adaptado de los reactivos de Riccio et al. (2019).