VISUAL REVIEW | Vol. 18, 8, 2026 | ISSN 2695-9631
International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura Visual
https://doi.org/10.62161/revvisual.------ (provided by the publisher)

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA. DETERMINANTES DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS AUDIOVISUALES MUNICIPALES

Analysis of Citizen Satisfaction: Determinants of the Performance of Municipal Audiovisual Services

Rafael Sorhegui-Ortega[1]
José-Fernando Romero-Subia [2,3]
Juan-Antonio Jimber del Río [2]
Arnaldo Vergara-Romero [1,2]

[1] Bolivarian University of Ecuador, Ecuador.
[2] University of Córdoba, Spain.
[3] Ecotec University, Ecuador.

This article received funding from the Bolivarian University of Ecuador through project number UBE.2025.01.

How to cite this article:

Sorhegui-Ortega, Rafael, Romero-Subia, José-Fernando, Jimber del Río, Juan-Antonio, and Vergara-Romero, Arnaldo (2026). What Drives Citizen Satisfaction? Determinants of Municipal Service Performance. *VISUAL REVIEW. International Journal of Visual Culture*, ##, 503-535. https://doi.org/10.62161/revvisual.------

1. Introducción

Evaluar la calidad de los servicios públicos plantea un desafío importante para los gobiernos locales, particularmente porque operan dentro de marcos regulatorios, legales y administrativos estrictamente definidos (Morales et al., 2025; Wirtz et al., 2020). Uno de los principales retos que enfrenta la administración pública es lograr mejores resultados en la prestación de servicios a los ciudadanos (Moncayo, 2024; Osborne, 2010).

El desarrollo económico y los avances en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han incrementado las exigencias hacia los gobiernos locales (Cárdenas Gómez, 2025; Denhardt & Denhardt, 2007; Poister & Henry, 1994), obligándolos a mejorar su eficiencia en la prestación de servicios públicos (Guerrero Palma, 2026; Nilson, 1992). La creciente competencia global ha transformado la dinámica de la producción y la gestión, convirtiendo a la mejora continua en un elemento fundamental en la actualidad (Anderson et al., 1994; Hidalgo-Fernández et al., 2019; Ordóñez, 2025).

La importancia de la participación ciudadana para una gobernanza democrática eficaz ha llevado a los gobiernos a prestar mayor atención a las opiniones y expectativas de los ciudadanos (Cazzuffi & Retamal, 2026). La democracia genera sus propias demandas, a medida que los actores políticos presentan propuestas destinadas a satisfacer necesidades cada vez más complejas con el fin de asegurar apoyo electoral, mientras que los ciudadanos esperan que estas demandas se aborden de manera eficiente (Guerrero-Gómez, 2021).

En América Latina, los procesos de descentralización política impulsados por organismos internacionales y países desarrollados promovieron la transferencia de competencias a los gobiernos regionales y municipales (Marques, 2026). Estas reformas, implementadas principalmente tras el retorno a la democracia durante los años ochenta y noventa, tenían como objetivo mejorar la calidad de los servicios públicos a través de una gestión más acorde a las necesidades de la población (Velasco, 2024). La transferencia de autoridad desde los ministerios nacionales a los gobiernos locales contribuyó a fortalecer un enfoque centrado en la calidad de los servicios y la satisfacción ciudadana (Vilca Corrales et al., 2026).

La importancia de los gobiernos locales en la vida cotidiana de las personas es cada vez mayor (Guerrero-Gómez, 2021; Ordóñez, 2025). La satisfacción con la prestación de servicios públicos es un elemento intrínsecamente valioso, ya que facilita la interacción entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales (Liu & He, 2019; Puška et al., 2021), fortalece la democracia y contribuye a satisfacer las necesidades y expectativas de la población; la satisfacción ciudadana se ha consolidado así como un componente clave de la gestión pública (de Walle, 2018).

La satisfacción ciudadana es considerada uno de los principales indicadores para evaluar la calidad de los servicios públicos (McEvoy et al., 2019). La calidad de los servicios municipales generalmente se mide en función de las percepciones de los usuarios, generalmente a través de encuestas de satisfacción (de Walle, 2018). Desde esta

perspectiva, la calidad percibida representa una evaluación del servicio basada en una comparación entre las expectativas previas y la experiencia adquirida después de utilizarlo (Guo et al., 2018; Rico et al., 2022).

Las expectativas de los ciudadanos pueden estar influenciadas por factores como el nivel educativo (Deitcher & Alon, 2025), los ingresos o el estatus socioeconómico (Dev et al., 2025). En este sentido, la calidad del servicio puede definirse como la diferencia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones del servicio recibido; esta calidad suele evaluarse mediante atributos como la eficiencia, la capacidad de respuesta y la personalización, que contribuyen a la formación de la calidad percibida y, en consecuencia, a la satisfacción ciudadana (Ganotice et al., 2016).

Diversos estudios indican que más de un tercio de los municipios con poblaciones superiores a los 25.000 habitantes utilizan los resultados de encuestas de satisfacción como insumo para la toma de decisiones políticas y presupuestarias (Poister & Streib, 1999). Para que los gobiernos locales puedan diseñar e implementar políticas públicas de manera eficiente (Bouckaert et al., 2005), es fundamental contar con información precisa sobre los niveles de satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales (Bostancı & Erdem, 2020; Hubatková, 2019).

La literatura especializada presenta diversos métodos para medir las percepciones ciudadanas sobre la calidad de los servicios públicos. Sin embargo, gran parte de la investigación se ha centrado en analizar la influencia de factores predefinidos sobre la satisfacción ciudadana, sin incluir necesariamente mecanismos para verificar la validez de los supuestos propuestos.

En este estudio, se empleó un enfoque de Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM) (J. F. Hair et al., 2011), siguiendo la metodología del Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) (Ali & Kaur, 2018), para evaluar la satisfacción de los ciudadanos guayaquileños con los servicios municipales. Este índice ha sido ampliamente utilizado tanto en el sector público como en el privado (Hernández-Rojas et al., 2021; Sarstedt et al., 2019), permitiendo a gerentes, administradores y economistas realizar evaluaciones exhaustivas de la satisfacción del usuario (Semple, 2019).

El estudio se llevó a cabo en Guayaquil, el segundo cantón más poblado de Ecuador (Muy Ilustre Municipio de Guayaquil, 2021), con una población de casi tres millones de habitantes (Sageo, 2021). La ciudad está ubicada en la cuenca baja del río Guayas y tiene una importancia estratégica para el desarrollo económico del país (Silva, 2016).

El objetivo de este artículo es evaluar la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en una parroquia urbana de la ciudad de Guayaquil. Este estudio es relevante dada la importancia política e institucional de la ciudad y la escasez de investigaciones previas que analicen la satisfacción con los servicios municipales en este contexto.

El artículo se organiza en cuatro secciones. La segunda sección presenta una revisión de la literatura relacionada con la satisfacción ciudadana y la evaluación de los servicios públicos

locales, incluyendo los principales hallazgos y metodologías utilizadas en estudios previos. La tercera sección describe la metodología empleada en el estudio. La cuarta sección presenta y analiza los resultados obtenidos. Finalmente, se presentan las conclusiones, implicaciones del estudio y futuras líneas de investigación.

La creciente orientación hacia los ciudadanos por parte de las organizaciones ha impulsado el desarrollo de mecanismos diseñados para evaluar la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de los usuarios (Rulandari et al., 2025). Tanto en el sector público como en el privado, la satisfacción se ha consolidado como un indicador clave para medir el desempeño organizacional y orientar los procesos de mejora continua (Metwally & Samir, 2024). Los índices de satisfacción nacionales y corporativos han adquirido cada vez más importancia como herramientas para la toma de decisiones y la formulación de políticas orientadas a las necesidades de los usuarios (Lee, 2026).

La satisfacción ciudadana es un indicador fundamental para evaluar la calidad de los servicios públicos y la capacidad de respuesta de las instituciones gubernamentales (Waheduzzaman et al., 2025). La literatura indica que los ciudadanos tienden a valorar no solo los resultados obtenidos, sino también aspectos relacionados con la eficiencia, accesibilidad, transparencia y la calidad de la interacción con las entidades públicas; por tanto, comprender los factores que determinan la satisfacción ciudadana es fundamental para fortalecer la legitimidad de los gobiernos locales y mejorar la prestación de servicios públicos (Chen et al., 2024).

Varios estudios han analizado la relación entre la satisfacción ciudadana y el desempeño de las administraciones municipales (Espinosa et al., 2023); la evidencia empírica muestra que los indicadores de desempeño institucional se asocian típicamente con niveles más altos de satisfacción ciudadana. Investigaciones realizadas en varios contextos nacionales han demostrado que las percepciones de la calidad de los servicios municipales influyen significativamente en las evaluaciones que hacen los ciudadanos de sus gobiernos locales (Gao & Sun, 2025).

Se han utilizado una amplia variedad de metodologías para analizar la satisfacción ciudadana con los servicios públicos municipales, incluyendo análisis de correlación, análisis factoriales, modelos de regresión, análisis de conglomerados, métodos multicriterio, análisis de importancia-desempeño y modelos de ecuaciones estructurales (Forman & Beeri, 2024). Estos enfoques han permitido identificar los factores asociados a la satisfacción ciudadana en diversos ámbitos de la gestión municipal, como la infraestructura vial, el manejo de residuos sólidos, la movilidad urbana, los programas sociales, la seguridad pública y los servicios comunitarios (Y. Wang et al., 2024).

Los resultados de varios países muestran que la satisfacción ciudadana está estrechamente ligada a la calidad percibida de los servicios públicos; estudios realizados en Europa, Asia y África indican que factores como la capacidad de respuesta institucional, la eficiencia administrativa, la calidad de la infraestructura urbana y la transparencia gubernamental

son determinantes clave de las evaluaciones de los ciudadanos (Mkhitaryan et al., 2026). Además, se ha demostrado que la provisión de información pública y la rendición de cuentas influyen positivamente en las percepciones del desempeño gubernamental (Romero et al., 2022).

Diversos modelos sostienen que la satisfacción resulta de una comparación entre las expectativas previas de los usuarios y el desempeño percibido del servicio recibido; entre estos enfoques, destaca el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI), ya que es ampliamente utilizado para analizar las relaciones entre la calidad percibida, el valor percibido, la satisfacción y la lealtad (Kim et al., 2024). Este modelo ha sido aplicado tanto en organizaciones privadas como en instituciones públicas debido a su capacidad para explicar las relaciones causales entre los principales constructos asociados a la satisfacción (Mao & Zhu, 2025).

A pesar del creciente cuerpo de literatura sobre la satisfacción ciudadana, la mayor parte de la investigación se ha llevado a cabo en países de Europa, América del Norte y algunas economías emergentes de Asia (Hegele et al., 2024; Zulmasyhur, 2026). Los estudios centrados en los gobiernos locales de América Latina siguen siendo limitados, particularmente aquellos que utilizan modelos de ecuaciones estructurales para evaluar simultáneamente los efectos de la calidad percibida, el valor percibido y la satisfacción sobre la lealtad ciudadana (Bastida & Estrada, 2025).

En el caso de Ecuador, la evidencia empírica sobre la satisfacción ciudadana con los servicios municipales sigue siendo escasa; esta situación es particularmente relevante en ciudades como Guayaquil, que se caracterizan por una prolongada continuidad política y una alta visibilidad de las políticas públicas locales (Ochoa et al., 2023). La falta de estudios que analicen de manera integral la satisfacción ciudadana en este contexto presenta una oportunidad para expandir nuestra comprensión de los factores que influyen en la evaluación de los servicios públicos municipales (Zamora et al., 2025).

La principal contribución de esta investigación es la aplicación del modelo ACSI utilizando el modelado de ecuaciones estructurales para evaluar la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en una parroquia urbana de Guayaquil. El estudio provee evidencia empírica para los contextos ecuatoriano y latinoamericano, contribuyendo al debate sobre la calidad de los servicios públicos, la gestión municipal y la gobernanza local.

A partir del marco teórico desarrollado, proponemos las hipótesis a contrastar:

[Figura 1 - Modelo Teórico de Investigación]

Hipótesis 1 (H1). Las expectativas de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios municipales influyen significativamente en la calidad que perciben de los servicios municipales que utilizan.

Hipótesis 2 (H2). La calidad que los ciudadanos esperan de los servicios municipales influye significativamente en el valor percibido de los servicios municipales que utilizan.

Hipótesis 3 (H3). La calidad que los ciudadanos perciben en los servicios municipales influye significativamente en el valor que perciben de los servicios municipales que utilizan.

Hipótesis 4 (H4). La calidad que los ciudadanos perciben de los servicios municipales influye significativamente en su satisfacción con el servicio municipal utilizado.

Hipótesis 5 (H5). El valor que los ciudadanos perciben de los servicios municipales influye significativamente en su satisfacción.

Hipótesis 6 (H6). La calidad que los ciudadanos perciben de los servicios municipales influye significativamente en su lealtad.

Hipótesis 7 (H7). La satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales que utilizan influye significativamente en su lealtad.

2. Metodología

El Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) se ubica entre los índices nacionales más reconocidos, según lo introducido por (Morgeson et al., 2023). El ACSI evalúa la satisfacción del cliente en cuatro niveles: empresa o entidad gubernamental, industria, sector económico y economía nacional.

El modelo ACSI se utiliza para identificar los principales factores que influyen en la satisfacción y las áreas que requieren atención para mejorar la prestación del servicio (Li & Wu, 2026; Tian et al., 2025).

El ACSI analiza la satisfacción del cliente a partir de tres dimensiones:

- Calidad Percibida: Se refiere a la evaluación de la experiencia del consumidor, la cual tiene un efecto directo y positivo en el nivel general de satisfacción del cliente (Li et al., 2025; Mo & Beh, 2025).
- Valor Percibido: La relación entre la calidad recibida y el precio pagado; tiene una influencia limitada en las compras repetidas pero adquiere mayor importancia durante la primera compra del cliente (Hsu, 2008; W. Wang & Kim, 2024).
- Expectativas del Cliente: Reflejan la experiencia previa a la compra y se forman a través de fuentes como la publicidad o la comunicación boca a boca (Tao et al., 2025).

Se postula que estas tres dimensiones tienen efectos directos y positivos sobre la satisfacción, ya que una evaluación favorable de las mismas por parte del consumidor debería conducir a una mejor experiencia. La lealtad actitudinal, por su parte, se considera uno de los principales resultados derivados de la satisfacción (Islam, 2024; Kaiser & Boakye, 2026).

Con el propósito de evaluar la satisfacción y la lealtad de los miembros de los hogares respecto a los servicios municipales brindados a los ciudadanos, se administró un

cuestionario diseñado para medir las siguientes dimensiones, estructuradas como variables latentes:

- La calidad percibida de los servicios municipales de la ciudad en su conjunto (PERQUAL).
- La calidad que los ciudadanos esperan recibir por el uso de los servicios municipales (EXPEQUAL).
- El valor percibido, definido como la diferencia positiva o negativa entre la calidad esperada y la calidad percibida. La experiencia ciudadana se evalúa con base en la relación entre lo que los ciudadanos esperaban de los servicios y lo que realmente reciben de ellos (PERVALU).
- La satisfacción se mide como el número de ciudadanos que no cambiaría su intención de voto para seguir apoyando al gobierno local (SATISFAC).

El área de estudio para esta investigación es la ciudad de Guayaquil, considerada el segundo cantón más poblado de la República del Ecuador. Cuenta con una población de casi tres millones de habitantes y se ubica en la cuenca baja del río Guayas, que desemboca en el Océano Pacífico. Guayaquil abarca una superficie de 347 km^2, extendiéndose a lo largo del río Guayas; limita al oeste con el Estero Salado, mientras que al sur se extiende hacia la desembocadura de la Puntilla de Guayaquil, llegando hasta la Isla Puná (Pérez & Orejuela, 2023).

[Figura 2 - Mapa de parroquias]

Guayaquil está ubicada en las coordenadas 2°11'46.2" S 79°53.173' O y consta de 16 parroquias urbanas y 5 rurales. La forma de gobierno es un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, en el cual el alcalde es elegido por voto popular junto con 15 miembros del concejo cantonal para cumplir un mandato de cuatro años (Hernández et al., 2025).

Los ítems se basaron en estudios con objetivos de medición similares (Bostancı & Erdem, 2020; Moteki, 2023). La validez del cuestionario se aseguró utilizando preguntas de estudios previos (Hult et al., 2019; Psomas et al., 2024).

Para medir la satisfacción y lealtad de los ciudadanos respecto a los servicios públicos de Guayaquil, se administró una encuesta a nivel de hogares que constó de 67 ítems, organizados en las tres secciones que se describen a continuación:

- Preguntas relacionadas con la calidad esperada, la calidad percibida y el valor percibido, considerando las áreas en las que el Municipio de Guayaquil tiene competencias asignadas, tales como planificación territorial, infraestructura vial, seguridad pública, bienestar social, transporte y la provisión de servicios municipales en general.
- Preguntas relacionadas con la satisfacción y la lealtad hacia la administración pública, a partir de las experiencias de los ciudadanos con los servicios que esta brinda.
- Preguntas orientadas a identificar el perfil socioeconómico de los ciudadanos.

El cuestionario correspondiente a las dos primeras secciones se organizó utilizando una escala Likert de siete puntos, donde uno representaba la calificación más baja y siete la calificación más alta respecto a la calidad esperada, la calidad percibida y el valor percibido.

Los datos se recolectaron de fuentes primarias mediante una encuesta individual y voluntaria administrada en horarios de mañana y tarde. La población de estudio estuvo conformada por 4.500 hogares distribuidos en tres parroquias de Guayaquil; la encuesta se administró a un total de 567 hogares seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple, incluyendo muestras de 183, 171 y 213 hogares en las parroquias 9 de Octubre, Roca y Rocafuerte, respectivamente. Se alcanzó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3.85%.

Se utilizó el enfoque de modelado de ecuaciones estructurales (PLS-SEM); su implementación se realizó mediante el software WarpPLS 7.0 para estimar los modelos. PLS-SEM se considera una técnica analítica adecuada tanto para el desarrollo como para la contrastación de teorías (Cheah & Hair, 2025). El modelo inicial se desarrolló basándose en el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI), incorporando variables observadas y latentes. La Tabla 1 presenta los constructos del modelo junto con las variables no observadas y latentes, así como los errores de medición correspondientes al modelo propuesto.

Tabla 1. Escalas Utilizadas

Referencia	Dimensión	Indicadores
Afroj et al. (2021); Das et al. (2021); Bucaite & Vilkas (2018); Gendel & Billig (2021); Martínez et al. (2015)	Calidad Esperada (EXPEQUAL)	(EQ1) Zonificación y planificación urbana, (EQ2) Vías y pavimentación, (EQ3) Gestión del tráfico e intersecciones, (EQ4) Servicios de transporte público, (EQ5) Servicios de estacionamiento, (EQ6) Señalización direccional, (EQ7) Servicios de terminal de transporte, (EQ8) Calidad del agua potable, (EQ9) Servicios de aguas residuales y alcantarillado, (EQ10) Servicios de recolección de basura y limpieza ambiental, (EQ11) Parques y jardines, (EQ12) Alumbrado público y vial, (EQ13) Preservación de estructuras históricas y culturales, (EQ14) Actividades culturales,

		(EQ15) Instalaciones sociales y culturales, (EQ16) Servicios de cementerio, (EQ17) Actividades sociales, (EQ18) Servicios de extinción de incendios, (EQ19) Servicios de Policía Municipal, (EQ18_2) Servicios deportivos, (EQ19_2) Servicios veterinarios, (EQ20) Reducción del ruido, (EQ21) Contaminación del aire, (EQ22) Espacios verdes, (EQ23) Asistencia social.
Samkar & Alpu (2013); Noda (2020); Baser & Tan (2023); Salas (2014)	Satisfacción (SATISFAC)	Satisfacción: (S1) Satisfacción con la experiencia en planificación territorial e infraestructura vial, (S2) Satisfacción con la experiencia en la prestación de servicios municipales, (S3) Satisfacción general con la experiencia de usuario.
Rodrigues & Tavares (2020); Ni et al. (2020); Salas (2014); Tutu et al. (2026); Alkraiji & Ameen (2022); Peighambari et al. (2016)	Lealtad (LOYALTY)	Lealtad: (L1) Recomendaría que mis amigos o familiares votaran por el alcalde de Guayaquil, (L2) Volvería a votar por el alcalde de Guayaquil, (L3) Recomendaría los servicios prestados por el Municipio de Guayaquil, (L4) Recomendaría que familiares o amigos que viven fuera de la ciudad se muden a Guayaquil, (L5) Recomendaría que familiares o amigos que viven fuera de la ciudad visiten Guayaquil como turistas.
Kowalski et al. (2020); Pinar et al. (2026); Schofield & Reeves (2025); Zenker & Rütter (2014)	Calidad Percibida (PERQUAL)	Percepción: (PQ1 a PQ23 - similar a EQ1 a EQ23).
Sánchez et al. (2019); Kato et al. (2024); Arancibia et al. (2025); Ercsey & Józsa	Valor Percibido (PERVALU)	Valor percibido: (PV4 a PV19_2 de los servicios correspondientes).

(2015)		

Fuente: Elaboración propia.

El modelo propuesto y sus coeficientes se estimaron utilizando mínimos cuadrados generalizados (GLS). Este procedimiento incorpora los términos de error, los coeficientes de regresión (relación entre variables exógenas y endógenas latentes), así como las relaciones entre dichas variables.

Según Goretzko et al. (2024), se recomienda utilizar indicadores opuestos para evaluar el ajuste del modelo, cuyos índices de calidad oscilan generalmente entre 0 y 1, donde el valor más cercano a 1 representa un ajuste perfecto.

3. Resultados

Esta sección presenta los resultados del análisis descriptivo del perfil sociodemográfico de los ciudadanos encuestados. Seguidamente, se realiza una evaluación de la confiabilidad y validez del modelo propuesto en este estudio, concluyendo con una contrastación de las hipótesis formuladas.

El perfil sociodemográfico de los ciudadanos (ver Tabla 2) que utilizaron servicios públicos en Guayaquil muestra que el 53.09% fueron hombres y el 45.68% mujeres, mientras que el 1.23% de los encuestados prefirió no especificar su género; los individuos entre 18 y 39 años representaron el 76.55% del total. El 51.15% tenía educación secundaria, mientras que el 100% eran de nacionalidad ecuatoriana; el 70.55% reportó ingresos menores a $400, y el 85.71% confirmó que Guayaquil era su único lugar de residencia.

Tabla 2. Perfil sociodemográfico de los encuestados

Variable	Categorías	Frecuencia abs. (%)
Género (n=521)	Hombre Mujer Prefiere no decir	301 (53.09%) 259 (45.68%) 7 (1.23%)
Edad (n=521)	[Menor a 30] [30–39] [40–49] [50–59] [60 o más]	254 (44.80%) 180 (31.75%) 73 (12.87%) 43 (7.58%) 17 (3.00%)
Nivel educativo	Sin educación Primaria Secundaria Educación superior Posgrado	1 (0.18%) 39 (6.88%) 290 (51.15%) 225 (39.68%) 12 (2.12%)
País de origen	Nacional	567 (100%)
Nivel de ingresos	Menos de $400 $400 a $2000	400 (70.55%) 159 (28.04%)

	$2001 a $5000 $5001 a $10000 Más de $10001	4 (0.71%) 2 (0.35%) 2 (0.35%)
Única residencia	SÍ NO	486 (85.71%) 81 (14.29%)

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 3 muestra la relación entre las variables latentes y los valores de los coeficientes estructurales, así como la probabilidad de corte para cada variable respecto a cada variable latente. Esto valida la relación entre los constructos en el modelo propuesto.

Tabla 3. Coeficientes estructurales estandarizados

Variable Latente	Variables Observadas	Coeficientes	Valor P
EXPEQUAL	(EQ1 a EQ23)	0.808 a 0.907	< 0.001
PERCQUA	(PQ1 a PQ23)	0.535 a 0.780	< 0.001
PERVALU	(PV4 a PV19_2)	0.529 a 0.797	< 0.001
SATISFACTION	(S1 a S3)	0.842 a 0.901	< 0.001
LOYALTY	(L1 a L5)	0.806 a 0.907	< 0.001

Nota: Tabla resumida por formato. Fuente: Elaboración propia.

La evaluación del modelo que establece la confiabilidad y validez de los constructos se realizó determinando si eran reflexivos o formativos. Los constructos formativos incluidos en el modelo, correspondientes a la lealtad, se evaluaron según lo sugerido por (Bollen & Diamantopoulos, 2017; J. Hair et al., 2020). De los 70 ítems reflexivos, 48 tuvieron cargas factoriales superiores a 0.707, indicando una adecuada confiabilidad individual para los ítems que componen cada constructo de primer orden.

Tabla 4. Confiabilidad a nivel de ítem (Formativa)

Variable observada	Carga factorial
L1	0.907
L2	0.887
L3	0.905
L4	0.834
L5	0.806

La validez y confiabilidad de las medidas del constructo se examinaron antes de extraer conclusiones sobre las relaciones entre ellas. Posteriormente, se analizó la multicolinealidad mediante el factor de inflación de la varianza (VIF), cuyos valores estuvieron por debajo de 5.0. Las cinco cargas factoriales (Tabla 4) superaron 0.707; por lo tanto, se decidió conservarlas.

Tabla 5. Fiabilidad Compuesta y Alfa de Cronbach

Constructo	Fiabilidad Compuesta	Alfa de Cronbach
LOYALTY (Lealtad)	0.939	0.918
SATISFACTION (Satisfacción)	0.910	0.851
EXPQUAL (Calidad Esperada)	0.986	0.986
PERVALU (Valor Percibido)	0.939	0.930
PERCQUA (Calidad Percibida)	0.956	0.952

La validez convergente permite determinar si un conjunto de variables mide el mismo constructo y no uno diferente; este criterio se obtiene mediante la varianza media extraída (AVE).

Tabla 6. Ajuste del Modelo e Índices de Calidad

Medidas de Ajuste / Índices	Valor	Valor p / Rangos
Average path coefficient (APC)	0.459	<0.001
Average R-squared (ARS)	0.614	<0.001
Average adjusted R-squared (AARS)	0.613	<0.001
Average block VIF (AVIF)	3.323	aceptable si ≤ 5, idealmente ≤ 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)	4.647	
Tenenhaus GoF (GoF)	0.628	pequeño ≥ 0.1, medio ≥ 0.25, grande ≥ 0.36
Simpson's paradox ratio (SPR)	1.000	aceptable si >= 0.7, idealmente = 1
R-squared contribution ratio (RSCR)	1.000	aceptable si ≥ 0.9, idealmente = 1
Statistical suppression ratio (SSR)	1.000	aceptable si ≥ 0.7
Nonlinear Bivariate Causality Direction Ratio (NLBCDR)	1.000	

Tabla 7. Prueba de Hipótesis

Hipótesis	Efecto	Coeficiente	Valor p	¿Soportada?
H1: Calidad Esperada – Calidad Percibida	+	0.78	0.000 ***	SÍ
H2: Calidad Esperada –	+	0.122	0.003 **	SÍ

Valor Percibido				
H3: Calidad Percibida – Valor Percibido	+	0.833	0.000 ***	SÍ
H4: Calidad Percibida – Satisfacción	+	0.257	0.000 ***	SÍ
H5: Valor Percibido - Satisfacción	+	0.417	0.000 ***	SÍ
H6: Calidad Percibida - Lealtad	+	0.213	0.000 ***	SÍ
H7: Satisfacción - Lealtad	+	0.589	0.000 ***	SÍ

Para comprobar el ajuste del modelo propuesto y respaldar las hipótesis, se calcularon las medidas de bondad de ajuste y los índices de calidad presentados en la Tabla 6. En base a los resultados, fue evidente que el modelo formulado alcanzó niveles adecuados de ajuste; en consecuencia, se confirmó su validez y aplicabilidad.

4. Discusión

El estudio analizó la satisfacción de los ciudadanos con la prestación de servicios municipales, examinó los factores que fomentan su lealtad continua hacia el gobierno local, así como la relación entre estos factores y la calidad esperada y el valor percibido. Se aplicó un enfoque de modelado de ecuaciones estructurales (SEM), basado en el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI), mediante una encuesta a nivel de hogares con una muestra de 567 cuestionarios completos.

La lealtad ciudadana es un aspecto fundamental para la continuidad de las operaciones de un gobierno local; por lo tanto, las variables que influyen en dicha lealtad son relevantes para orientar la toma de decisiones por parte de la administración pública correspondiente. La investigación confirmó cada una de las hipótesis formuladas, lo cual podría ayudar al gobierno local a fortalecer la entrega de servicios públicos dirigidos a los ciudadanos.

Las variables que influyeron en la intención ciudadana de seguir votando por el gobierno local fueron la calidad percibida de los servicios públicos municipales y el valor percibido; este último derivó de la relación entre las expectativas y la experiencia real, lo cual a su vez afectó la evaluación de la satisfacción y la disposición a recomendar votar por el gobierno local.

La Hipótesis 1 fue confirmada, demostrando que la calidad esperada de los servicios municipales influye en la calidad percibida; esta relación está respaldada en la literatura por varios autores (Ochoa et al., 2023; Romero et al., 2022).

La Hipótesis 2 también fue confirmada, ya que la calidad esperada de los servicios municipales por parte de los ciudadanos influyó en el valor percibido (Pham et al., 2023). La Hipótesis 3 fue igualmente confirmada y mostró una relación significativa entre la calidad percibida de un servicio municipal y el valor que le atribuyen los ciudadanos, en línea con investigaciones previas (Li & Shang, 2020; Santos et al., 2022).

La Hipótesis 4 fue confirmada y demostró que la calidad percibida de un servicio tiene una influencia directa en la satisfacción ciudadana. La Hipótesis 5 confirmó que el valor que los ciudadanos perciben en los servicios influye en su nivel de satisfacción. Por su parte, la Hipótesis 6 demostró que la calidad percibida se relaciona positivamente con la lealtad ciudadana, y la Hipótesis 7 demostró la influencia de la satisfacción ciudadana sobre la lealtad hacia la administración pública local.

5. Conclusiones

El estudio confirmó una fuerte relación entre la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en el cantón Guayaquil y la disposición de los ciudadanos a mantener su intención de voto, así como a recomendar a otros el mantener la administración pública local. Esto demuestra que la lealtad ciudadana se fundamenta en factores como el estado de las vías, calidad del agua, recolección de basura, parques, transporte público y el mantenimiento de dichos servicios.

A la inversa, se identificaron aspectos que representan oportunidades de mejora, incluyendo las percepciones sobre la policía municipal, gestión del tráfico vehicular, dificultades de los peatones al cruzar calles y programas de asistencia social que no cumplen plenamente las expectativas de los ciudadanos. En consecuencia, el estudio ofrece implicaciones prácticas para los administradores locales en Guayaquil.

La principal limitación del estudio se relaciona con la muestra, ya que los datos se recopilaron a través de encuestas de hogares en tres parroquias con un perfil socioeconómico de ingresos medios. Una segunda limitación deriva de la naturaleza transversal de la investigación; para ampliar su alcance, sería necesario llevar a cabo un estudio adicional que analice la percepción pública a lo largo del tiempo.

Las contribuciones de esta investigación a las políticas relacionadas con los servicios municipales requieren de procesos de evaluación adecuados y resultados confiables; este enfoque facilita la generación de nueva información para que los gobiernos interpreten los factores que influyen en la satisfacción ciudadana.

6. Agradecimientos

A las instituciones y ciudadanos que participaron y apoyaron esta investigación.

Referencias

Nota: Las referencias (más de 30) se conservan en su idioma original según el formato académico habitual o han sido omitidas por razones de espacio en esta réplica de la plantilla.