Maestría en Administración Pública
Estudio organizacional aplicado

Evaluación de la calidad de los servicios del GADM del Cantón Puerto López mediante la aplicación del modelo Servperf

María Elizabeth ANCHUNDIA MERCHÁN[a] y Mónica Beatriz AGUAYO SEGURA[b]
a) Ingeniera en Auditoría. E-mail maria.anchundia@uees.edu.ec
b) Ingeniera Comercial. E-mail monica.aguayo@uees.edu.ec

Palabras clave
Calidad, Servicio, Modelo, Servperf

Clasificación JEL
L22, D23, L80

Resumen: La evaluación del servicio al usuario en las entidades públicas se convierte en una de las herramientas fundamentales para la evaluación de la eficiencia y eficacia de estas instituciones, por lo que, la presente investigación tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio brindado a los usuarios por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Puerto López, entidad que carece de un indicador establecido de la calidad del servicio. La metodología utilizada es de tipo descriptiva, con base a la información cuantitativa obtenida de una encuesta de 22 preguntas efectuada a los usuarios de los servicios evaluados, esto mediante el modelo Servperf como herramienta de evaluación. Los resultados obtenidos evidencian que los usuarios en relación a la satisfacción al cliente consideran que la institución brinda un buen servicio, tiene atención personalizada y la atención fue lo que esperaban. En este contexto, se concluye que de las dimensiones analizadas es la empatía la que mantiene una mayor relación con la satisfacción al cliente en el GAD de Puerto López.

Key words
Quality, Service, Model, Servperf

JEL Classification
L22, D23, L80

Abstract: The evaluation of the user service in public entities becomes one of the fundamental tools for the evaluation of the efficiency and effectiveness of these institutions, therefore, the present investigation has as objective to evaluate the quality of the service provided to the users by part of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Puerto López Canton, an entity that lacks an established indicator of service quality. The methodology used is descriptive, based on the quantitative information obtained from a 22-question survey made to the users of the evaluated services, using the Servperf model as an evaluation tool. The results obtained show that users in relation to customer satisfaction consider that the institution provides a good service, has personalized attention and the attention was what they expected. In this context, it is concluded that of the dimensions analyzed, empathy is the one that maintains a greater relationship with customer satisfaction in the GAD of Puerto López.

Introducción

En la actualidad, la calidad del servicio que se brinda a los usuarios es uno de los factores más importantes para las organizaciones, por lo que, la evaluación de la calidad se ha convertido es una de las herramientas más implementadas para obtener indicadores de la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios (Bautista, 2021). En el caso de las instituciones públicas, la calidad del servicio prestado al ciudadano se convierte en una carta de presentación esencial, que puede estimular una opinión positiva o negativa de las autoridades de turno.

En este escenario, siendo este un tema que ha tomado gran relevancia tanto en el sector público como privado, se han implementado múltiples modelos para poder determinar la calidad, por lo que, varios autores se han interesado en investigar la calidad de servicio en distintas áreas organizacionales. Así, Regner Castillo, Maridza Cárdenas y Gabriela Palomino (2020) en su estudio dirigido a evaluar la calidad del servicio municipal de Morales, en México, mediante la perspectiva ciudadana establecen que calidad de los servicios se genera con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano y que el Estado lo realiza a través de diferentes organismos entre ellos las instituciones municipales.

No obstante, la gestión de los gobiernos municipales en los diferentes países se torna deficiente al pretender brindar servicios de calidad. La innovación se está convirtiendo en estos tiempos en un aliciente de cambio para muchas instituciones públicas de los países más representativos de Europa o América del Norte, poniendo por delante el desarrollo de gobiernos basados en la transformación desde los locales, centrales, hasta los nacionales tomando como punto de partida la sistematización de los procesos con el uso de la tecnología (Medrano y Quiñonez, 2021).

En América Latina, existen experiencias similares menos conocidas en Chile, México y Argentina que impulsaron una gestión innovadora (Mauro, 2019) siendo la primera, el de menor resultado de satisfacción a los usuarios, por no tener las herramientas para optimizar su gestión. Las deficiencias se dan en la mayoría de municipalidades del sur de América Latina, pero la innovación permitirá cubrir esa brecha. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2018), en el Ecuador existen 221 municipalidades, que por su propia naturaleza, están enfocadas en la gestión directa y autónoma de los recursos que permitan implementar nuevas políticas y servicios por su mayor acercamiento con la población; sin embargo, existen deficiencias sobre todo en los lugares más alejados con menos recursos presupuestarios y de personal con poca educación en gestión pública, generando insatisfacción por parte de los pobladores.

En este contexto en Ecuador, si bien es cierto, se cuenta con una política de modernización del Estado que permite desarrollar servicios para satisfacer las necesidades, requerimientos y/o expectativas de los ciudadanos, estás aún no se han implementado en su totalidad (Cedeño y Ormaza, 2022). La calidad del servicio que brindan en los municipios del Ecuador, en general, tienen que mejorar su dimensión de capacidad de respuesta y la importancia de tener como prioridad el fácil acceso de la información para brindar los servicios de forma eficaz (Cifuentes, Caiza, Sarmiento y Segura, 2022).

El GADM del Cantón Puerto López es la instución en la cual se emplea el presente estudio, esta organización manabita, es la encargada de brindar servicios de atención a los ciudadanos en las distintas áreas que son competencia municipal, esta ciudad tiene aldedor de 20 451 habitantes los cuales frecuentan los más de 20 servicios que se brindan en el GADM (Ecomuseo de la pesca artesanal, 2019). Aunque, la importancia que el GAD Municipal tiene para los ciudadanos del cantón, esta institución no cuenta con un modelo de evaluación de la calidad establecido, por lo que, no se puede determinar de manera precisa la

percepción del usuario sobre la calidad de los servicios, lo que genera que no se puedan tomar medidas de mejora continua ante las constantes quejas de los usuarios por el retraso de trámites y una mala atención (Quispe, 2017).

En este contexto, la problemática surge ante las quejas reiteradas de los usuarios del municipio de Puerto López por la ejecución tardía en la ejecución de trámites debido al tiempo de espera, lo que ha generado que la perspectiva ciudadana dude de la capacidad y eficiencia institucional. Por lo que, es necesario examinar varios aspectos que pueden incidir en que el servicio brindado carezca de la calidad necesaria, entre estos los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía que los servidores de la institución puedan brindar a los usuarios. De esta manera, como uno de los objetivos de la investigación se determinarán los elementos en los que los usuarios consideran existen carencias para el logro de un buen servicio.

Por lo que, la presente investigación tiene como objetivo evaluar la percepción de la calidad de los servicios al usuario en el GADM del cantón Puerto López a través de la aplicación del modelo SERVPERF para la toma de decisiones oportunas en la mejora continua de la calidad del servicio, generando procesos más eficientes y eficaces que se reflejen en los servicios prestados a la comunidad. Por lo cual, esta investigación se justifica de forma teórica, metodológica y social, ya que, desde un punto de vista teórico permite resaltar la importancia de realizar esta investigación para conocer la percepción real de los usuarios de la municipalidad y así se puedan direccionar de forma efectiva las actividades que conlleven a lograr un servicio de excelencia. A nivel metodológico, es relevante poner en práctica metodologías que permitan diagnosticar de forma precisa la percepción de los clientes, tal es el caso del cuestionario Servperf y determinar el nivel de su valoración. Finalmente, a nivel social tiene un impacto significativo, ya que va a permitir mejorar la calidad de servicio de la entidad repercutiendo de forma favorable en ciudadanos del cantón Puerto López.

La presente investigación es de tipo descriptiva, la misma permite analizar las características de la población en estudio (Taber, 2018), la cual está conformada por los usuarios el GADM del Cantón Puerto López, con una muestra no probabilística, debido a que es a conveniencia del estudio. La herramienta de recolección de datos empleada es la encuesta, dividida en cinco elementos para el estudio de la calidad del servicio. El análisis de resultados y la discusión se basan en las dimensiones más incidentes para garantiza la satisfacción de los usuarios, a través de un modelo de ecuaciones estructurales a través de los programas estadístico SPSS y smartPLS4.

Revisión de literaria

Calidad del servicio

Los servicios se definen como la aplicación de competencias especializadas las cuales comúnmente están compuestas por habilidades y conocimientos, y se efectúan mediante actos, procesos y actuaciones en beneficio de un tercero (Muramoto y Muramoto, 2019). La mayor diferencia entre los servicios y productos es que las cualidades del servicio no son fácilmente identificables y medibles. Por lo que, la naturaleza inherente de los servicios sugiere que las cualidades del servicio se determinan sobre la base de las perspectivas formadas por la experiencia de los clientes y la capacidad del proveedor de servicios para gestionar el proceso de prestación de servicios en sí mismo (Castillo y et al., 2020).

José Bautista (2021) define la calidad del servicio como el resultado de un proceso de evaluación en el cual el consumidor efectúa una comparativa entre sus expectativas y sus percepciones frente a lo recibido. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa (Gelvez, 2010). Tomando en cuenta que la calidad del servicio se basa en medir la diferencia entre estas dos variables (expectativas y percepciones), resulta necesario definirlas más a fondo para el desarrollo del presente trabajo (Torres, 2022).

En lo que respecta a las expectativas, estas son las creencias sobre la entrega del servicio que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa (Romero, 2022). Se trata de lo que espera el cliente de un servicio, y son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio. Las percepciones, en cuanto a ellas, son cómo valoran las personas los servicios. Esto es, cómo se reciben y evalúan los servicios de una empresa (Bautista, 2021).

La calidad del servicio también se establece frecuentemente sobre las percepciones de los clientes. Cuanto mejor sea la calidad del servicio, más satisfechos se sentirán los clientes (García P. , 2022). Por lo tanto, la satisfacción de los clientes depende de sus expectativas y percepciones de la antedicha calidad. En términos de cómo los clientes realmente la evalúan, Bustamante y Gálvez (2017) definen la calidad de servicio como una "medida de cuán bien el nivel de servicio entregado coincide con las expectativas del cliente" (p.53). A su vez, Fariño y otros (2017) señalaron que "las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio resultan de la comparación de las expectativas antes de recibir el servicio, y su experiencia real del servicio". (p. 87)

Calidad del servicio público

La calidad del sector público se define como la característica que le permite alcanzar sus objetivos en la forma más eficiente posible. Aunque es difícil separar ambos conceptos, la calidad del sector público no coincide necesariamente con la calidad de la política económica (Padilla, 2022). Por lo tanto, hay que distinguir entre la calidad del sector público y la calidad de las políticas que un gobierno determinado pueda estar aplicando en determinada coyuntura (Castillo y et al., 2020) Un sector de elevada calidad es simplemente el instrumento que facilita la formulación y ejecución de las políticas gubernamentales.

Un buen sector público ayuda al gobierno a llevar adelante buenas políticas. Pero un sector público de elevada calidad no puede garantizar siempre la aplicación de buenas políticas económicas, porque no puede impedir que los gobernantes ocasionalmente persigan políticas deficientes (Vergara, 2022). Sin embargo, casi no cabría calificar a un sector público como de elevada calidad si frecuentemente las políticas propuestas fueran deficientes y en cambio sí cabría esperar una gran correlación entre la calidad del sector público, según se ha definido, y la calidad de la política económica (Tanzi, 2010). En otras palabras, a la larga es probable que un sector público de alta calidad promueva buenas políticas y que un sector público deficiente promueva políticas erradas.

En la calidad del sector público puede influir la falta de algunas instituciones esenciales o el deficiente desempeño de las existentes. El desempeño de las instituciones públicas depende de muchos factores, entre otros la tradición y la buena reputación; los recursos con que cuentan y la discreción que tienen para usarlos; la clara definición de su mandato; sus organizaciones; la calidad de su liderazgo y de su personal, y la libertad de acción que tienen en cuanto a reorganización (García A. , 2021).

La calidad del sector público sólo puede apreciarse con el trasfondo del papel que desempeña el Estado. Si el sector público permite que el Estado cumpla sus metas en una forma eficiente y bien lograda, puede decirse que el sector público es de alta calidad (Tanzi, 2010). Sin embargo, las metas deben ser realistas, porque, por muy eficiente que sea el sector público, no podrá cumplir metas que no sean alcanzables. Así pues, en general, la calidad del sector público no puede medirse según la calidad de los resultados de la política, aunque los dos están estrechamente unidos, sobre todo a largo plazo.

En general, un sector público eficiente debe ser capaz de lograr los objetivos del Estado con un grado mínimo de distorsión del mercado, con la carga más baja posible de tributación para los imponentes, con el menor número de empleados públicos y con la menor absorción de recursos económicos por el sector público. El sector público debe ser transparente en sus procesos y en sus resultados (Jimenez, 2018). La corrupción no debe desempeñar papel alguno en las decisiones que tomen los burócratas y los dirigentes políticos. Y los recursos que están en manos del sector público deben usarse en aplicaciones que maximicen su tasa social de rendimiento (Cujano, 2021).

Modelos de evaluación de la calidad de servicios

La evaluación de la calidad y del nivel de satisfacción de los clientes se ha convertido hoy en uno de los aspectos fundamentales para cualquier organización empresarial (Romero L. , 2022). Lo anterior ha llevado a diversos autores a realizar estudios para profundizar en estos temas, hasta crear modelos que permiten obtener o evaluar el nivel de calidad percibido por el cliente. En la Figura 1 se describen los diversos modelos para gestionar la calidad del servicio, que según (Frías, 2005) se agrupan de acuerdo con los dos paradigmas que se identifican.

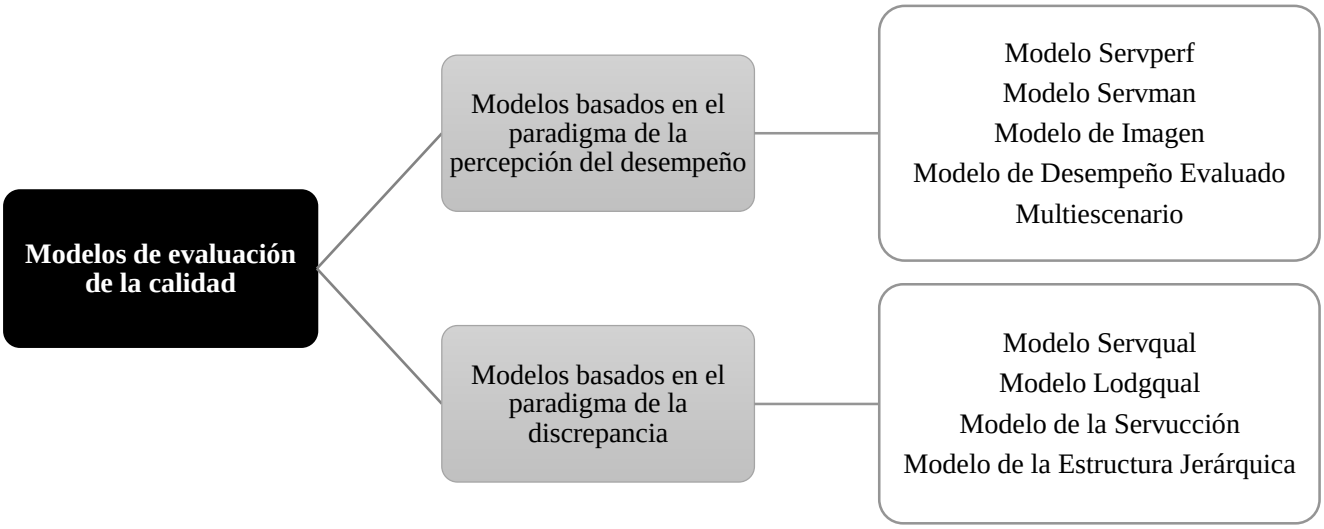


Figura 1. Modelos de evaluación de la calidad.
Fuente: Frías. (2005), p. 71.

Entre los modelos más utilizados destacan el modelo Servman, el modelo de la Imagen, modelo de Desempeño Evaluado, modelo Multiescenario, modelo Lodgqual, modelo Servperf y escala de Servperf.

Modelo Servman. Este modelo se basa en el paradigma de las discrepancias y concibe a la calidad como la diferencia entre expectativas y percepciones. Presenta como peculiaridad el intento de establecer nexos causales entre brechas (gaps) internas y externas, una idea que ha sido prácticamente abandonada en

la literatura sobre calidad del servicio. Presenta, además, un enfoque a procesos lo que lo distingue de otros modelos de este paradigma. El Servman centra su atención en las personas y destaca el rol gerencial en su desarrollo. Por ello ha sido connotado como un modelo de tendencia humanista (Gálvez, 2011).

Modelo de la Imagen. El autor desarrolla este modelo siguiendo la línea de Lewis en 1993 y al igual que el anterior, también se basa en el paradigma de las discrepancias y concibe también la calidad como la diferencia entre expectativas (E) y percepciones (P), sólo que centra su interés en cómo esta discrepancia se proyecta a través de la imagen, la cual se construye a partir de la distinción que el autor realiza entre calidad técnica y calidad funcional (Frías, 2005).

Modelo del Desempeño Evaluado. Lo que distingue a este modelo es que el autor lo fundamenta a partir de la teoría de los modelos actitudinales clásicos de punto ideal. Por eso, en vez de usar a las expectativas como estándar de comparación, utiliza lo que él llama punto ideal clásico y punto ideal factible. Pero aquí también la calidad percibida se concibe como la diferencia entre desempeño percibido del servicio prestado y el punto ideal. Es uno de los modelos menos trabajado en la literatura, aunque resuelve la discusión sobre las expectativas a partir de un enfoque económico (Rojas, et al., 2021).

Modelo Multiescenario. Este modelo se basa también en el paradigma de la disconformidad, pero introduce elementos nuevos tales como los conceptos de valor del servicio, comportamiento e intenciones del cliente de recomendar el servicio a otros o de repetir la compra (Ramos, et al., 2020).

Modelo Lodgqual. Este modelo articula mediante un modelo estructural a la calidad del servicio con la satisfacción del cliente externo y las intenciones de recomendar el servicio a otros. De igual modo que el Servperf, aquí la calidad se define como la percepción del desempeño del servicio prestado (Bustamante y Gálvez, 2017). En este modelo se muestran las posibles combinaciones de componentes de la calidad del servicio (X1, X2 y X3) y su relación con la calidad que percibe el cliente (Y1, Y2). Lograr que el cliente llegue a realizar recomendaciones luego de haber recibido un servicio con calidad que le hace sentir satisfecho es el objetivo principal de este modelo.

Modelo Servperf. Este modelo creado por Cronin y Taylor en 1992, surge como resultado de la crítica al modelo Servqual. Se compone de los 22 ítems de la escala Servqual, pero utilizado exclusivamente para medir las percepciones del servicio. El modelo no sólo hace énfasis en el desempeño percibido del servicio prestado como concepto definitorio de la calidad del servicio, sino que privilegia, además la relación entre la satisfacción del consumidor, la calidad del servicio y las intenciones de repetir la compra, dependientes de los componentes de la calidad del servicio prestado (Frías, 2005).

Escala Servperf. La escala Servperf es un instrumento de medición con alto grado de fiabilidad y validez, que las diferentes empresas pueden utilizar para comprender mejor la percepción que tienen los clientes sobre la calidad de sus servicios. Se compone de los 24 ítems de la escala Likert, agrupados en las mismas dimensiones, pero utilizado exclusivamente para medir las percepciones del servicio (Cervera, et al., 2016). En la Tabla 1, se observa cómo se componen las dimensiones del modelo Servperf.

Tabla 1
Significado de las dimensiones del modelo Servperf

Dimensión	Significado
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización (Quispe, 2017).
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su amabilidad para trasmitir confianza al cliente.
Empatía	Atención individualizada al cliente.
Satisfacción del cliente	Medición de respuesta del cliente frente al producto o servicio.

Fuente: Berry, Parasuraman y Zeitham. (1993). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Retailing*, 69 (1).

Metodología

La metodología empleada en esta investigación es de carácter exploratorio, de tipo descriptiva y la naturaleza de su información cualitativa, esta al ser una temática poco explorada sobre todo en las instituciones públicas del país, sirve como un aporte directo de primer acercamiento al tema (Agresti, 2018), el estudio se ejecutó en la provincia de Manabí en el GAD Municipal del Cantón Puerto López.

La metodología permite comprender de forma más precisa la problemática y los elementos que la componen, permitiendo de manera descriptiva observar el fenómeno con sus rasgos diferenciadores (Rojas M. , 2015), interpretando gráficamente a través de los parámetros estadísticos obtenidos mediante la aplicación del modelo Servperf , los mismos que ofrecen información sobre la satisfacción al usuarios desde varios elementos (Agresti, 2018), en cuanto al análisis de la información, esta fue procesada con base a datos cuantitativos.

El modelo Servperf consiste en efectuar una encuesta o cuestionario a los usuarios de determinado servicio, el cual está planteado con base a cinco componentes que identifica este modelo como imprescindibles para conocer la percepción de calidad del servicio que tienen los usuarios (Cherre, et al., 2020). El método de recolección de datos empleado fue el modelo Servperf, la cual es uno de los instrumentos de recolección más utilizados para analizar la calidad del servicio, compuesta por una serie de interrogantes respecto a una variable o más (Story y Tait, 2019), en este caso, la encuesta está compuesta por 24 preguntas como se observa en el Apéndice A; ya que, a pesar de que el modelo Servperf está compuesto generalmente por 22 preguntas y cinco dimensiones, en la investigación se emplearon 20 preguntas del modelo, obviando dos de ellas, debido a la similitud que tenían con otras interrogantes, sin embargo, se estructuraron seis dimensiones añadiendo la dimensión satisfacción al cliente en la que se incorporaron cuatro preguntas adicionales a las que originalmente presenta el modelo.

La población de la investigación está compuesta por los usuarios de servicios del GADM del cantón Puerto López, los mismos que son aproximadamente 90 usuarios diarios. Para el estudio, la muestra es a

conveniencia, es decir, no probabilística, técnica en la cual el investigador según su criterio selecciona los individuos que por ciertas características o cualidades aportan a la investigación (Mishra, et al., 2019), la misma efectuada de forma voluntaria mediante el muestreo no probabilístico, en la que se espera obtener el mayor número de usuarios encuestado.

El análisis de resultados de las encuestas se llevó a cabo mediante el programa informático estadístico smartPLS4, en el cual se establecerán los análisis de los diferentes elementos relacionadas a la calidad del servicio; así mismo se establecieron mediante fórmulas estadísticas los parámetros de medición; instrumentos necesarios para el desarrollo de la investigación.

El indicador de validez utilizado fue el alfa de Cronbach, el mismo se efectuó mediante el software SPSS el cual permitió observar el porcentaje de varianza para la estimación de confiabilidad, mediante la medida de correlaciones entre las variables, el coeficiente de este método oscila entre el 0 y 1, los valores más cercanos a la unidad representan más consistencias de los datos entre sí (Taber, 2018).

El estudio efectuado es basado en datos cuantitativos y de tipo descriptivo, en el mismo se toma como población a los usuarios del GADM de Puerto López, del total de usuarios durante una semana en la entidad. El instrumento de recolección de datos se aplicó de manera online mediante un formulario de Google en el mes de enero del 2023, estás estuvieron compuestas por 24 preguntas, estructuradas por seis elementos relacionadas a la calidad del servicio, obtenidos los datos estos fueron analizados en el programa SPSS y smartPLS4.

El proceso para la ejecución del instrumento de recolección de datos inició con una solicitud a la máxima autoridad de la institución en estudio, para obtener la base de datos de los usuarios y posteriormente efectuar una encuesta sobre la calidad del servicio, la misma fue aprobada en tres días posteriores. Una vez aprobada la autorización, se procedió a remitir a los correos y contactos el enlace para el desarrollo de la encuesta, el Departamento de Comunicación transmitió información en redes sociales sobre la encuesta enviada y solicitó la colaboración respectiva de cada uno de los usuarios de la institución.

Resultados

Los resultados del proceso de las encuestas aplicadas se introdujeron en el programa estadístico smartPLS4, con la finalidad de evaluar la calidad de los datos obtenidos, teniendo en cuenta el indicador del alfa de Cronbach. Como se observa en la Tabla 2, el índice de Cronbach de cada dimensión supera el 0.7, por lo que, se consideran con una gran aceptación de validez las preguntas formulada. En cuanto al índice por dimensiones, los elementos tangibles cuentan con una validación según el alfa de Cronbach de 0.849, a la dimensión fiabilidad le corresponde un índice de validez de 0.934, capacidad de respuesta con un índice de 0.867, la seguridad una valoración de 0.952, la dimensión empatía tiene una validez del 0.893 y satisfacción del cliente un índice de 0.943.

Este método de validación se utiliza para evaluar la consistencia interna de cada una de las dimensiones del modelo Servperf. Se emplea de manera complementaria al alfa de Cronbach, ya que este asume la unidimensionalidad de cada dimensión, pero no la evalúa (Rodríguez y Reguant, 2020). Los indicadores de fiabilidad extraída se calculan para cada factor (dimensión) por separado, utilizando la información extraída de las respuestas obtenidas.

Tabla 2
Alfa de Cronbach de las dimensiones del modelo Servperf

Dimensión	Índice de alfa de Cronbach
Elementos tangibles	0.849
Fiabilidad	0.934
Capacidad de respuesta	0.867
Seguridad	0.952
Empatía	0.893
Satisfacción del cliente	0.943

Elaboración propia.

La encuesta fue aplicada a 136 usuarios del GAD del Cantón Puerto López, los cuales respondieron en primera instancia datos generales, seguido de las seis dimensiones del modelo estudiado, para exponer los resultados de manera detallada se establecerán según cada una de las dimensiones. Es necesario tener en cuenta, que en esta encuesta se aplica la escala de Likert para realizar la medición de las respuestas, esta permite calificar de 1 a 5 siendo 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (medianamente de acuerdo), 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

Los datos generales de la encuesta como se observa en el Apéndice B, se evidencia que el 64% de los encuestados son de sexo femenino, mientras que el 36% son de sexo masculino. En cuanto a la edad, el 55.1% de las personas indicó tener entre 31 a 50 años, el 39% entre 18 a 30 años y el 5.9% más de 50 años; por lo que, se puede determinar que la mayoría de usuarios oscila entre los 31 a 50 años.

En este contexto, entre los trámites más usuales que realizan los usuarios en el GAD de Puerto López están la legalización de escrituras, el pago de predios y los permisos de construcción, estos tres tipos de trámites fueron los mencionados por 90 de los encuestados, mientras los demás usuarios mencionaron otros como el permiso de funcionamiento, pago de tasas, permisos de gestión cultural, entre otros.

En cuanto a la frecuencia con la que se realizan dichos trámites, los usuarios evidenciaron que el 47.8% los ejecuta de forma anual, el 22.1% mensual, el 20.6% señala que con periodicidad trimestral y el 9.6% de manera semestral. Estos resultados son concordantes con los tipos de trámites que se señalaron como los más realizados por los usuarios, ya que, trámites como el pago de predios o permisos son generalmente obligaciones anuales.

Elementos tangibles

En esta dimensión se realizaron cuatro interrogantes para determinar la calidad del servicio enfocada a la infraestructura del GAD del Cantón Puerto López, si esta es visualmente funcional, cómoda y adecuada, como está presentado el personal de servicio, en qué estado se encuentran los elementos como trípticos o folletos entregados por la entidad y cuál es la apariencia que tiene toda la infraestructura como tal.

Como se puede observar en la Tabla 3, de forma general fue posible determinar que los usuarios de la entidad señalan que la infraestructura es buena, es decir el estado de los implementos han satisfecho la necesidad o cumplió con lo que ellos querían o tenían pensado antes, pero otra parte de los usuarios percibieron como regular a la infraestructura en cuanto su modernidad y confortabilidad, esto da a notar que

las acciones correctivas deben tomar en cuenta proponer estrategias o cambios que vayan en beneficio del usuario, buscar mejorar la apariencia infraestructural para cambiar en medida de lo posible la percepción que se llevan los usuarios en torno a esta dimensión.

Tabla 3
Resultados dimensión elementos tangibles

Ítems a evaluar	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. El GADM de Puerto López tiene equipos de apariencia moderna.	8.1%	41.9%	19.9%	18.4%	11.8%
2. Las instalaciones físicas del GADM de Puerto López son confortables, acogedoras y visualmente atractivas.	5.9%	17.6%	44.9%	19.1%	12.5%
3. Los empleados del GADM de Puerto López tienen apariencia pulcra.	2.2%	7.4%	45.6%	30.1%	14.7%
4. Los elementos materiales como folletos, trípticos y similares son visualmente atractivos.	5.9%	5.1%	47.1%	26.5%	15.4%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por el procesador estadístico SPSS.

Fiabilidad

En la dimensión de fiabilidad se propusieron cuatro interrogantes para establecer el grado de confianza que los usuarios del GAD del Cantón Puerto López tienen hacia sus funcionarios y la institución, si los trámites se cumplen en los tiempos establecidos, el interés que los funcionarios muestran hacia los problemas de los usuarios y la existencia de errores en la información registrada por la entidad.

Como se muestra en la Tabla 4, los usuarios de la entidad de manera general muestran una fiabilidad regular en el GAD, puesto que, señalan que los tiempos de cumplimiento de los trámites no se están ejecutando según lo indicado, así como, la presencia de errores en los registros que la institución mantiene, esto genera que esta dimensión no tenga resultados totalmente positivos; sin embargo, el interés que los funcionarios muestran hacia los problemas que el usuario presenta se considera alto. En este entorno, es importante enfocarse en la corrección de errores en registros o información que se mantenga, así como restructurar los procesos para la mejora de tiempos de entrega.

Tabla 4
Resultados dimensión fiabilidad

Ítems a evaluar	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5. El GADM de Puerto López cumple lo que promete hacer en el tiempo indicado.	8.1%	4.4%	51.5%	21.3%	14.7%
6. El GADM de Puerto López muestra un sincero interés en solucionar un problema cuando lo requiere.	2.9%	6.6%	45.6%	29.4%	15.4%
7. El GADM de Puerto López concluye el servicio en el tiempo prometido.	4.4%	7.4%	50.7%	25%	12.5%
8. El GADM de Puerto López insiste en mantener registros exentos de errores.	5.1%	3.7%	52.9%	27.2%	11%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por el procesador estadístico SPSS.

Capacidad de respuesta

En esta dimensión se establecieron cuatro interrogantes para determinar la capacidad de respuesta de los funcionarios del GAD del Cantón Puerto López ante los requerimientos de los usuarios, estableciendo de esta manera si el servicio prestado por la institución es rápido y eficiente y si existe de parte del personal la predisposición de ayudar.

En la Tabla 5, se observan las respuestas de los usuarios del GAD y de forma general los usuarios concuerdan con que se ofrece un servicio rápido y eficiente, así como con la ayuda que le brindan los funcionarios del GAD; sin embargo, denotan que existe una respuesta tardía de los funcionarios al resolver las preguntas que los usuarios realizan, esto en relación al nivel de ocupaciones del personal. Por lo tanto, es necesario establecer como prioridad revisar las responsabilidades que según su cargo los funcionarios de atención al cliente tienen, y así, tomar acciones que permitan mejorar la capacidad de respuesta.

Tabla 5
Resultados dimensión capacidad de respuesta

Ítems a evaluar	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9. Los empleados del GADM de Puerto López le comunican en que tiempo se realizará el servicio.	0.7%	2.2%	45.6%	30.9%	20.6%
10. Los empleados del GADM de Puerto López le ofrecen un servicio rápido y eficiente.	0.7%	5.1%	47.1%	33.8%	13.2%
11. Los empleados del GADM de Puerto López siempre están dispuestos a ayudarle.	1.5%	2.9%	39.7%	34.6%	21.3%
12. Los empleados del GADM de Puerto López nunca están demasiado ocupados para responder sus preguntas.	2.9%	4.4%	44.1%	34.6%	14%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por el procesador estadístico SPSS.

Seguridad

En la dimensión de seguridad se propusieron cuatro interrogantes a los usuarios para lograr evidenciar el nivel de seguridad que tiene en relación a la confianza del personal del GAD del Cantón Puerto López, esto teniendo en consideración el nivel de confianza, la amabilidad y los conocimientos que posee el personal de esta institución.

En la Tabla 6, se observan las respuestas de los usuarios del GAD y de forma general señalan que la seguridad que transmite la institución es buena, ya que, el comportamiento de los empleados si genera confianza, demuestran amabilidad y conocimientos antes las preguntas de los usuarios, por esto, los usuarios en general se sienten seguros con el servicio que presta el GAD. Ante esta situación, es necesario mantener este nivel de seguridad y buscar estrategias de mejora continua.

Tabla 6
Resultados dimensión seguridad

Ítems a evaluar	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13. El comportamiento de los empleados del GADM de Puerto López le transmiten confianza.	1.5%	2.2%	33.8%	47.1%	15.4%
14. Usted se siente seguro con el servicio que le presta el GADM de Puerto López.	1.5%	4.4%	31.6%	45.6%	16.9%
15. Los empleados del GADM de Puerto López son siempre amables con usted.	0.7%	1.5%	31.6%	47.1%	19.1%
16. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	0.7%	1.5%	30.9%	46.3%	19.1%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por el procesador estadístico SPSS.

Empatía

En esta dimensión se realizaron cuatro interrogantes para determinar la empatía que muestra el personal del GAD del Cantón Puerto López con los usuarios, si se establece un servicio con atención personalizada y con horarios acorde a la necesidad del usuario, si se preocupa por los intereses de los clientes y comprenden las necesidades.

Como se puede observar en la Tabla 7, de forma general se establece un buen grado de empatía de parte de los funcionarios del GAD, los usuarios señalan que, si se recibe una atención individualizada, así como horarios oportunos y sienten una comprensión por parte del personal; sin embargo, uno de los puntos que disminuye este frado de empatía es la preocupación de los intereses del usuario. De esta manera, la institución debe implementar acciones correctivas que permitan que se denote el interés que los funcionarios demuestran ante la atención al usuario, lo cual permitirá que la ciudadanía se sienta más satisfecho con la atención que recibe en la institución.

Tabla 7
Resultados dimensión empatía

Ítems a evaluar	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17. El GADM de Puerto López le brinda una atención individualizada.	1.5%	6.6%	27.2%	47.1%	17.6%
18. El GADM de Puerto López tiene horarios de trabajo adecuados para usted.	0.7%	3.7%	25%	45.6%	25%
19. El GADM de Puerto López se preocupa por sus intereses.	4.4%	4.4%	30.9%	43.4%	16.9%
20. El GADM de Puerto López comprende sus necesidades específicas.	1.5%	5.1%	27.9%	50%	15.4%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por el procesador estadístico SPSS.

Satisfacción al cliente

La dimensión de satisfacción al cliente fue agregada para establecer de forma más específica el nivel de agrado que sienten los usuarios ante los servicios del GAD del Cantón Puerto López, esto a través de cuatro preguntas direccionadas a conocer la percepción en cuanto a un buen servicio.

Como se puede observar en la Tabla 8, de forma general fue posible determinar que los usuarios de la entidad tienen un alto nivel de satisfacción, debido a que, señalan que la institución brinda un buen servicio, tiene atención personalizada y la atención fue lo que se esperaba. Estos resultados, deben ser mantenidos a través de evaluaciones constante a la gestión de atención al usuario, a través de herramientas como indicadores de gestión, donde se consideren las recomendaciones y sugerencias de los usuarios, como un tipo de retroalimentación.

Tabla 8
Resultados dimensión satisfacción al cliente

Ítems a evaluar	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21. El GADM de Puerto López le brinda un buen servicio desde la primera vez que usted visita la institución.	2.9%	5.1%	19.1%	55.1%	17.6%
22. El GADM de Puerto López tiene empleados que le ofrecen una atención personalizada.	3.7%	6.6%	19.9%	50%	19.9%
23. La atención del personal del GADM de Puerto López fue lo que usted esperaba.	2.9%	5.1%	20.6%	52.9%	18.4%
24. Usted se siente satisfecho con el servicio que le presta el GADM de Puerto López.	2.9%	3.7%	22.1%	54.4%	16.9%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por el procesador estadístico SPSS.

En el análisis de modelo de ecuaciones, a través del programa smartPLS4 se logró determinar la relación que cada una de las dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) tienen con la satisfacción al cliente como se observa en el Anexo C. En el análisis la varianza media (AVE) de cada uno de los elementos es superior 0.5 y la carga factorial de cada una de las preguntas es superior a 0.7, cumpliendo con los valores mínimos de cada uno de los elementos analizados.

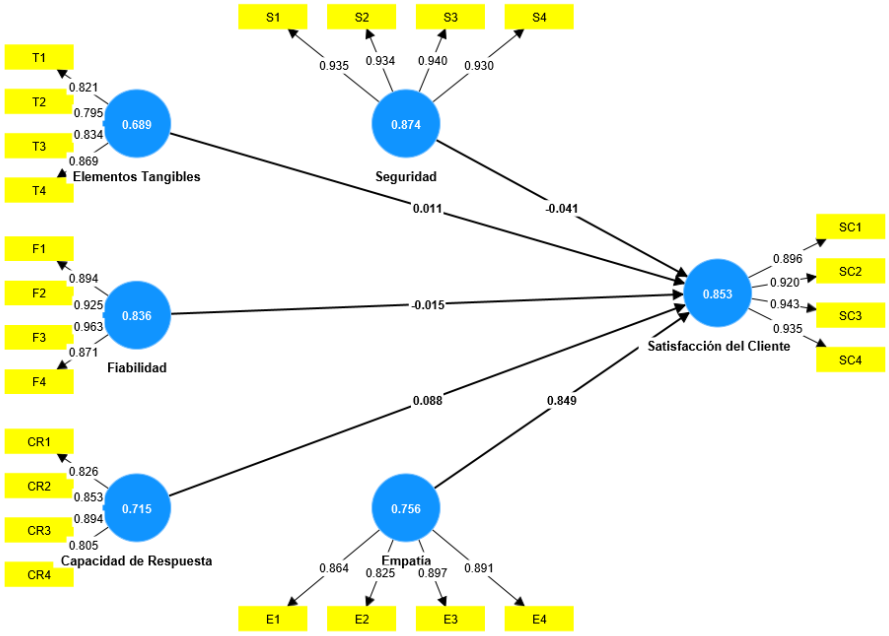


Figura 2. Análisis de modelo de ecuaciones.
Fuente: Programa estadístico smartPLS4

Es importante considerar que el modelo de ecuaciones estructurales, realiza comparaciones de regresión múltiple y análisis factorial, en este caso una comparación de varios grupos de variables (elementos) basados en el modelo Servperf. Por lo tanto, como se observa en la Figura 2, el análisis más adecuado en este casi, implica una regresión múltiple, ya que, las cinco variables medidas son representadas por elementos del modelo en estudio, que, a su vez contienen información relacionada a dicho elemento, estas variables, están conectadas mediante flechas a la variable independiente que en este caso está representada por la satisfacción al cliente.

En este caso, los indicadores de calidad del servicio se basan en cada uno del grupo de elementos que componen el modelo Servperf, los cuales abarcan distintos aspectos del GAD Municipal de Puerto López, desde elementos infraestructurales que implican el aspecto de las instalaciones y el mobiliario de la institución, hasta elementos más relacionados al funcionario y la atención que este brinda al usuario, este modelo no se limita a interrogantes que solo se direccionan al cumplimiento del servicio, más bien, se establece la seguridad, fiabilidad y la empatía que puede percibir el usuario en el proceso de atención.

El análisis de la relación entre cada dimensión del modelo Servperf y la satisfacción al cliente, indica que el mínimo valor para considerar una incidencia directa de la dimensión en el resultado es de 1.2 (0.2 en la figura) (Chiang y Candia, 2021). Como se observa en la Figura 2, la dimensión elementos tangibles posee 0.011, fiabilidad -0.015, capacidad de respuesta 0.088, seguridad -0.041 y empatía 0.849.

La dimensión empatía es la que cumple la valoración mínima requerida, por lo que, es el elemento más directamente relacionado con la satisfacción del cliente en el GAD Municipal de Puerto López, la dimensión que le sigue es la de capacidad de respuesta; sin embargo, esta no logra alcanzar el 0.2 mínimo para ser considerada una relación directa. La empatía en este caso, se direcciona a la compresión y la atención personalizada que obtiene el usuario por parte de la institución, determinando que la afinidad, apoyo o compresión que sienta el usuario tiene más connotación para este en su satisfacción y por tanto en su percepción de calidad del servicio.

Discusión

La finalidad del presente trabajo de investigación era determinar la calidad de los servicios brindados por el GAD Municipal de Puerto López a sus usuarios, para lograrlo se empleó la utilización del modelo Servperf que permitió que a través de su cuestionario establecer resultados que estén enfocados precisamente en las percepciones de los ciudadanos, dejando a un lado las expectativas y delimitándose a las dimensiones que este modelo propone, considerando además, el alto nivel de confiabilidad que se le atribuye al mismo, obteniendo en este estudio un alfa de Cronbach de 0.906, siendo este considerado altamente confiable.

Los resultados de esta investigación permitieron determinar que, de las dimensiones estudiadas son tres las que según las respuestas de los usuarios se podrían determinar como “satisfactorias” o de “calidad”; estas son, la empatía, fiabilidad y satisfacción al cliente. Debido a que, según los resultados en una valoración del 1 al 5 en la escala de Likert, estas alcanzan un promedio de 4, al que se denomina como una puntuación alta en relación a la satisfacción que expresan los encuestados.

Por lo contrario, las dimensiones que obtuvieron una valoración más baja que se establece mayoritariamente en una puntuación de 3, son las dimensiones de elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta. En cuanto al análisis de modelo de ecuaciones estructurales, es bastante peculiar que solo una de las dimensiones esté directamente relacionada con la satisfacción del cliente en este estudio, esta es la

dimensión de empatía, que, a propósito de esto, los autores Burgos y Morocho (2018) recalcan en su investigación que a través de la aplicación del modelo Servperf se determinaron que son las dimensiones de empatía y fiabilidad las más importantes para los usuarios.

Como señala Silva y otros autores (2021), la empatía se puede asociar a sentimientos; ya que, entendiendo que la empatía se trata de otorgar una atención personalizada y prestarles atención de manera cuidadosa, los clientes se sienten escuchados y atendidos, por lo tanto, perciben confianza y fiabilidad. Por lo que, en esta investigación direccionada la relación entre calidad del servicio y la satisfacción, añaden que la empatía es directa positiva y altamente significativa en la satisfacción al cliente.

La investigación efectuada por Crispín y otros autores (2020) plantea un análisis factorial similar al de este estudio, pero dirigido a las empresas públicas de las telecomunicaciones. Los resultados de dicho caso, siguen la misma tendencia de este, ya que concluyen con que son las dimensiones de empatía y seguridad son las que impactan de forma directa y positivamente en la satisfacción de los clientes. Además, añaden que un buen trato personalozado de un trabajador hacia los usuarios es percibifo como favorable, creando un buen ambiente en cuanto a la relación funcionario-usuario, recomiendan que para garantizar un impacto positivo en los clientes, es insdispensable la amabilidad, ya que, disminuye la fuerza de las quejas y mejora la imagen institucional.

Según lo mencionado, a pesar de que en la investigación sea solo la dimensión de empatía la que mantiene la relación directa con los resultados de satisfacción, podemos apreciar, que no es un tema aislado de la institución en estudio, más bien, es un tema relacionado a la percepción humana de sentir atención y, por lo tanto, sentirse bien atendido, apreciado y valorado como cliente. En el caso de esta investigación, también se aprecia que es una de las dimensiones con un porcentaje de puntuación más alto, conjuntamente con las dimensiones seguridad y satisfacción. Tomando en cuenta estos resultados, podemos determinar que los usuarios del GAD de Puerto López, aprecian mucho más una atención personalizada y sentirse en confianza con el funcionario que les está atendiendo, que una infraestructura privilegiada o una respuesta más rápida.

Finalmente, la aplicación del modelo Servperf como una herramienta de evaluación de la calidad de servicio en el GAD Municipal de Puerto López, se comprueba que es admisible para una constante retroalimentación de los servicios brindados, debido a que, permite evaluar a través de las dimensiones que su modelo propone, las cuales están muy acorde a la realidad de los procesos institucionales que se aplican en la actualidad. Lo que se complementaría los resultados obtenidos en la investigación es tomar decisiones estratégicas de mejor continua, ya que, a pesar de que la percepción general de los usuarios es que se sienten satisfechos con la prestación de los servicios, es necesario reforzar las áreas que son consideradas como “buenas” para lograr una denominación de “excelentes” y aplicar medidas correctivas en las dimensiones que se describen como “regulares”.

Conclusiones

El modelo de evaluación Servperf, es una herramienta adecuada para la valoración de la calidad de los servicios brindados, puesto que, establece una percepción de los clientes o usuarios desde la experiencia del servicio recibido, eliminando las expectativas y centrándose en las cinco dimensiones que este modelo propone. Este modelo, como una continua herramienta de evaluación, permite establecer las fortalezas y debilidades de la calidad del servicio de las organizaciones, permitiendo la toma de medidas correctivas y el fortalecimiento de la atención al cliente.

La evaluación de la calidad del servicio al GAD Municipal de Puerto López fue efectuada precisamente con el modelo Servperf, la cual determina que el nivel de calidad de servicios por dimensiones es de elementos tangibles 39.24%, fiabilidad el 50.17%, capacidad de respuesta 44.12%, seguridad 46.52%, empatía 46.53% y la dimensión adicional de satisfacción al cliente 53.1%. Por lo que, se puede observar un alto grado de percepción de calidad en la mayoría de las dimensiones, la más destacada es la satisfacción al cliente, por lo contrario, los elementos tangibles es la dimensión de más baja puntuación.

El análisis del modelo de ecuaciones estructurales, estableció que la dimensión con relación directa a la satisfacción de cliente en este estudio es la empatía, entendiendo que la atención personalizada y el contacto directo entre los funcionarios y los usuarios, genera satisfacción y, por tanto, aporta de manera positiva a la percepción que tiene el cliente del servicio percibido. Así, se destaca la sensibilidad humana ante su reacción de los servicios que una institución puede brindar, teniendo en cuenta, que la empatía establece vínculos y refleja la confianza que el cliente puede experimentar.

Por lo que, se recomienda implementar el modelo Servperf como herramienta de evaluación en el GAD Municipal de Puerto López, con la finalidad de efectuar evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios prestados y establecer correcciones oportunas en las dimensiones que se presenten más carentes según la percepción de los usuarios, además, de la mejora continua que como institución pública debe promover, para brindar una atención de calidad a los ciudadanos.

Fortalezas y límites

Los datos analizados en la investigación están sujetos a la percepción de los usuarios, por lo que, no están exceptos de algún tipo de sesgos que estos puedan tener en relación a la institución. Los usuarios en este caso, son de diferentes edades y sexo, por lo que la apreciación del servicio se ha realizado desde la perspectiva de diferentes generaciones.

Futuras líneas de investigación

La investigación realizada se enfocó de forma general a los diversos servicios que se prestan en el GAD de Puerto López, sin embargo, para obtener una mayor precisión en los resultados, es posible ampliar la muestra y efectuar encuestas a una mayor cantidad de usuarios, ya que, teniendo en cuenta los clientes atendidos diariamente, los resultados podrían varias. En este contexto, además se podría realizar una evaluación de calidad por departamentos o áreas, pudiendo establecer de forma específica las deficiencias de cada área, permitiendo la toma de decisiones oportunas.

Referencias

Agresti, A. (2018). *Statistical methods for the social sciences.* Pearson.

Bautista, J. (2021). *Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021*. Piura: Universidad César Vallejo.

Berry, Parasuraman, & Zeitham. (1993). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Retailing, 69*(1).

Burgos, T., & Morocho, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018. *Revista de investigación valor agregado, 5*(1), 22-39.

Bustamante, F., & Gálvez, N. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú. *Tzhoecoen*, 50-62.

Cedeño, J., & Ormaza, A. (2022). *Evaluación y clasificación del alojamiento turístico para la satisfacción del cliente: caso Puerto López.* Calceta: ESPAM MFL.

Chiang, M., & Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Cientifica de la UCSA, 8*(1), 14-25.

Crispín, J., Martel, C., & Torero, N. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos, 11*(2), 156-164.

Cujano, G. (2021). *Gestión de calidad en los destinos turísticos culturales de visita.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Ecomuseo de la pesca artesanal. (2019). *Estudio de situación del cantón Puerto López.* Puerto López: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2017). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Revista Espacios*, 1-12.

Frías, R. (2005). Diseño y validacion de un modelo de gestion del cliente interno. *Revista Ciencia Latinoamerica*, 67-78.

Gálvez, P. (2011). *Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos.* Málaga: Universidad de Málaga.

García, A. (2021). *La calidad en el servicio de una empresa de transporte de carga en Tecate Baja California.* Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.

García, P. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio del centro de abastecimiento agua Bayóvar.* Piura: Universidad César Vallejo.

Gelvez, J. (2010). *Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente.* Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.

INEC. (15 de Enero de 2018). Obtenido de INEC: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/municipios-y-consejos-provinciales-2016/

Jimenez, W. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario.* Piura: Universidad César Vallejo.

Mauro, S. (2019). Cinquini, L.; Pianezzi, D. *New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting*, 56-68.

Padilla, A. (2022). *Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el edificio multifamiliar Madreselva.* Lima: Universidad Científica del Sur.

Quispe, L. (2017). *Participación articulada de actores sociales como determinante de la calidad del servicio en salud del sector público de la región Huancavelica.* Huancayo: Universidad Nacional del Centro de Perú.

Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(2), 417-423.

Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 13*(2), 1-13.

Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electrónica de Veterinaria, 16*(1), 1-14.

Rojas, N., Puga, P., & Yanqui, F. (2021). Nivel de calidad de servicio según el modelo Servperf, del Banco de la Nación Abancay. *Micaela Revista de Investigación-UNAMBA, 1*(1), 53-59.

Romero, L. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6*(6), 6364-6382.

Romero, R. (2022). *Calidad de servicio e imagen institucional de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero-Arequipa.* Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT, 15*(2), 85-101.

Taber, K. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in science education*, 1273-1296.

Tanzi, V. (2010). El papel del Estado y la calidad del servicio público. *Revista de la Cepal, 1*(71), 7-22.

Torres, A. (2022). *El Modelo Servqual y la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia Bolívar.* Chimborazo: Universidad Nacional de Chimborazo.

Vergara, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicios de los servidores públicos jurisdiccionales en una entidad pública.* Lima: Universidad César Vallejo.

APÉNDICES

Apéndice A

Cuestionario basado en el modelo Servperf

Este cuestionario es desarrollado con fines académicos, ya que, como estudiantes de postgrado de la UEES, realizamos un proyecto de investigación como requisito de titulación. Está dirigido a usuarios de los servicios del GADM de Puerto López, para evaluar la calidad del servicio en la institución.

Datos generales	Sexo	Masculino ☐	Femenino ☐	Prefiero no decirlo ☐				
	Edad	18 a 30 ☐	31 a 50 ☐	Más de 50 ☐				
	Trámite a realizar	_____						
	Frecuencia con la que realiza algún tipo de trámite	Mensual ☐	Trimestral ☐	Semestral ☐	Anual ☐			

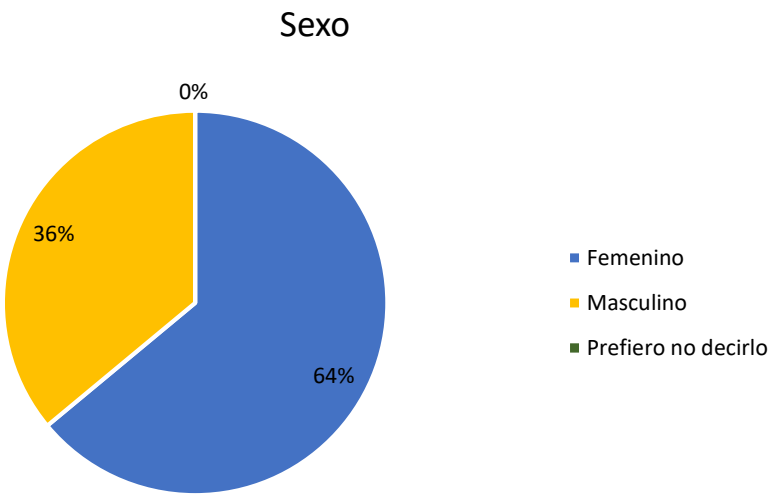
Dimensión	**Preguntas**	**Valoración**				
		Totalmente en desacuerdo	**En desacuerdo**	**Medianamente de acuerdo**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles	1. El GADM de Puerto López tiene equipos de apariencia moderna.					
	2. Las instalaciones físicas del GADM de Puerto López son confortables, acogedoras y visualmente atractivas.					
	3. Los empleados del GADM de Puerto López tienen apariencia pulcra.					
	4. Los elementos materiales como folletos, trípticos y similares son visualmente atractivos.					
Fiabilidad	5. El GADM de Puerto López cumple lo que promete hacer en el tiempo indicado.					
	6. El GADM de Puerto López muestra un sincero interés en solucionar un problema cuando lo requiere.					
	7. El GADM de Puerto López concluye el servicio en el tiempo prometido.					

	8. El GADM de Puerto López insiste en mantener registros exentos de errores.					
Capacidad de respuesta	9. Los empleados del GADM de Puerto López le comunican en que tiempo se realizará el servicio.					
	10. Los empleados del GADM de Puerto López le ofrecen un servicio rápido y eficiente.					
	11. Los empleados del GADM de Puerto López siempre están dispuestos a ayudarle.					
	12. Los empleados del GADM de Puerto López nunca están demasiado ocupados para responder sus preguntas.					
Seguridad	13. El comportamiento de los empleados del GADM de Puerto López le transmiten confianza.					
	14. Usted se siente seguro con el servicio que le presta el GADM de Puerto López.					
	15. Los empleados del GADM de Puerto López son siempre amables con usted.					
	16. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
Empatía	17. El GADM de Puerto López le brinda una atención individualizada.					
	18. El GADM de Puerto López tiene horarios de trabajo adecuados para usted.					
	19. El GADM de Puerto López se preocupa por sus intereses.					
	20. El GADM de Puerto López comprende sus necesidades específicas.					
Satisfacción al cliente	21. El GADM de Puerto López le brinda un buen servicio desde la primera vez que usted visita la institución.					
	22. El GADM de Puerto López tiene empleados que le ofrecen una atención personalizada.					
	23. La atención del personal del GADM de Puerto López fue lo que usted esperaba.					
	24. Usted se siente satisfecho con el servicio que le presta el GADM de Puerto López.					

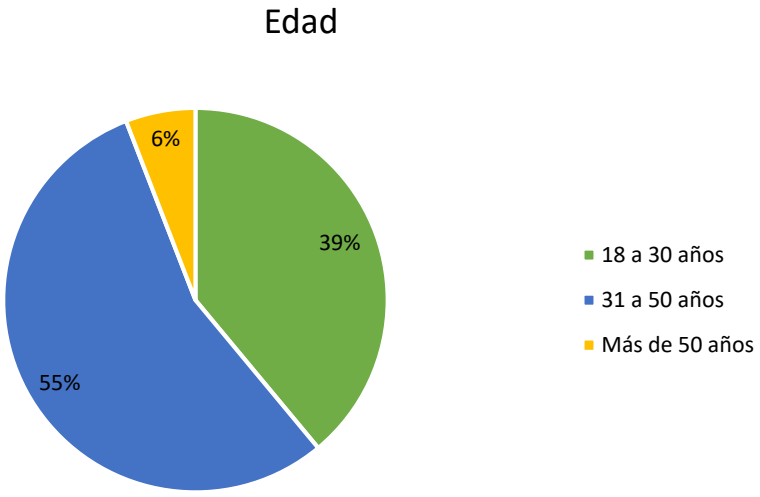
Apéndice B

Resultados gráficos de datos generales de la encuesta modelo Servperf

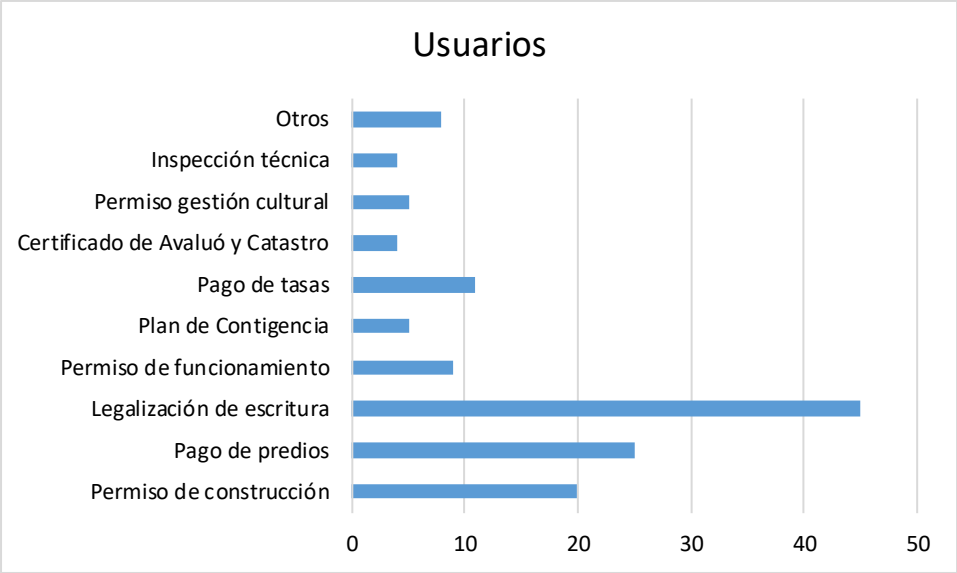
Sexo



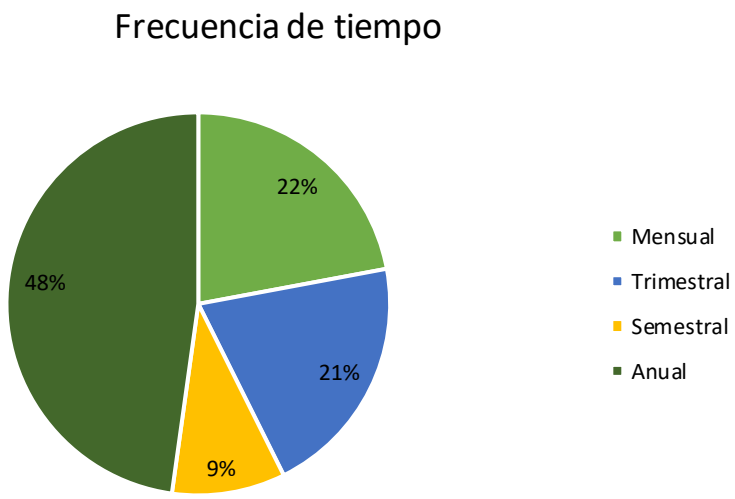
Edad



Trámite a realizar

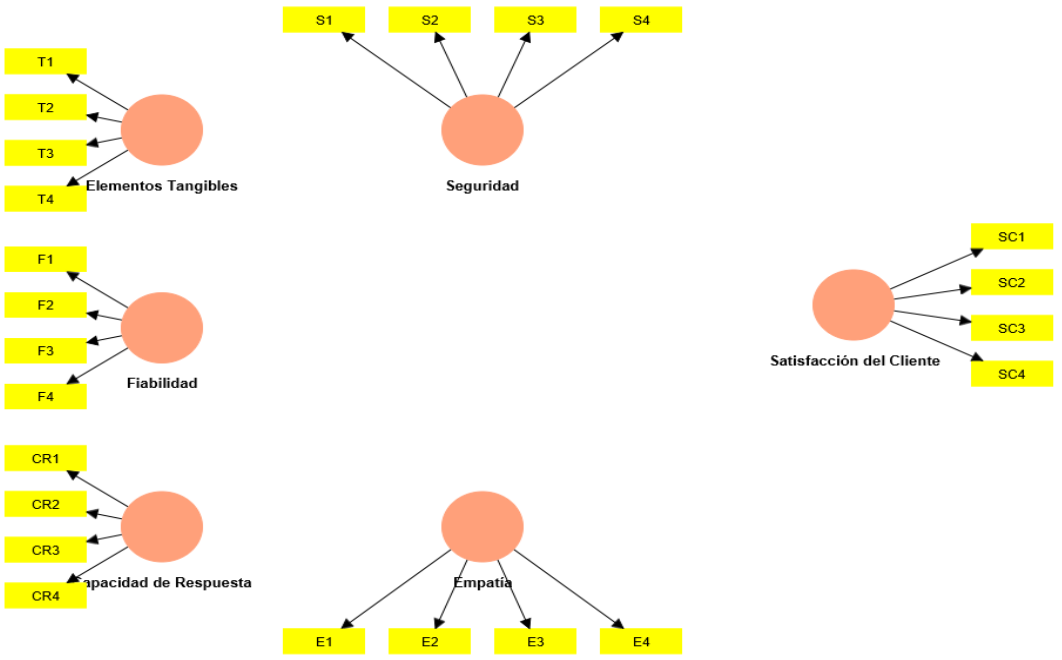


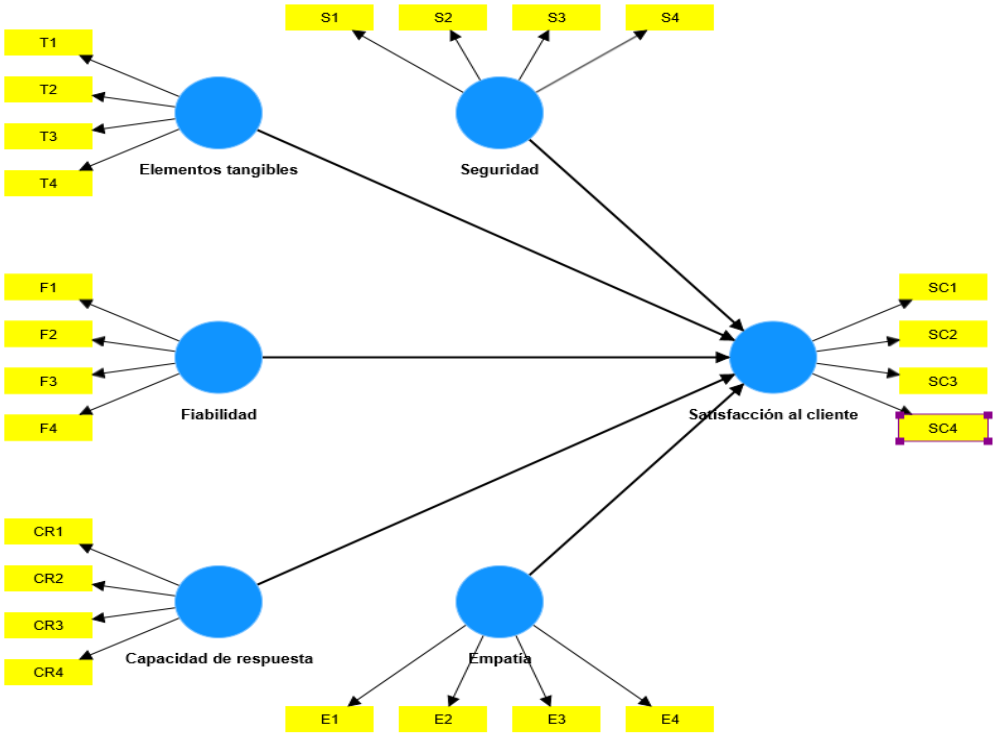
Frecuencia con la que realiza algún tipo de trámite

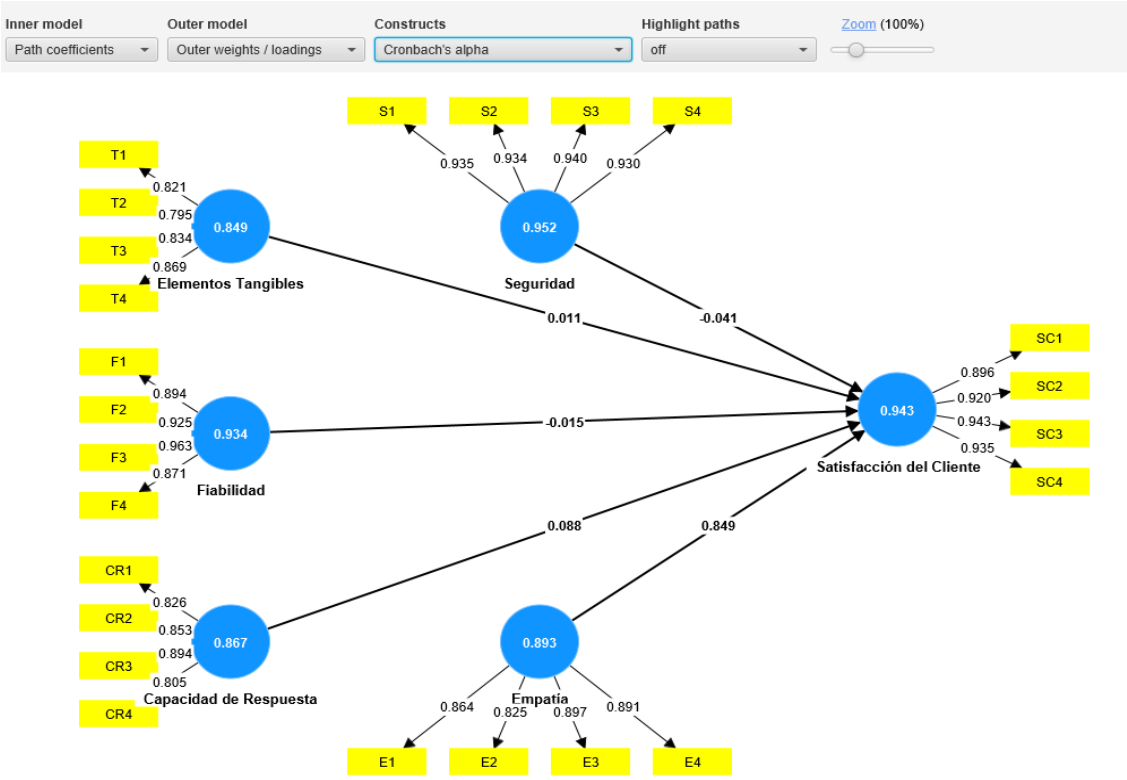


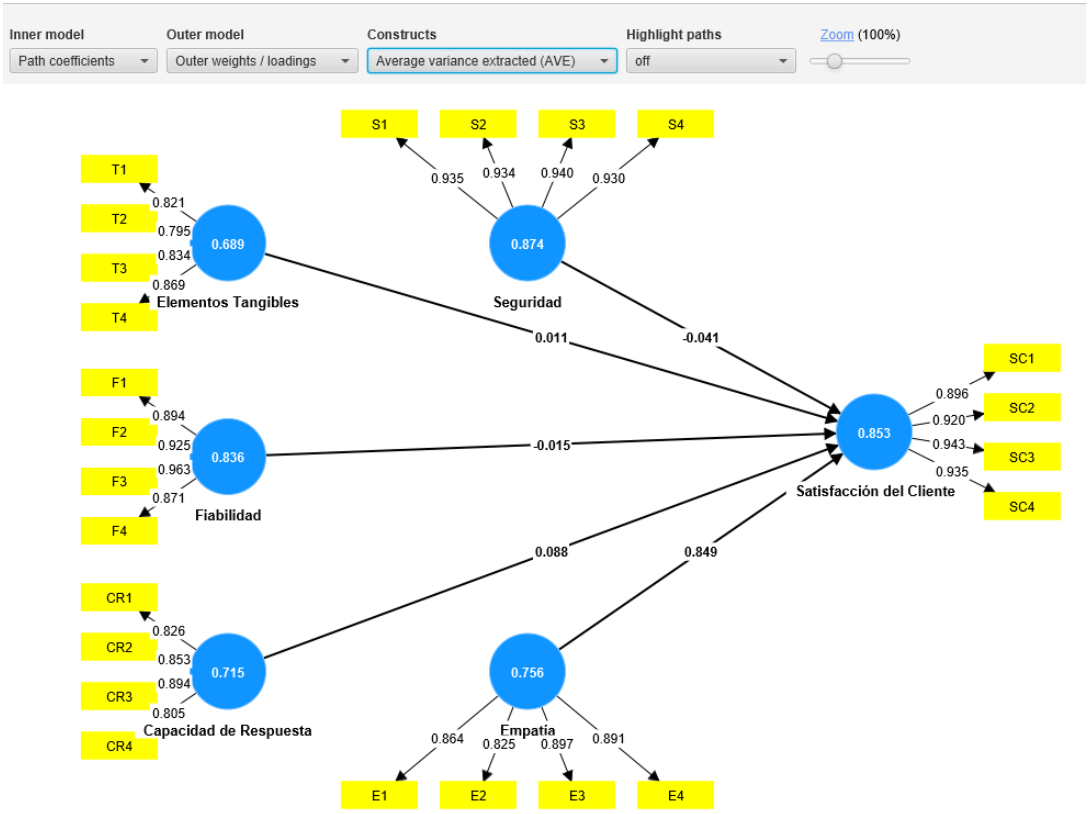
Apéndice C

Proceso de análisis de modelo de ecuaciones en smartPLS4






Inner model
Path coefficients
Outer model
Outer weights / loadings
Constructs
Cronbach's alpha
Highlight paths
off
Zoom (100%)
S1
S2
S3
S4
0.935
0.934
0.940
0.930
0.952
Seguridad
T1
T2
T3
T4
0.821
0.795
0.834
0.869
0.849
Elementos Tangibles
0.011
-0.041
F1
F2
F3
F4
0.894
0.925
0.963
0.871
0.934
Fiabilidad
-0.015
0.943
Satisfacción del Cliente
SC1
SC2
SC3
SC4
0.896
0.920
0.943
0.935
0.088
0.849
CR1
CR2
CR3
CR4
0.826
0.853
0.894
0.805
0.867
Capacidad de Respuesta
0.893
Empatía
0.864
0.825
0.897
0.891
E1
E2
E3
E4


Inner model
Path coefficients
Outer model
Outer weights / loadings
Constructs
Average variance extracted (AVE)
Highlight paths
off
Zoom (100%)
S1
S2
S3
S4
0.935
0.934
0.940
0.930
0.874
Seguridad
T1
T2
T3
T4
0.821
0.795
0.834
0.869
0.689
Elementos Tangibles
0.011
-0.041
F1
F2
F3
F4
0.894
0.925
0.963
0.871
0.836
Fiabilidad
-0.015
0.853
Satisfacción del Cliente
SC1
SC2
SC3
SC4
0.896
0.920
0.943
0.935
0.088
0.849
CR1
CR2
CR3
CR4
0.826
0.853
0.894
0.805
0.715
Capacidad de Respuesta
0.756
Empatía
0.864
0.825
0.897
0.891
E1
E2
E3
E4