

SERVICIOS PÚBLICOS: SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE BIENESTAR

PUBLIC SERVICES: SATISFACTION AND WELFARE PERCEPTION

SHIRLEY SAUNDERS¹. PATRICIA ALEJANDRA GARBINO². ESTEBAN FERMÍN CONCI³. ADRIANO CUADRADO⁴.

RECIBIDO: 25/02/2016 | ACEPTADO: 08/06/2016

RESUMEN

El propósito de este trabajo es encontrar respuestas a la problemática de insatisfacción de los habitantes de la ciudad de Córdoba con los servicios públicos prestados por el Municipio. El objetivo es elaborar un modelo para la medición y evaluación de la satisfacción y la calidad percibida por la población.

ABSTRACT: *The purpose of this work is to find answers to the problem of dissatisfaction of the citizens of the city of Cordoba with the public services provided by the Municipality. The aim is to develop a model for measuring and evaluating customer satisfaction and the quality perceived by the population.*

PALABRAS CLAVE: Gestión de servicios públicos. Bienestar ciudadano. Políticas públicas.

KEY WORDS: *Management of public services. Citizen welfare. Public policy.*

¹ Magister en Dirección de Negocios (FCE, UNC), Magister en Gestión de Instituciones Universitarias (Universidad Diego de Portales, Chile), Contadora Pública (FCE, UNC), Profesora Titular Política de Negocios (UBP), Investigador Categoría IV, Investigador (UBP). Córdoba, Argentina. Correo: ssaunders@ubp.edu.ar

² Magister en Gestión de Instituciones Universitarias (Universidad Diego de Portales, Chile), Especialista en Educación Superior (Universidad Católica de Cuyo), Contadora Pública (FCE, UNC), Profesora Titular Estadística Aplicada I y II ; Inteligencia Comercial I y II (UBP), Investigador (UBP). Córdoba, Argentina. Correo: pgarbino@ubp.edu.ar

³ Lic. en Administración (UBP), Tutor Contenidista en la modalidad a distancia en carreras de la UBP, Investigador (UBP). Córdoba, Argentina. Correo: econci@ubp.edu.ar

⁴ Alumno avanzado de la Lic. en Administración (UBP). Córdoba, Argentina. Correo: adrianocuadrado@gmail.com

INTRODUCCIÓN

La problemática de la calidad de vida y bienestar ciudadano ha puesto en juego las nociones clásicas de eficiencia y eficacia. Estas se ven interpeladas ante la exigencia de comunidades, instituciones y ciudadanos que demandan una respuesta integral y superadora, que trascienda las organizaciones y se articule de manera definitiva con la sociedad. A nivel internacional, economistas como Amartya Sen (2000) insisten en la necesidad de desarrollar una economía con rostro humano. Diversos autores argentinos que adhieren a esta postura, reclaman un cambio de perspectiva para la disciplina administrativa. Una mayor inteligencia social de las organizaciones (Schvarstein, 2003), la incorporación de capital social y valores en organizaciones sustentables (Etkin, 2007), o la consideración de la ética como clave para el desarrollo (Kliksberg, 2004), se tornan temas de interés. Los gerentes sociales de nuestro siglo deben reflexionar sobre estos temas y problemas, pero para poder abordarlos necesitan complementar su análisis teórico con datos e indicadores concretos.

Investigaciones específicas confirman que a medida que las ciudades crecen y abarcan mayor espacio físico, originan que más ciudadanos demanden el acceso a mayor cantidad y mejores servicios públicos. De allí surge la hipótesis de que los niveles de insatisfacción y de conflicto de los habitantes de la ciudad tienden a aumentar según la orientación y aplicación específica de las políticas urbanas y la prestación de los servicios públicos.

Bajo este supuesto, se realiza la investigación sobre los servicios públicos en el ámbito de la Municipalidad de la ciudad de Córdoba, incluyendo específicamente aquellos prestados en forma directa por la institución gubernamental. Los resultados obtenidos

en una investigación previa realizada en los años 2011 a 2013 (Saunders, S, Garbino, P., Pierre, J., Aravena, D. ,2013), refuerzan este trabajo, ya que se estableció que este organismo presentó el mayor nivel de insatisfacción por parte de los usuarios ante los servicios ofrecidos.

El propósito de la presente investigación es encontrar algunas respuestas a esta problemática de insatisfacción de la ciudadanía, proveyendo información e instrumentos para la medición y evaluación de estas situaciones. El objetivo es elaborar y ofrecer indicadores específicos que permitan una detección temprana de la conflictividad para evitarla o solucionarla, generando políticas acordes a las necesidades de la población en condiciones de un desarrollo socio económico sustentable.

El segundo objetivo de este proyecto es reforzar o validar las observaciones que indican que no será posible construir o desarrollar mejores ciudades que favorezcan la calidad de vida de sus habitantes, mientras se diseñen ofertas centralizadas de políticas urbanas. Por el contrario, es necesaria una descentralización de la acción urbana y la inclusión de los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos en los procesos de elaboración de estrategias, planes y proyectos.

La solución a esta problemática de insatisfacción ciudadana y de demanda de mejoras en la administración pública de los servicios, no se agota en una mirada teórica e idealista. Son necesarias gerencias sociales que puedan abordar este tipo de reflexiones, pero que cuenten además con información e instrumentos precisos para poder operar sobre la realidad. Esta medición sobre la satisfacción con los servicios públicos recibidos, debe hacerse desde la óptica de quien los necesita y recibe,

no exclusivamente desde la mirada de quien los ofrece, permitiendo así definir mejores políticas públicas y acompañar con el ejercicio de una gestión pública con inteligencia social, bajo el paradigma de una economía y desarrollo social -en palabras de Amartya Sen- con rostro humano.

El marco conceptual del que se parte, sostiene que el desarrollo de una comunidad se constituye en una abstracción que se construye en cada individuo y en forma colectiva, basándose en los valores y no solo en la disposición material de los servicios necesarios (Boisier, 2004). Ante esto, la idea de calidad surge de una percepción del usuario-consumidor frente a los servicios recibidos y la satisfacción se basa en la experiencia pasada, presente y futura, interviniendo en este caso las expectativas que cada persona tiene sobre ellos.

Considerando la razón finalista o teleológica sostenida por este autor, el concepto de desarrollo surge como una variación en el bienestar de una comunidad en un sentido temporal. Por ello, las decisiones estratégicas y políticas vinculadas a los servicios públicos que tomen los órganos de conducción de un municipio, en cuanto a qué debe ofrecer y cómo debe ofrecerlos a sus ciudadanos, tienen una incidencia directa en el bienestar de la población y, por ende, en el desarrollo que esta alcance.

Este artículo presenta la información sobre la investigación en cuatro partes: en la primera se desarrolla la metodología utilizada para abordarlo. En la segunda se detallan los resultados significativos de la investigación. En la tercera se incluyen las principales conclusiones y reflexiones, finalizando el trabajo.

METODOLOGÍA

Este trabajo se desprende de una investigación realizada en los años 2011/2013 sobre la calidad percibida y el grado de satisfacción del ciudadano-usuario de los servicios públicos prestados en la ciudad de Córdoba, y su incidencia en el bienestar de la población.

En esa oportunidad la investigación se desarrolló aplicando el método cualitativo, recomendado por Baez & Perez de Tudela (2007), como recurso para obtener información sobre la percepción de los ciudadanos de la ciudad de Córdoba, utilizando las técnicas de grupos de foco y de entrevistas en profundidad. Esta metodología se fortalece, además, con la aplicación del método cuantitativo a través de encuestas realizadas en una muestra de la población objetivo, permitiendo así la profundización y validación de la información obtenida. La naturaleza del problema a abordar nos llevó a seleccionar como estrategia metodológica la aplicación del modelo SERVPERF, con una escala centrada en la medición de la calidad percibida de los servicios, a través de la satisfacción del cliente (Sáez, 2011).

Los resultados obtenidos en esa oportunidad, pusieron de manifiesto que la Municipalidad alcanzó las menores calificaciones frente a otros prestadores de servicios. Esta propuesta permitirá medir las percepciones de los clientes-usuarios de los servicios públicos prestados por la Municipalidad de la ciudad de Córdoba.

En la investigación previa mencionada, la ciudad fue dividida en zonas a manera de bandas concéntricas de aproximadamente tres kilómetros de amplitud cada una. Este criterio se mantuvo en el estudio realizado durante el año 2015, sin embargo, se realizaron algunas mejoras respecto a esta segmentación. Inicialmente a la zona

periférica se la identificó con la letra D, incluyendo todos los barrios próximos a la circunvalación de la ciudad, sin distinguir los que estaban dentro del anillo que delimita dicha avenida de los que estaban fuera de ella.

En el estudio realizado en el año 2015 se creó una nueva zona, contemplando esa diferencia entre barrios. Liborio y Peralta (2014) propusieron segmentar esta zona en anillo periférico dentro de la Avenida de Circunvalación y en sectores periféricos fuera de ella. Es así que se llamó zona D a la conformada por los barrios próximos a la circunvalación y ubicados dentro del anillo que esta conforma, mientras que los barrios adyacentes a dicha vía, pero localizados fuera de ella, formaron la zona E.

Las **Figuras 1 y 2** (ver en la siguiente página) que se presentan a continuación reflejan la segmentación realizada en el año 2013 y la que surgió luego del ajuste en el año 2015.

La zona A quedó conformada por el barrio Centro de la ciudad de Córdoba. La zona B comprende a Juniors, General Paz, Pueyrredón, Alta Córdoba, General Bustos, San Martín, Alberdi, Alto Alberdi y Nueva Córdoba. La zona C incluye a San Vicente, René Favaloro, Las Flores, Jardín y parte de los barrios Cerro de las Rosas y Urca. La zona D se creó con los barrios Mariano Fraguero, parte del Cerro de las Rosas y Urca que no quedó incluida en la zona anterior, Ampliación América, Marqués de Sobremonte, San Roque, Jardín Espinosa y Empalme. La zona E abarca los barrios Ituzaingó, Ameghino, Liceo, Argüello, Quintas de Argüello, Santa Isabel y Villa el Libertador. No se incluyeron countries ni tampoco villas de emergencia.

Para contextualizar los hallazgos de la investigación se describe el perfil

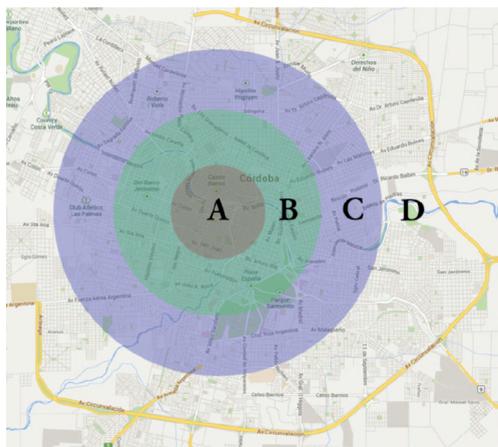
demográfico de los clientes-usuarios que conformaron la muestra. La distribución de la población por género y rango etario asumió valores del 52% para la categoría femenino y 48% para la categoría masculino. La distribución de la edad siguió un patrón de comportamiento similar a la que dicha variable obtuvo en el último Censo Nacional de Población Hogares y Viviendas del año 2010.

Con el objetivo de definir el tamaño de la muestra se tuvo en cuenta tres variables centrales en la investigación: tener cloacas, contar con alumbrado público y con recolección de residuos. Se consideró además la proporción de éxitos en cada uno de los servicios mencionados, obtenidos en la investigación realizada en el año 2013. Estos valores fueron 0,79; 0,98 y 0,98 respectivamente. El nivel de confianza se estableció en 95% y el mayor error relativo fue de 5,2%, quedando definida una muestra de 380 casos.

El criterio de análisis utilizado para la construcción de indicadores relacionados al Índice de Satisfacción (IS), difirió del aplicado en el año 2013. En esa oportunidad se calculó una media aritmética, donde una media de siete - valor máximo en la escala - equivalía a un IS igual a 100. Si asumía otro valor se calculaba la proporción del valor obtenido a través de una regla de tres simple. Los cambios realizados obedecieron a la necesidad de adecuar el indicador a la escala de medición de tipo ordinal y perfeccionar los indicadores construidos oportunamente. Con la finalidad de poder realizar comparaciones entre ambos períodos, se ajustaron los valores del IS de la medición del año 2013 siguiendo los nuevos criterios para su construcción.

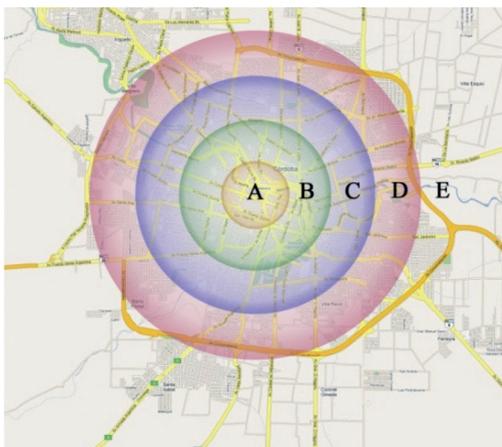
Para calificar los servicios públicos brindados por el municipio, se utilizó una **escala de calificaciones de reactivos**, con puntajes entre 1

Figura 1—Segmentación de la ciudad de Córdoba en zonas (propuesta realizada en el año 2013).



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2—Segmentación de la ciudad de Córdoba en zonas (propuesta realizada en el año 2015).



Fuente: Elaboración propia.

y 7, donde 1 es “extremadamente malo” y 7 “extremadamente bueno”. Posteriormente, y con el propósito de resumir la información, se asociaron las categorías de respuesta, - asignándose a los puntajes más bajos de 1 a 3 una calificación mala sobre el servicio, de 5 a 7- se vinculó a una calificación buena y el 4 se consideró - regular. Se creó una analogía entre las escalas utilizadas, de la siguiente forma:

Cuadro 1—Escala de calificaciones, equivalencias.

| Código | Categoría | Equivalente a |
|--------|----------------------|-----------------------------|
| 1 | Extremadamente Malo | Extremadamente insatisfecho |
| 2 | Muy Malo | Muy insatisfecho |
| 3 | Malo | Insatisfecho |
| 4 | Regular | Regularmente Satisfecho |
| 5 | Bueno | Satisfecho |
| 6 | Muy Bueno | Muy satisfecho |
| 7 | Extremadamente Bueno | Extremadamente Satisfecho |

Fuente: Elaboración propia.

Para cada variable se construyó un indicador que sintetizara en un solo número toda la información.

Las opciones de respuesta se presentaron en una graduación, asociando a cada opción de respuesta una puntuación, eligiendo entre 0 y 100 desde lo más negativo a lo más positivo por su facilidad de utilización. De acuerdo a lo propuesto por Rey del Castillo (2004) se otorgaron las puntuaciones desde un punto de vista bayesiano, donde no hay ninguna razón que no haga suponer la equidistancia. Para el caso de 5 respuestas la autora propone las siguientes puntuaciones:

| Opción | Puntuación |
|-----------------|------------|
| x_1 Muy bueno | 100 |
| x_2 Bueno | 75 |
| x_3 Regular | 50 |
| x_4 Malo | 25 |
| x_5 Muy malo | 0 |

Para el caso de tres opciones:

| Opción | Puntuación |
|----------------|------------|
| x_1 Positivo | 100 |
| x_2 Nulo | 75 |
| x_3 Negativo | 50 |

Basado en los ejemplos anteriores se realizó una transferencia propia a la escala de 7 respuestas obteniendo las siguientes puntuaciones:

Cuadro 2—Puntuaciones otorgadas a las categorías de respuesta.

| Opción | Puntuación |
|----------------------------|------------|
| x_1 Extremadamente Malo | 0,00 |
| x_2 Muy Malo | 16,33 |
| x_3 Malo | 33,33 |
| x_4 Regular | 50,00 |
| x_5 Bueno | 66,67 |
| x_6 Muy Bueno | 83,33 |
| x_7 Extremadamente Bueno | 100,00 |

Fuente: *Elaboración propia.*

El indicador por el que se optó es la media aritmética de las puntuaciones ponderada con las proporciones de respuesta. Así, para el caso de 7 opciones, si p_1 , p_2 , p_3 , p_4 , p_5 , p_6 y p_7 son las proporciones de respuesta respectivas de las distintas opciones, el indicador quedó definido de la siguiente manera:

$$I = \frac{\sum p_i x_i}{p_i} ; 0 \leq I \leq 100$$

Para obtener el Índice de Calidad (IC), en la investigación del año 2013 se trabajó con la escala SERVPERF que se centra en la medición de la calidad percibida de los servicios, a través de la satisfacción del cliente (Sáez, 2011). Este modelo teórico se basa en 22 de los ítems propuestos en el modelo SERVQUAL y sugiere la medición de la calidad únicamente con el test de percepciones que propone este último.

Se resolvió la utilización del modelo SERVPERF al entender que satisfacía las necesidades del estudio que se abordaría y que se encontraba teóricamente validado por numerosos autores. Las críticas teóricas al enfoque SERVQUAL, vinculadas a su utilidad para medir las expectativas, junto a las opiniones relativas a la extensión de la encuesta, se tuvieron en cuenta en la elección de un modelo que únicamente considere las percepciones de quienes se llamaron usuarios-clientes.

Apoyándose en el modelo SERVPERF, se adecuaron las cinco dimensiones que define para medir la calidad del servicio, vinculándolas al problema que se estaba investigando. Se tomó la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía y se las conformó a través de los ítems que las acompañan.

Por otra parte, en la investigación del año 2013 se aplicaron diversas técnicas estadísticas, entre ellas el Análisis Factorial

Confirmatorio. Con él se buscó determinar si el número de factores obtenidos y sus cargas, se correspondían con los que se esperaban a la luz de una teoría previa de cinco variables latentes. Las cinco dimensiones definidas teóricamente en ese momento, no mostraron asociación con el conjunto de variables que se había sospechado las definirían. Con esto se llegó a refutar el modelo sugerido inicialmente.

Para poder explicar la imposibilidad de aplicar el modelo propuesto se creyó conveniente realizar algunos comentarios. La fiabilidad del instrumento se verificó utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach para cada dimensión, arrojando valores entre 0,70 y 0,83. Se analizaron además los coeficientes de correlación elemento-total corregida, donde se observó que solo en algunos pocos casos no superaron el valor 0,30. Esas variables que no superaron el valor 0,30 en el coeficiente de correlación elemento-total corregida fueron eliminadas de la dimensión que afectaban.

Al aplicar el análisis factorial, el índice de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) arrojó un valor de 0,912 y la prueba de esfericidad de Bartlett mostró un valor p de 0, por lo que ambos indicadores llevaron a concluir que el análisis factorial era el adecuado.

Ante esos resultados se analizaron otras posibles razones de la falta de confirmación del modelo. Una de las hipótesis que podrían esgrimirse es que los enunciados no explicarían bien el factor que se pretendía medir, otra pudo haber sido -que se requiriesen más enunciados y la tercera posible causa se podría haber encontrado en la redacción de las afirmaciones.

Por los motivos antes mencionados es que en la medición que se realizó durante

el año 2015 se reformularon las variables que conformaron cada dimensión eliminándose aquellas que ya habían evidenciado en la investigación anterior que no aportaban al modelo, incorporando otras y mejorando su redacción. Se exponen las dimensiones detalladas en el siguiente cuadro, diferenciando entre el año 2013 y el 2015.

Cuadro 3—Reformulación de variables por dimensión.

| Investigación año 2013 | Investigación año 2015 |
|---|---|
| Tangibilidad | Tangibilidad |
| El municipio requeriría una mayor cantidad de personal para brindar los servicios adecuadamente. | El municipio tiene instalaciones adecuadas en cuanto tamaño, señalización interior, condiciones ambientales (ventilación, adecuada a las temperaturas) |
| El municipio cuenta con empleados de apariencia adecuada a la actividad que realizan. | El municipio tiene empleados con uniformes acordes a las actividades que realizan. |
| El municipio posee instalaciones adecuadas que permiten una espera cómoda a los contribuyentes. | El municipio tiene centros de atención (sede central o CPC) de fácil acceso (Ubicación, medios de transporte para llegar, buena señalización exterior). |
| El municipio proporciona a sus empleados de sistemas informáticos que les permite realizar adecuadamente el trabajo. | El municipio, en general, tiene tecnologías de apoyo tales como las informáticas y las de comunicación. (el sistema no se cae, páginas web, terminales de autogestión) |
| El municipio cuenta con una flota de rodados (autos, camiones) en condiciones adecuadas de mantenimiento | El municipio tiene los elementos materiales necesarios para brindar los servicios que otorga (flota de camiones, autos, herramientas, insumos para ejecutar las tareas, etc.) |
| El municipio tiene los materiales necesarios para brindar satisfactoriamente los servicios que otorga (autos, camiones, herramientas, ropa de trabajo, elementos de seguridad, insumos para ejecutar las tareas). | |
| Fiabilidad | Fiabilidad |
| Los empleados municipales en términos generales muestran un sincero interés en solucionar los problemas de los contribuyentes | Los servicios se prestan sin errores (correcta prestación del servicio). |
| Los trámites que se realizan en el municipio se hacen en el tiempo esperado. | Los servicios que se prestan son duraderos en el tiempo. (Arreglo de calles, reparación de semáforos, mantenimiento de alumbrado, etc.). |
| El municipio cumple las promesas que realiza. | Los servicios son reparados rápidamente cuando sufren una interrupción o un daño. |
| Los servicios que presta el municipio son duraderos en el tiempo. (Arreglo de calles, reparación semáforos, mantenimiento de alumbrado, etc.) | |
| Los empleados que prestan los diferentes servicios lo hacen sin cometer errores | |
| El municipio cuenta con centros de atención de fácil acceso(ubicación) ya sea sede central o CPC. | |

| Capacidad de Respuesta | Capacidad de Respuesta |
|--|---|
| El municipio demuestra rapidez de respuesta ante problemas/consultas planteados por los contribuyentes. | El horario de atención del municipio es el conveniente y el adecuado. |
| El municipio cumple los plazos prometidos para resolver los problemas planteados por los contribuyentes. | La atención del municipio es individualizada y personalizada. |
| El municipio tiene correctamente definidos los canales de comunicación con los contribuyentes para recibir reclamos/consultas. | Si se necesita resolver alguna duda, la atención en el municipio se brinda en un tiempo razonable o adecuado. |
| Los empleados municipales siempre disponen de tiempo para atender a los contribuyentes. | La cobertura (social/territorial) que el municipio brinda con sus servicios es la adecuada (cloacas, alumbrado público, recolección de residuos, etc.). |
| Los empleados responden siempre de forma adecuada a las inquietudes de los contribuyentes. | El tiempo del que dispone el municipio para resolver problemas o dudas es razonable. |
| | El sistema de gestión municipal tiene la capacidad para detectar problemas de los ciudadanos |
| Seguridad | Seguridad |
| Los empleados municipales tienen los conocimientos suficientes para atender los problemas/consultas. | Los conocimientos de los empleados municipales transmiten confianza a los usuarios. |
| Los empleados transmiten confianza para responder a las inquietudes de los contribuyentes. | La actitud de los empleados municipales transmite confianza a los usuarios. |
| Los empleados municipales utilizan una vestimenta con las identificaciones correspondientes. | La prestación de los servicios generan seguridad en los usuarios. |
| Los empleados municipales, en alguna oportunidad, han pedido una recompensa por solucionar un problema | El sistema de información garantiza la confidencialidad de los datos personales. |
| Empatía | Empatía |
| Los empleados brindan una atención personalizada. | El municipio comprende las necesidades específicas de los ciudadanos. |
| Los empleados se preocupan por dar la mejor respuesta a los contribuyentes. | El municipio se preocupa por dar la mejor respuesta al ciudadano. |
| El horario de atención del municipio es el conveniente y el adecuado. | |
| Los empleados comprenden las necesidades específicas de los contribuyentes. | |
| La información brindada por los empleados se entiende claramente. | |
| El municipio notifica a los usuarios, en qué momento se realizarán modificaciones, en la prestación de algún servicio (corte de calles, cambios de horarios en la recolección de residuos, etc.) personal necesario para brindar los servicios que ofrece. | |

Fuente: *Elaboración propia.*

RESULTADOS

Los resultados que se presentan se refieren al estudio sobre el acceso a determinados servicios públicos, a la calificación otorgada a cada uno y a la generación de un índice de satisfacción.

Se expone además la comparación entre las mediciones obtenidas en la investigación del año 2013 y las actuales sobre los diferentes servicios que presta la Municipalidad de la ciudad de Córdoba. En ambos estudios se observaron situaciones de inequidad en la prestación de algunos

servicios derivadas de la ausencia de ellos en algunas zonas. Para otros es posible mencionar una situación de equidad por estar presentes en prácticamente todos los barrios de la ciudad.

Para el caso de cloacas y barrido de calles, la inequidad se observa entre quienes viven en zonas próximas al centro de la ciudad y quienes habitan en los barrios de la periferia (zona D y E). Solo los primeros gozan de estos servicios. La importancia de la expansión de la red de cloacas radica en la existencia de múltiples externalidades positivas en la calidad de vida de los hogares, en el desarrollo de una urbe y en el cuidado del medio ambiente.

El desmalezamiento de baldíos y el mantenimiento de espacios verdes presentan igual situación por su ausencia en las zonas periféricas, mientras que no son reconocidos como importantes por los habitantes que viven próximos al microcentro de la ciudad (zonas A y B). La explicación para esta percepción se asocia a la baja cantidad de baldíos y espacios verdes existentes en estas zonas con lo que ambos servicios no se perciben como necesarios.

Diferente es la situación del alumbrado público y la recolección de residuos porque, en general, todos los habitantes reciben el servicio independientemente de la zona en donde habiten.

Índice de satisfacción general

Se generó un Índice de Satisfacción General (ISG) para cada servicio y para cada una de las zonas bajo estudio. A manera de síntesis, en la Tabla 1 se exponen los principales indicadores surgidos del análisis. En la primera columna se presenta el Índice de Satisfacción General (ISG) para cada servicio estudiado y en las

columnas siguientes el mismo indicador desagregado por zonas.

Las flechas verdes indican que el indicador de una zona presentó un valor superior al ISG, mientras las flechas rojas indican un valor menor al del indicador general. Donde no se presentan flechas, el índice de la zona y el general, coincidieron.

El índice de satisfacción general (ISG) encontró el mejor valor para la recolección de residuos, seguido por el barrido de calles, mantenimiento de espacios verdes y mantenimiento de la señalética. La zona con mayor nivel de insatisfacción con los servicios estudiados es la E, conformada por los barrios ubicados fuera del anillo de la Circunvalación, seguida por las zonas B y C. El anillo central presenta valores positivos en la percepción que sus habitantes tienen sobre los servicios evaluados. Solo manifiesta valores por debajo del ISG para barrido de calles y mantenimiento de espacios verdes (ver **Tabla 1** en la siguiente página).

Medición de la calidad percibida

Las dificultades del modelo utilizado para realizar la medición en la investigación del año 2013, llevó a redefinir las variables que componían cada dimensión y a eliminar aquellas que no aportaban al modelo. La siguiente tabla resume los porcentajes de respuesta de cada uno de los ítems que conformaron las cinco dimensiones en estudio. Se observa que prevalecen las valoraciones negativas sobre las positivas en cada uno de los ítems analizados (ver **Tabla 2** en la página 73).

Tabla 1—Resumen de Índices de Satisfacción de los Servicios, valores generales y por zonas geográficas.

| Servicio | ISG | ZONAS | | | | | | | | | |
|--|-----|---|----|---|----|--|----|---|----|--|----|
| | | A | | B | | C | | D | | E | |
| Cloacas | 49 | ↑ | 58 | ↓ | 48 | ↑ | 52 | ↑ | 51 | ↓ | 45 |
| Barrido de calles | 57 | ↓ | 56 | ↓ | 56 | ↓ | 56 | ↑ | 59 | ↓ | 54 |
| Mantenimiento de espacios verdes | 56 | ↓ | 50 | | 56 | ↑ | 60 | ↑ | 59 | ↓ | 54 |
| Alumbrado público | 46 | ↑ | 55 | ↓ | 44 | ↓ | 43 | ↑ | 49 | | 46 |
| Recolección de residuos | 67 | ↑ | 73 | ↓ | 66 | ↓ | 66 | ↑ | 69 | ↑ | 69 |
| Desmalezamiento | 48 | ↑ | 58 | ↓ | 46 | ↓ | 33 | ↓ | 44 | ↑ | 54 |
| Mantenimiento de calles | 33 | ↑ | 58 | ↓ | 32 | ↓ | 23 | ↑ | 34 | ↓ | 31 |
| Mantenimiento de veredas | 32 | ↑ | 47 | | 32 | ↓ | 23 | ↑ | 35 | ↓ | 30 |
| Mantenimiento de semáforos | 53 | ↑ | 69 | | 53 | ↑ | 56 | ↓ | 43 | ↓ | 51 |
| Mantenimiento señalización | 56 | ↑ | 67 | ↑ | 58 | | 56 | ↓ | 55 | ↓ | 47 |
| Mantenimiento mobiliario urbano | 49 | ↑ | 52 | ↑ | 50 | ↑ | 50 | ↓ | 47 | | 49 |
| Problemas detectados por zona en función de los índices de satisfacción que se encuentran por debajo de los valores del indicador general para cada servicio estudiado | | Problemas en el barrido de calles y el mantenimiento de espacios verdes | | Problemas con cloacas, barrido de calles, alumbrado público, recolección de residuos, desmalezamiento y mantenimiento de calles | | Problemas con barrido de calles, alumbrado público, recolección de residuos, desmalezamiento, mantenimiento de veredas y mantenimiento de calles | | Problemas con el desmalezamiento, mantenimiento de señalización, semáforos, y mobiliario urbano | | Problemas con barrido de calles, cloacas, mantenimiento de calles, veredas, semáforos, señalización y mantenimiento de espacios verdes | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2—Distribución de frecuencias de los ítems que componen cada dimensión del modelo propuesto.

| DIMENSIÓN | ITEM | Totalmente en desacuerdo | | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | Totalmente de acuerdo |
|------------------------|---|--------------------------|-----|--------------------------------|-----|-----------------------|
| TANGIBILIDAD | El municipio tiene instalaciones adecuadas en cuanto tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, ventilación, adecuadas a las temperaturas) | 3% | 8% | 12% | 26% | 12% |
| | El municipio tiene empleados con uniformes acordes a las actividades que realizan | 13% | 16% | 14% | 18% | 15% |
| | El municipio tiene centros de atención (sede central o CPC) de fácil acceso (Ubicación, medios de transporte para llegar, buena señalización exterior). | 1% | 5% | 6% | 26% | 33% |
| | El municipio, en general, tiene tecnologías de apoyo tales como las informáticas y las de comunicación, (el sistema no se cae, páginas web, terminales de autogestión) | 8% | 12% | 14% | 23% | 18% |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | El municipio tiene los elementos materiales necesarios para brindar los servicios que otorga (flota de camioneros, autos, herramientas, insumos para ejecutar las tareas, etc). | 10% | 15% | 19% | 18% | 9% |
| | Los servicios se prestan sin errores (correcta prestación del servicio). | 14% | 24% | 23% | 18% | 6% |
| | Los servicios que se prestan son duraderos en el tiempo. (Arreglo de calles, reparación de semáforos, mantenimiento de alumbrado, etc). | 17% | 23% | 26% | 15% | 5% |
| | Los servicios son reparados rápidamente cuando sufren una interrupción o un daño. | 27% | 29% | 18% | 11% | 7% |
| FIABILIDAD | El horario de atención del municipio es el conveniente y el adecuado. | 9% | 11% | 13% | 26% | 4% |
| | La atención del municipio es individualizada y Personalizada. | 11% | 14% | 17% | 17% | 12% |
| | Si se necesita resolver alguna duda, la atención en el municipio se brinda en un tiempo razonable o adecuado. | 13% | 22% | 24% | 15% | 8% |
| | La cobertura (social/territorial) que el municipio brinda con sus servicios es la adecuada.(cloacas, alumbrado público, recolección de residuos, etc.) | 13% | 16% | 16% | 17% | 8% |
| SEGURIDAD | El tiempo del que dispone el municipio para resolver problemas o dudas es razonable | 16% | 18% | 26% | 15% | 7% |
| | El sistema de gestión municipal tiene la capacidad para detectar problemas de los ciudadanos. | 17% | 17% | 24% | 15% | 11% |
| | Los conocimientos de los empleados municipales transmiten confianza a los usuarios. | 19% | 21% | 18% | 16% | 7% |
| | La actitud de los empleados municipales transmite confianza a los usuarios. | 22% | 21% | 22% | 11% | 6% |
| EMPATIA | La prestación de los servicios genera seguridad en los usuarios | 14% | 21% | 24% | 15% | 9% |
| | El sistema de información garantiza la confidencialidad de los datos personales. | 6% | 8% | 8% | 39% | 4% |
| | El municipio comprende las necesidades específicas de los ciudadanos | 13% | 16% | 15% | 16% | 3% |
| | El municipio se preocupa por dar la mejor respuesta al ciudadano | 23% | 23% | 18% | 13% | 2% |

Fuente: Elaboración propia.

Luego del análisis descriptivo y con la finalidad de medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de la escala utilizada, se empleó el coeficiente Alpha de Cronbach. Su aplicación permite evaluar la magnitud en que los ítems del instrumento estarían correlacionados, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 3—*Resultados de Alpha de Cronbach para los diferentes factores.*

| Factor | Coeficiente Alpha de Cronbach | Consistencia Interna |
|------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Tangibilidad | 0,633 | Baja |
| Capacidad de Respuesta | 0,827 | Buena |
| Fiabilidad | 0,801 | Buena |
| Seguridad | 0,834 | Buena |
| Empatía | 0,671 | Baja |

Fuente: *Elaboración propia.*

Posteriormente se aplicó la técnica de análisis factorial confirmatorio (AFC), para determinar si el número de factores obtenidos y sus cargas se corresponden con los que cabría esperar a la luz de una teoría previa acerca de los datos. La hipótesis a priori fue que existían cinco factores y que cada uno de ellos estaba asociado a un conjunto de variables.

Realizando la corrida con el software SPSS, el AFC arrojó un KMO con un valor muy bueno de 0,935, sugiriendo que fue pertinente utilizar el AFC con los datos surgidos de la investigación. Esto se reconfirmó al observar el Sig. de la Prueba de esfericidad de Bartlett que, al ser igual a 0, conduciría a rechazar la hipótesis nula de esfericidad y, consecuentemente, se aseguró que el modelo factorial es el adecuado para explicar los datos.

La Tabla 4 de porcentajes de variable explicada sugirió tres factores, donde el primero explica el 44,014% de la varianza total, el segundo el 6,41% y el tercero el 5,62%, concluyendo que entre los tres explican el 56,040% de la varianza total. La matriz de componentes rotados sugiere la conformación de tres factores, los que se pueden observar en la tabla a continuación.

Con la aplicación del AFC y los resultados obtenidos, surge que el modelo considerado inicialmente ha sido refutado.

Tabla 4—Matriz de componentes rotados.

| | Componente | | |
|--|-------------|-------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| Los servicios que se prestan son duraderos en el tiempo | ,763 | | |
| Los servicios se prestan sin errores | ,740 | | |
| Los servicios son reparados rapidamente cuando sufren una interrupción o un daño | ,721 | | |
| La cobertura que el municipio brinda con sus servicios es la adecuada | ,654 | | |
| El municipio se preocupa por dar la mejor respuesta al ciudadano | ,598 | | |
| El tiempo del que dispone el municipio para resolver problemas o dudas es razonable | ,596 | | |
| El sistema de gestión municipal tiene capacidad para detectar los problemas de los ciudadanos | ,587 | | |
| La prestación de los servicios generan seguridad en los usuarios | ,532 | | |
| El municipio tiene instalaciones adecuadas en cuanto tamaño, señalización interior, condiciones ambientales | ,406 | | |
| El municipio comprende las necesidades específicas de los ciudadanos | | ,687 | |
| La actitud de los empleados municipales transmite confianza a los usuarios | | ,671 | |
| Los conocimientos de los empleados municipales transmite confianza a los usuarios | | ,666 | |
| El horario de atención del municipio es el conveniente y adecuado | | ,564 | |
| El municipio tiene tecnologías de apoyo tales como las informáticas y las de comunicación | | | ,709 |
| La atención del municipio es individualizada y personalizada | | | ,598 |
| El municipio tiene los elementos materiales para brindar los servicios | | | ,535 |
| Si se necesita resolver alguna duda, la atención en el municipio se brinda en un tiempo razonable o adecuado | | | ,529 |
| El municipio tiene empleados con uniformes acordes a las actividades que realizan | | | ,525 |

Fuente: *Elaboración propia.*

CONCLUSIONES

Este trabajo tuvo como objeto de estudio a los servicios públicos a cargo de la Municipalidad de Córdoba en forma directa. El objetivo fue elaborar una propuesta de indicadores para evaluar el grado de satisfacción percibida por los ciudadanos con las prestaciones recibidas y su calidad. Se origina en las conclusiones obtenidas en un estudio previo, donde se detectó que el Municipio era el prestador de servicios con mayor nivel de insatisfacción percibida por la ciudadanía.

Los órganos de gestión de esta Institución deben planificar estratégica y tácticamente las acciones orientadas al bienestar ciudadano, mejorando, ampliando o profundizando los servicios y las condiciones en las cuales son ofrecidos. Debe así, responder a las demandas y expectativas de la población a la cual sirve, contemplándolas en el marco del desarrollo local sustentable.

Esta es la razón que nos impulsó a elaborar un modelo de medición de satisfacción y calidad, para contribuir y acrecentar la información disponible en la toma de decisiones vinculadas.

En esta etapa de la investigación, disponemos del material necesario para realizar una evaluación final a partir del marco teórico y la metodología seleccionada. Hemos sistematizado y analizado la información recabada para identificar y explicar, en términos generales, la percepción de la población de la ciudad de Córdoba sobre la satisfacción y la calidad de los servicios públicos municipales.

Las observaciones realizadas en esta oportunidad exponen situaciones de inequidad en la prestación de algunos servicios, derivados de la ausencia de

ellos en algunas zonas, mientras para otros es posible mencionar una situación de equidad por estar presentes en prácticamente todos los barrios de la ciudad. Este resultado reforzó al obtenido en el año 2013.

La aplicación del Índice de Satisfacción General (ISG) por servicio y por zona, permitió explicar los mayores y menores valores resultantes en relación al valor promedio establecido. Es posible señalar que la zona con mayor nivel de insatisfacción con los servicios estudiados es la E, conformada por los barrios ubicados fuera del anillo de la Circunvalación, seguida por las zonas B y C. La zona A, constituida por el anillo central, presenta en general valores positivos en la percepción que sus habitantes tienen sobre los servicios evaluados.

Con los resultados de la medición de la Calidad Percibida (ICP) hemos detectado y comprobado inconsistencias en el modelo utilizado. Luego de analizar y exponer los problemas evidenciados en la medición realizada en el año 2013, se procedió a redefinir las variables que componen cada una de las cinco dimensiones y eliminar otras que no aportaban al modelo.

La hipótesis a priori fue que existían cinco factores y que cada uno de ellos estaba asociado a un conjunto de variables. Pero con el procesamiento de los datos, la tabla de porcentajes de variable explicada sugirió un número menor de elementos y, a partir de la matriz de componentes rotados, propuso la conformación de tres factores reforzando lo anterior.

El primero reúne indicadores que refieren a los resultados del servicio y es posible asociarlo a la calidad técnica. El segundo expone la interacción entre la institución prestadora y el cliente/usuario, vinculado a la calidad funcional. En tercer lugar, los indicadores se relacionan con aspectos de

infraestructura señalando así la calidad del entorno del servicio. La aplicación de la técnica de análisis factorial confirmatorio (AFC), nos permite asegurar, finalmente, que el modelo considerado inicialmente ha sido refutado.

En función de los resultados obtenidos se puede concluir que el enfoque propuesto por la escuela americana que se aplicó para la medición de la calidad percibida, no fue una elección acertada debido a sus manifiestas inconsistencias. Frente a los dos estudios realizados, sabemos ahora que es necesario indagar y proponer otras opciones metodológicas para una futura investigación.

En este marco, podemos plantear nuevas hipótesis con el fin de confirmar y evaluar los factores generados. Es posible hacer referencia a Setó-Pamies (2004), quien avanzó en la conceptualización de la calidad de servicio a través de nuevas versiones que pretenden mejorar tanto el modelo americano de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998), utilizado en esta investigación, como el modelo nórdico generado por Grönroos.

A partir de este último enfoque, Rust y Oliver (1994), citados por Setó-Pamies, (2004), plantean un modelo formado por tres dimensiones: 1) el resultado o producto del servicio que equivale a la calidad técnica del modelo de Grönroos; 2) la entrega del servicio que es equivalente a la calidad funcional y 3) el entorno del servicio que recoge la influencia que el entorno físico que rodea al servicio tiene en su valoración. Esta categorización se vincula en forma directa con los resultados expuestos en este trabajo.

A su vez, Brady y Cronin (2001) propusieron un modelo compuesto por tres dimensiones primarias de calidad del servicio -interacción, entorno y resultado- formadas por tres subdimensiones al

interior de cada una de ellas: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Dado que el modelo nórdico define la calidad del servicio utilizando términos globales, mientras que el modelo americano utiliza términos descriptivos, Brady y Cronin proponen la integración de ambas escuelas, sosteniendo que una sin la otra resultaría incompleta.

REFERENCIAS

- AROCENA, J. (2002). *“El desarrollo local: un desafío contemporáneo”*. Montevideo: Taurus - Universidad Católica.
- BAEZ, J., & PEREZ DE TUDELA, J. (2007). *“Investigación cualitativa”*. Madrid: Esic Editorial.
- BOISIER, S. (2004). *“Una (re)visión heterodoxa del desarrollo (territorial): un imperativo categórico”*. Estudios sociales - Volumen 12. Número 23 , 10-36.
- BOULDING, W., STAELING, R., & ZEITHAML, V. (1993). *“A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions”*. Journal of Marketing Research, vol. XXX , 7-27.
- BRADY, MICHAEL K, CRONIN JR., J. (2001). *“Somew new thoughts of conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach”*. Journal of Marketing , 34-49.
- BUTTLE, F. (1996). *“SERVQUAL: review, critique, research agenda”*. European Journal of Marketing vol.30, nº 1 , 8-32.
- CRONIN, J. J. (1994). *“SERVPERF VERSUS SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality”*. Journal of Marketing, Vol.58 , 125-131.
- ETKIN, J. (2007). *“Capital social y valores en la organización sustentable”*. Buenos Aires: Granica S.A.
- JAIN, S., & GUPTA, G. (2004). *“Measuring Service Quality: SERVQUAL vs SERVPERF Scales”*. VIKALPA vol.29, N°2 , 25-37.
- KANITZ, H. (2006). *“Bases para una política comunal práctica”*. En H. Kanitz, E. Arraiza, E. Beltrán, & P. y. Cáceres, Políticas Municipales para el Desarrollo Local y Regional (págs. 18-59). Córdoba: Universidad Católica de Córdoba.
- KLIKSBERG, B. (2002). *“Hacia una economía con rostro humano”*. Buenos Aires: Fondo de cultura económica.
- LIBORIO, M., & PERALTA, C. (2014). *“Procesos de urbanización y desurbanización de los barrios pericentrales de la ciudad de Córdoba”*. Primer Encuentro de Investigadores que Estudian la Ciudad de Córdoba / compilado por Elvira R. Fernández, Marie. Córdoba: Editorial de la Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño de la Universidad Nacional de Córdoba. E-book.
- MARIENHOFF, M. (1993). *“Tratado de Derecho Administrativo - Tomo II. En M. Marienhoff, Tratado de Derecho Administrativo.”* Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- PARASURAMAN, ZEITHAML AND BERRY. (1985). *“A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.”* Journal of Marketing , 41-50.
- PETRACCI, M. (1998). *“La medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano- Usuario de Servicios Públicos Privatizados.”* Instituto Nacional de la Administración Pública , 7-63.
- PNUD. (1996). *“Informe sobre desarrollo humano.”* Madrid: Mundi-Press - Libros -.
- REY DEL CASTILLO, P. (2004). *“Nota metodológica sobre los indicadores del barómetro del CIS”*. Reis núm. 108, pp. 151-178. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de REIS: http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_108_081168422661721.pdf
- SÁEZ, A. (2011). *“Factores críticos para la medición de la calidad del servicio del aseo urbano en el municipio Maracaibo”*. TELOS

Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Vol 13 (3) ISSN 1317-0570 , 329-354.

SAUNDERS, S, GARBINO, P., PIERRE, J., ARAVENA, D. (2013). *"Política Urbana Metropolitana. Los servicios públicos en la ciudad de Córdoba y el bienestar de la ciudadanía como sustento del desarrollo local."* Córdoba, Argentina: Universidad Blas Pascal.

SCHVARSTEIN, L. (2004). *"La inteligencia social de las organizaciones."* Buenos Aires: Paidós.

SEN, A. (2000). *"Desarrollo y libertad."* Barcelona: Planeta.

SETÓ-PAMIES, D. (2004). *"De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente"*. Madrid, España: ESIC Editoria.

SOSA, H., & AENLLE, M. B. (2006). *"Desarrollo local y regional sustentable. En H. y. Kanitz, Políticas Municipales para el Desarrollo Local y Regional (págs. 271-304)"*. Córdoba: Universidad Católica de Córdoba.

SUARINA CANALS, C. (2002). *"Adaptación de la escala SERVQUAL al ámbito financiero"*. Revista española de Financiación y Contabilidad Vol. XXXI, nº113 , 803-831.