

DOI: <https://doi.org/10.34069/AI/2022.50.02.23>

How to Cite:

Ochoa-Rico, M.S., Concha-Bucaram, A., Romero-Subia, J., Sorhegui-Ortega, R., & Vergara-Romero, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Amazonia Investiga*, 11(50), 245-259. <https://doi.org/10.34069/AI/2022.50.02.23>

Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas

Analysis of Citizen Satisfaction from the Perspective of Public Services in Urban Areas

Received: January 28, 2022

Accepted: February 26, 2022

Written by:

María-Salomé Ochoa-Rico⁸⁰<https://orcid.org/0000-0001-6565-1785>**Andrés Concha-Bucaram**⁸¹<https://orcid.org/0000-0002-0565-3276>**José Romero-Subia**⁸²<https://orcid.org/0000-0001-8989-2305>**Rafael Sorhegui-Ortega**⁸³<https://orcid.org/0000-0001-7882-5246>**Arnaldo Vergara-Romero**⁸⁴<https://orcid.org/0000-0001-8503-3685>

Resumen

Esta investigación propone un análisis de la satisfacción ciudadana y el nivel de arraigo territorial de la población urbana a través de las relaciones causales de calidad esperada - calidad percibida - valor percibido - satisfacción - lealtad en las dimensiones de planificación territorial, provisión de servicios públicos y gestión medioambiental. Este trabajo constituye una herramienta científica para investigaciones futuras y sirve como base para la toma de decisiones en el ámbito de la política pública. Se utilizó el software Warp-PLS 7.0 para el diseño de un modelo de ecuaciones estructurales con base en un conjunto de encuestas aplicando el Índice de Satisfacción al Cliente Americano (ACSI) para evaluar 5 hipótesis propuestas. El cuestionario de preguntas fue dirigido a una muestra aleatoria simple de 550 ciudadanos, obteniendo respuestas de 521. Los resultados sugieren que existe una relación positiva y significativa entre el valor percibido, satisfacción y lealtad del ciudadano. Esta investigación agrega un efecto moderador de la calidad percibida en la planificación y territorial, provisión de servicios públicos y en la gestión medioambiental sobre la relación causal valor percibido - satisfacción. El estudio muestra

Abstract

This research proposes an analysis of citizen satisfaction and the level of territorial attachment of the urban population through the causal relationships of expected quality - perceived quality - perceived value - satisfaction - loyalty in the dimensions of territorial planning, provision of public services, and environmental management. This work constitutes a scientific tool for future research and serves as a basis for decision-making in public policy. Warp-PLS 7.0 software was used to design a structural equation model based on surveys applying the American Customer Satisfaction Index (ACSI) to evaluate the five proposed hypotheses. The questions questionnaire was addressed to a simple random sample of 550 citizens, obtaining answers from 521. The results suggest a positive and significant relationship between the perceived value, satisfaction, and loyalty of the citizen. This research adds a moderating effect of perceived quality in territorial and planning, provision of public services, and environmental management on the causal relationship perceived value - satisfaction. The study shows that the policies exercised by public managers have a significant influence on citizen satisfaction.

⁸⁰ Magister en Economía, Doctorando en Ciencias Sociales y Jurídicas, Universidad de Córdoba, Córdoba, España.

⁸¹ Magister en Dirección de Proyectos, Doctorando en Ciencias Sociales y Jurídicas, Universidad de Córdoba, Córdoba, España.

⁸² Magister en Economía, Doctorando en Ciencias Sociales y Jurídicas, Universidad de Córdoba, Córdoba, España.

⁸³ Doctor en Ciencias Económicas, Docente-Investigador tiempo completo, Universidad Ecotec, Samborondón, Ecuador.

⁸⁴ Magister en Economía, Docente-Investigador tiempo completo, Universidad Ecotec, Samborondón, Ecuador. Autor de correspondencia.

que las políticas ejercidas por los gestores públicos constituyen una gran influencia en la satisfacción del ciudadano.

Palabras clave: Políticas Públicas, satisfacción, lealtad, ecuaciones estructurales, Mínimos Cuadrados Parciales.

Introducción

Las políticas territoriales y ambientales, así como los servicios públicos en las zonas urbanas se han convertido en un factor decisivo a la hora de atraer a la población. La adecuada gestión de estas políticas es fundamental para lograr la satisfacción de los ciudadanos (Ouyang et al., 2017; Beeri et al., 2019). Es importante mejorar las expectativas de las personas que visitan una ciudad ya que puede ser determinante a la hora de tomar la decisión de establecer su residencia (Nghiêm-Phú, 2016; Berggren et al., 2020). La mejora continua de estos aspectos puede ser el factor diferenciador para la fidelización del ciudadano hacia la ciudad (Braun et al., 2013; Díaz-Díaz et al., 2017).

En la literatura científica podemos encontrar varias investigaciones sobre el impacto de la gestión pública en la satisfacción ciudadana (Bouranta et al., 2015; Chen et al., 2019; Drew et al., 2016; Han & Gao, 2020; Sumaedi et al., 2016). Los estudios abordan las diferencias en la provisión de servicios públicos y el nivel de satisfacción entre áreas rurales y urbanas (Zheng y An, 2015; Benjamin et al., 2017; Requena, 2016; Newburn y Berck, 2006; Pascanu et al., 2016; Sørensen, 2014; Vieira & Dutra, 2020).

Investigadores como Fornell et al. (1996), Fornell y Larcker (1981a, 1981b), proponen un estudio que utiliza el American Customer Satisfaction Index (ACSI) para analizar las relaciones causales entre calidad esperada, calidad percibida, valor percibido, satisfacción y lealtad.

Dado que la calidad de vida urbana está cada vez más vinculada a las decisiones políticas sobre los servicios públicos, el desempeño de los servicios municipales ha sido una de las principales preocupaciones de los administradores públicos y, por lo tanto, ha atraído una atención considerable por parte de la administración municipal. (Ma, 2017). En las últimas décadas, se observa un esfuerzo creciente por parte de los investigadores de las ciencias sociales para evaluar la calidad del buen gobierno en la ciudad y los servicios que brinda. Muchos institutos de

Keywords: Public Policies, satisfaction, loyalty, Structural Equations, Partial Least Squares.

investigación, como el Urban Institute & International City Management Association (1974) han trabajado en estrecha colaboración con los gobiernos metropolitanos para mejorar los sistemas de prestación de servicios municipales.

Este estudio aborda el GAP del análisis de la intensidad de las relaciones causales propuestas y la identificación de las variables que generan mayor y menor satisfacción ciudadana representadas en los constructos. En Guayaquil no existen investigaciones de relaciones causales que determinan el nivel de satisfacción en la provisión de servicios públicos. Tampoco existen estudios que propongan constructos moderadores de las relaciones causales entre el valor percibido de los ciudadanos sobre la satisfacción.

Esta investigación se configura de la siguiente manera: introducción, marco teórico, materiales y métodos, hipótesis de estudio, resultados obtenidos, y por último, se propone un apartado de discusión y conclusiones del estudio, seguido de las referencias bibliográficas utilizadas.

Marco Teórico o Revisión de literatura

La correcta planificación de las políticas territoriales y viales en zonas urbanas, así como una adecuada gestión medioambiental y de provisión de servicios públicos favorece el turismo, las actividades deportivas y el desarrollo económico (Wang et al., 2020). La decisión de los ciudadanos al momento de elegir un lugar de residencia está determinada por las expectativas en la calidad de los servicios públicos provistos en el territorio, las oportunidades de empleo, la conservación de las áreas verdes y el medio ambiente (Pham et al., 2019; Kanwal et al., 2020).

Los servicios públicos incluyen: calidad del transporte, seguridad, alumbrado público, calidad del agua y alcantarillado, servicios de inhumación, servicio de extinción de incendios, etc.; que en conjunto generan expectativas por parte de los ciudadanos, así como calidad percibida, siendo esto un determinante para

establecer residencia y promocionar la ciudad como sitio turístico (Fongar et al., 2019).

La experiencia ambiental del ciudadano es otro factor importante a la hora de decidir establecer residencia y recomendar la ciudad. Las instituciones públicas gestionan los espacios verdes y las normas que regulan los niveles máximos de ruido (contaminación acústica), destinan fondos para limpieza y puntos verdes para la recogida selectiva de residuos urbanos. Estos definen qué es un espacio verde de calidad (Chiesura, 2004; Lo & Jim, 2012).

Esta investigación analiza el nivel de conformidad del ciudadano con respecto a los valores pagados en términos de impuestos locales versus calidad de servicios públicos recibidos. Ravald ad Grönro (1996) sugieren que el valor percibido es aplicable a los estudios de satisfacción de servicios públicos. El valor percibido es el resultado de las expectativas de los ciudadanos y de la calidad percibida. (Kim & Park, 2017; Ma et al., 2020).

Esta investigación estudia la satisfacción de los ciudadanos urbanos medida como el bienestar derivado de las decisiones tomadas por los gestores territoriales y municipales. También analiza la fidelidad de los ciudadanos residentes en áreas urbanas, medida como la recomendación de la calidad de los servicios públicos gestionados por las administraciones y sus gestores, así como la recomendación de los residentes a otros ciudadanos. De esta manera ciudadanos satisfechos y leales contribuyen a la lucha contra la despoblación, un problema que preocupa de sobremana a las administraciones públicas. Este estudio también es innovador porque utiliza un modelo de ecuaciones estructuradas con variables moderadoras (PQTPR, PQMS, PQCE).

Este estudio amplía la literatura existente sobre satisfacción y lealtad ciudadana en áreas urbanas, en tres dimensiones: Calidad esperada en planificación territorial, servicios municipales y gestión medioambiental Armis & Kanegae, (2020). Una vez que los ciudadanos han decidido establecer su residencia en el casco urbano, se estudia la calidad percibida con respecto a las mismas dimensiones. La diferencia entre la calidad esperada y la calidad percibida genera en los ciudadanos un valor percibido de la ciudad en la que residen Echaniz et al., (2018). Este estudio agrega el concepto de constructos moderadores a la teoría clásica del Modelo de Ecuación Estructural Authors, (2019). Se proponen tres hipótesis específicas para analizar el efecto

moderador de los constructos de calidad percibida sobre la relación causal valor percibido - satisfacción y dos hipótesis que analizan las relaciones causales que generan satisfacción y lealtad ciudadana como elemento de medición de bienestar (Hernandez et al., 2016).

Los gestores responsables de las políticas territoriales en las áreas urbanas deben disponer de información relevante sobre la opinión de los ciudadanos para poder planificar políticas que mejoren las expectativas de los potenciales nuevos ciudadanos y turistas (Chen, 2010; Song et al., 2013). Este estudio implementa un modelo de ecuaciones estructurales basado en el Índice de satisfacción del cliente estadounidense, que es un modelo que ha sido completamente probado para su uso en investigaciones sobre la calidad esperada, calidad percibida, valor percibido, satisfacción y lealtad. (Fornell et al., 1996; Awwad, 2012).

Existen pocos estudios que incluyen variables moderadoras en las relaciones causales entre constructos (Hagger et al., 2018; Parasuraman et al., 1985).

Con base en la literatura que respalda los constructos propuestos para el estudio, se formulan las siguientes hipótesis (Figura 1):

Hipótesis 1 (H1). La calidad percibida de la experiencia de planificación territorial en áreas urbanas (PQTPR) modera positiva y significativamente la relación directa entre el valor percibido (PV) y la satisfacción ciudadana (SATISFAC).

Hipótesis 2 (H2). La calidad percibida de la experiencia en la prestación de servicios públicos municipales en áreas urbanas (PQMS) modera positiva y significativamente la relación directa entre el valor percibido (PV) y la satisfacción ciudadana (SATISFAC).

Hipótesis 3 (H3). La calidad percibida de la gestión medioambiental del ciudadano en áreas urbanas (PQCE) modera positiva y significativamente la relación directa entre el valor percibido (PV) y la satisfacción del ciudadano. (SATISFACCIÓN).

Hipótesis 4 (H4). El valor percibido por el ciudadano en las zonas urbanas (PV) influye positiva y significativamente en la satisfacción general del ciudadano. (SATISFECHO).

Hipótesis 5 (H5). La satisfacción general del ciudadano en los servicios públicos (SATISFAC) influye positiva y significativamente en la lealtad general del ciudadano (LEALTAD).

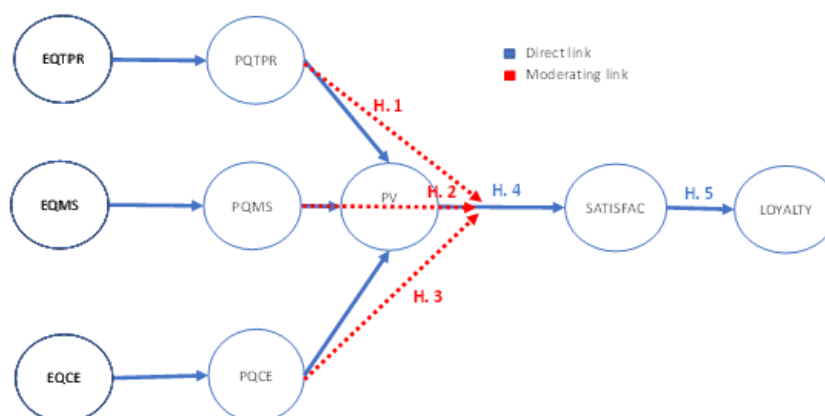


Figura 1. Modelo teórico de investigación.

Metodología

Instrumentos

El cuestionario consta de cinco secciones:

Sección 1: Experiencia en planificación territorial y planificación vial. Cuestiones sobre Zonificación y urbanismo, Carreteras y aceras, Organización del tráfico y cruces, Servicio de Transporte Público, Servicios de aparcamiento, Información de direcciones, Servicios terminales de transporte, Satisfacción global en la experiencia de planificación territorial y viaria.

Sección 2: Experiencia en la prestación de servicios municipales. Consultas sobre Relación Calidad/Precio, Servicios de Alcantarillado y Alcantarillado, Servicio de Recogida de Basura y Limpieza Ambiental, Calidad del Agua Potable, Parques y Jardines, Servicios de Policía Municipal, Alumbrado Público y Vial, Conservación de Estructuras Históricas y Culturales, Actividades Culturales, Equipamientos Sociales y Culturales, Servicios de inhumación, Actividades Sociales, Servicios Bomberos, Servicios Deportivos, Servicios Veterinarios, Global Satisfacción en la experiencia de prestación del servicio municipal.

Sección 3: Gestión medioambiental. Preguntas sobre Contaminación acústica, Contaminación del Aire, Contaminación visual, Áreas Verdes, Puntos de Reciclaje, Satisfacción Global de la Gestión Ambiental del Ciudadano.

Sección 4: Lealtad ciudadana. ¿Recomendarían los servicios que brinda el Municipio de Guayaquil?, ¿Recomendarían a familiares o amigos que viven fuera de la ciudad mudarse a vivir a Guayaquil?, ¿Recomendarían a familiares o amigos que viven fuera de la ciudad hacer

turismo en Guayaquil?, ¿Recomendaría a amigos o familiares a votar por el alcalde de Guayaquil?, ¿Volvería a votar por el alcalde de Guayaquil?

Bloque 5: Perfil Sociodemográfico. Sexo, edad, nivel de estudios, categoría profesional, nivel de ingresos familiares.

Las variables utilizadas para medir la fidelidad de los ciudadanos que residen en Guayaquil, 1) la calidad esperada en el planeamiento territorial y vial (EQTPR) 2) la calidad esperada en la prestación de los servicios municipales (EQMS), 3) la calidad esperada en la experiencia del ciudadano ambiental (EQEEC) , 4) calidad percibida del planeamiento territorial y vial (PQTPR), 5) calidad percibida de la prestación de los servicios municipales (PQMS), 6) calidad percibida de la gestión medioambiental (PQEEC), 7) valor percibido (PV), 8) satisfacción (SATISFAC) y 9) lealtad (LOYALTY).

Muestra

Para el estudio que incluye la zona urbana, la recolección de datos se realizó en la ciudad de Guayaquil en una zona urbana denominada Tarquí, considerada como el sector de mayor crecimiento urbano. La ciudad de Guayaquil es un territorio apropiado para realizar esta investigación: es una ciudad portuaria, que abre puertas a las playas del Pacífico y las Islas Galápagos; es la ciudad más grande y con mayor densidad poblacional de la República del Ecuador, con 2.698.077 habitantes, lo que corresponde al 15.6% de la población ecuatoriana. Es considerada como la capital económica del país por el dinamismo que genera en la actividad comercial, industrial, de servicios y agropecuaria, además cuenta con la infraestructura municipal más grande del país,

encargada de brindar los servicios públicos a los ciudadanos a través de 27 áreas administrativas y operativas y empresas públicas que realicen la labor de prestación de servicios de competencia municipal.

Se divide geográficamente en 16 áreas urbanas y 5 rurales. El universo de estudio es 1.050.826 habitantes que corresponde al 38.9% de la población total de Guayaquil. La parroquia urbana Tarquí, se caracteriza por ser un polo de desarrollo urbano y de mayor crecimiento económico, lo que lleva a una mayor demanda de calidad en servicios públicos.

Los datos fueron obtenidos de una encuesta de opinión basada en el American Customer Satisfaction Index (ACSI), que contiene 80 preguntas, clasificadas en 9 constructos, realizadas a nivel de hogar. Se calculó una muestra aleatoria simple representativa de 550 viviendas con un margen de error de 5 % y nivel de confianza del 95%, logrando respuestas favorables de 521 familias, encuestando a un representante de cada hogar.

Los datos fueron recolectados por un grupo de encuestadores capacitados previamente del 5 al 11 de octubre de 2020, obteniendo información sociodemográfica relevante, así como los niveles de calidad esperada (expectativa), percibida, satisfacción y lealtad de los encuestados en cada ítem contenido en el cuestionario. Se implementó una escala tipo Likert que va de uno a siete puntos para cada afirmación propuesta (Csapo, 2012).

La muestra cubre todos los segmentos de edad, nivel de estudios, categoría profesional y nivel de ingresos (Farooq et al., 2018). Los encuestados autorizaron el uso de la información obtenida para la presente investigación.

La tabla 1 muestra el perfil sociodemográfico de la muestra. El 46,9% de los entrevistados fueron mujeres, frente al 54,1% de hombres. Los cuestionarios fueron respondidos principalmente por jóvenes menores de 30 años (44,7%) que habían estudiado en la escuela secundaria (51,1%).

Tabla 1.
Perfil Sociodemográfico de los visitantes.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo (n=521)	Hombre	282	54.1
	Mujer	239	45.9
Edad (n=521)	>30	233	44.7
	[30-39]	165	31.7
	[40-49]	67	12.9
	[50-59]	40	7.7
	60 o más	16	3.1
Estudios (n=521)	Sin Estudios	1	0.2
	Escuela primaria	36	6.9
	Escuela secundaria	266	51.1
	Universidad	207	39.7
	Postgrado	11	2.2
Ingreso familiar (n=521)	Menos de 400 dólares	367	70.4
	Entre 400 y 2000 dólares	146	28
	Entre 2001 y 5000 dólares	4	0.8
	Entre 5001 y 10000 dólares	2	0.4
	Más de 10001 dólares	2	0.4

Fuente: Elaborado por Autores.

Los ciudadanos fueron informados de los propósitos académicos y el anonimato del estudio antes de completar el cuestionario. Se solicitó el consentimiento verbal antes de que los

ciudadanos completaran el cuestionario. Las preguntas de las primeras cuatro partes del cuestionario utilizaron una escala de Likert de siete puntos, donde uno significó totalmente en

desacuerdo y siete totalmente de acuerdo. La participación en el estudio fue voluntaria.

Los datos de la investigación se tabularon y analizaron usando (PLS-SEM), usando el software Warp-PLS 7.0 (ScriptWarp Systems, PO Box 452428, Laredo, Texas, 78045 EE. UU.).

Resultados

Validación

El modelo propuesto se ha construido a partir de las variables latentes y observadas y de la revisión teórica. Una vez validado el cuestionario, se utilizó Warp-PLS para estimarlo.

Se ha validado la fiabilidad individual de las variables observadas, las variables latentes y la validez convergente, y se ha calculado la bondad de ajuste del modelo.

Para comprobar la validez y fiabilidad de los ítems (Carmines & Zeller, 1979), se analizó la Colinealidad. Se verificó que el valor de varianza del factor de inflación (VIF) es más significativo que cinco. Los resultados no mostraron colinealidad en las variables utilizadas para cada variable latente. A continuación, se confirma la fiabilidad individual de las cargas factoriales de los artículos. Con base en los resultados de estos cálculos, el modelo de medición se consideró válido y confiable, lo que significa que el modelo estructural puede ser analizado. Fornell y Larcker, (1981a) y Barclay et al., (1995).

Para saber si los ítems observados miden estricta y adecuadamente la variable latente o constructo del que forman parte, se estudian los valores de fiabilidad compuestos, así como el Alfa de

Cronbach, verificando si son mayor o igual a 0,7 (Tabla 3) (Nunnally & Bernstein, 1978).

Mantener los valores de 0.707 es necesario para que una variable sea aceptada como parte de un constructo. Una vez estudiada la fiabilidad individual, se procedió a analizar la validez y fiabilidad de los constructos.

El análisis consistió en evaluar la colinealidad y verificar que el valor de la varianza del factor de inflación (VIF) sea mayor a cinco. Los resultados no mostraron colinealidad en las variables utilizadas para el constructo lealtad.

Después de este análisis, podemos afirmar que los resultados indicaron una confiabilidad individual casi óptima, ya que todos los valores de carga estuvieron por encima del umbral mínimo requerido de 0.505 o 0.6 según (Fornell & Larcker, 1981b).

El análisis reveló que las cargas eran estadísticamente significativas al 99,99 %. Con base en los resultados de estos cálculos, el modelo de medición se consideró válido y confiable, lo que significó que luego se pudo analizar el modelo estructural.

Para comprobar si las variables observadas miden de forma rigurosa y adecuada la variable latente que representan, siguiendo el Alfa de Cronbach y se toman valores de fiabilidad compuesta, comprobando si son superiores o igual a 0,7 (tabla 2). Como todos los valores superan este límite inferior, se confirma la fiabilidad de los constructos de primer orden y su capacidad para medir la Lealtad. En nuestro análisis, todos los constructos superaron un valor de 0,7 lo que significa que no puede haber dudas sobre la capacidad de los constructos para medir la Lealtad.

Tabla 2.
Fiabilidad compuesta y Alfa de Cronbach.

	Fiabilidad compuesta	Alfa de Cronbach
PV	0.939	0.930
SATISFECHO	0.910	0.851
LEALTAD	0.939	0.918
EQTRP	0.966	0.958
PQTRP	0.911	0.911
EQMS	0.973	0.973
PQMS	0.935	0.935
EQCE	0.954	0.954
PQCE	0.877	0.877

Fuente: Elaborado por Autores.

Validez convergente

Para evaluar la validez convergente de un conjunto de variables, es decir, si explica un constructo y no otro, se utiliza la varianza media extraída (AVE), que es el criterio de aceptación más utilizado en las investigaciones para evaluar este concepto (tabla 3). Fornell & Larcker,

(1981a) determinó que el valor mínimo del AVE debe ser mayor a 0.5, lo que significa que el constructo comparte más de la mitad de su varianza con sus indicadores, el resto de la varianza se explica por el error de medida. En base a los resultados obtenidos, podemos confirmar que las mediciones realizadas son válidas.

Tabla 3.
Varianza Media Extraída.

Varianza media extraída (AVE)	
EQTRP	0.800
PQTRP	0.593
EQMS	0.769
PQMS	0.509
EQCE	0.840
PQCE	0.640
PV	0.479
SATISFACIÓN	0.771
LEALTAD	0.755

Fuente: Elaborado por Autores.

Bondad de ajuste del modelo: Para verificar la bondad de ajuste del modelo propuesto, en la

tabla 4 se calcularon diferentes parámetros que abordan dicha bondad.

Tabla 4.
Bondad de ajuste del modelo.

Coefficiente de trayectoria promedio (APC)	0.427	
R-cuadrado promedio (ARS)	0.559	p<0,001
R-cuadrado medio ajustado (AARS)	0.558	
Bloque medio VIF (AVIF)	3.008	aceptable si ≤ 5 , idealmente ≤ 3.3
Colinealidad completa promedio VIF (AFVIF)	4.807	pequeño $\geq 0,1$, mediano $\geq 0,25$, grande \geq
Tenenhaus GoF (GoF)	0.653	
Relación de paradoja de Sympon (SPR)	0.909	
Relación de conteo de diferencia de umbral estandarizada (STDCR)	0.984	aceptable si ≥ 0.7 , idealmente = 1
Relación de suma de diferencia de umbral estandarizada (STDSR)	0.922	
Ratio de contribución R-cuadrado (RSCR)	0.992	aceptable si ≥ 0.9 , idealmente = 1
Relación de supresión estadística (SSR)	1.000	
Relación de dirección de causalidad bivariada no lineal (NLBCDR)	0.909	aceptable si ≥ 0.7
Residuo cuadrático medio estandarizado (SRMR)	0.081	
Residual absoluto medio estandarizado (SMAR)	0.061	aceptable si ≤ 0.1

Fuente: Elaborado por Autores

Una vez comprobados y validados todos los constructos, así como la bondad del ajuste del modelo, podemos afirmar que los resultados obtenidos son adecuados y justifican su validez y

aplicabilidad. Luego se calculó la significancia del Coeficiente de las relaciones causales (tabla 5).

Tabla 5.
Contraste de relaciones causales.

Relaciones causales	Efecto	Coefficiente causal	¿Soportado?
EQTRP-PQTRP	+	0.752***	-
EQMS-PQMS	+	0.771***	-
EQCE-PQCE	+	0.614***	-
PQTRP-PV	+	0.128**	-
PQMS-VP	+	0.755***	-
PQCE-PV	+	0.100**	-
H1: PQTRP->PV-SATISFAC	+	0.072*	SÍ
H2: PQMS-> PV- SATISFAC	+	-0.020	NO
H3: PQCE->PV-SATISFAC	+	0.121**	SÍ
H4: VP - SATISFAC	+	0.648***	SÍ
H5: SATISFACCIÓN - LEALTAD	+	0.719***	SÍ

Fuente: Elaborado por Autores

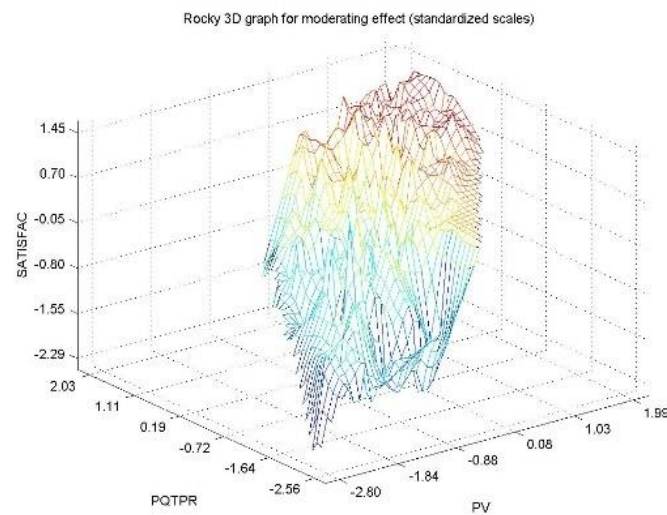


Figura 2a. Hipótesis 1 3D, PQTRP->PV-SATISFAC

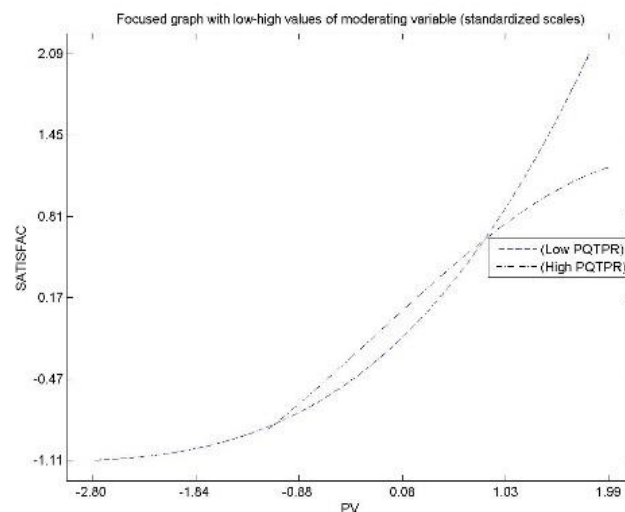


Figura 2b. Hipótesis 1 2D, PQTRP->PV-SATISFAC

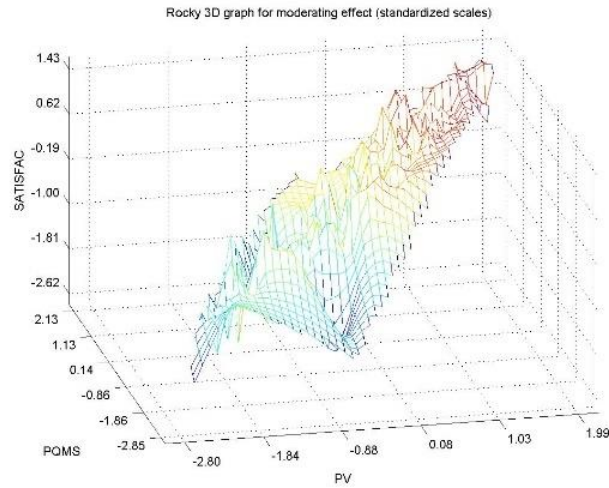


Figura 3a. Hipótesis 2 3D, PQMS-> PV- SATISFAC

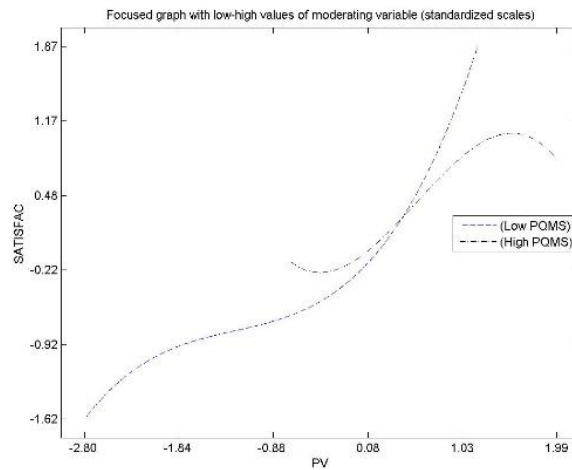


Figura 3b. Hipótesis 2 2D, PQMS-> PV- SATISFAC

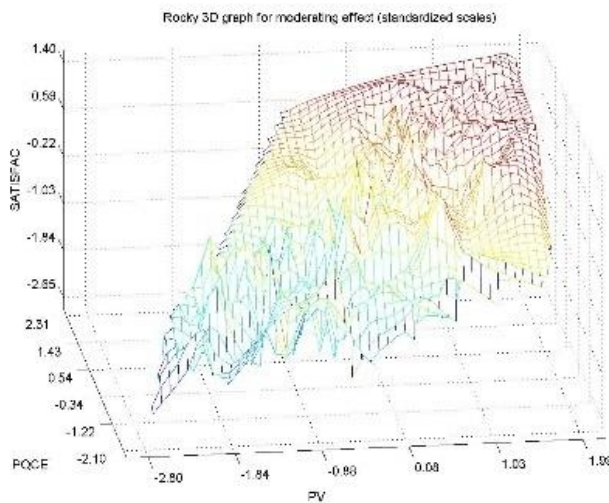


Figura 4a. Hipótesis 3 3D, PQCE-> PV-SATISFAC

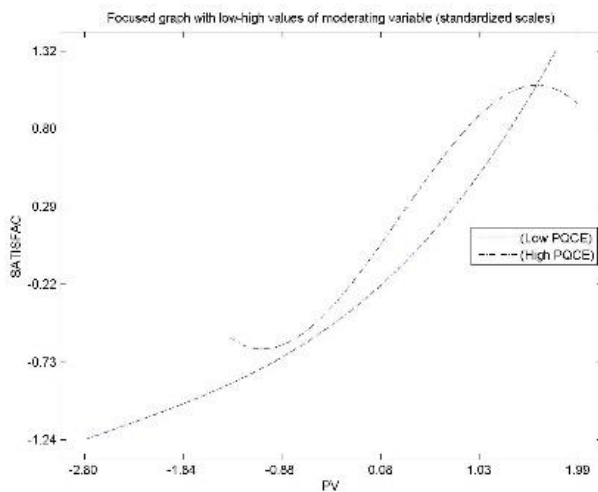


Figura 4b. Hipótesis 3 2D, PQCE-> PV-SATISFAC

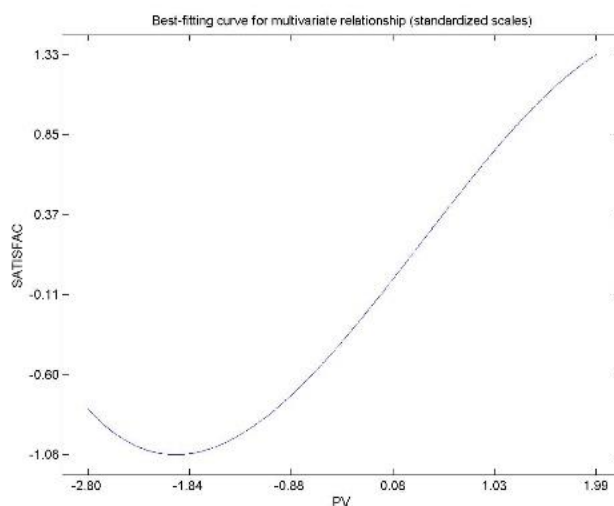


Figura 5. Hipótesis 4, PV – SATISFAC

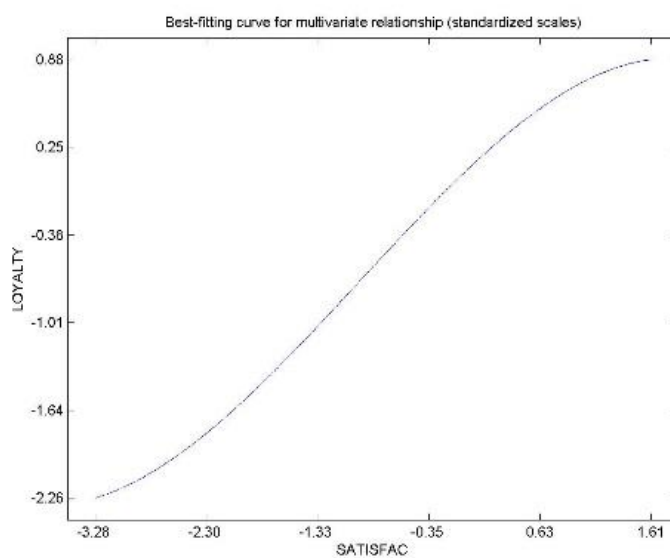


Figura 6. Hipótesis 5, SATISFAC - LEALTAD

Se soportaron las hipótesis H1, H3, H4 y la H5.

Los valores de los coeficientes estructurales de los constructos se muestran en la figura 7. La

probabilidad límite (p-Valor) de cada uno se utiliza para validar la importancia de las relaciones entre los constructos del modelo propuesto.

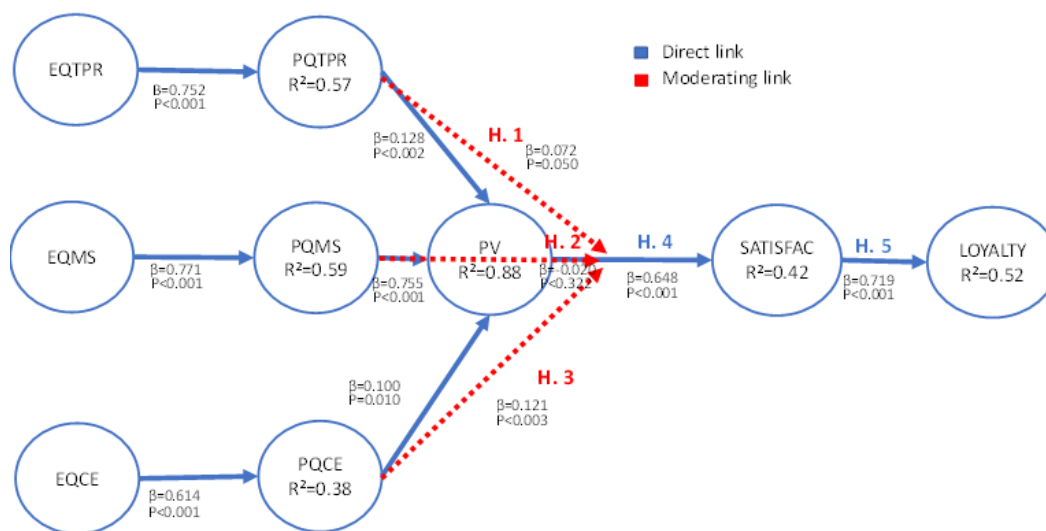


Figura 7. Coeficientes estructurales de las relaciones causales y p-valor.

Discusión

Los territorios, cada uno con sus características propias y sus posibilidades presupuestarias, tratan de satisfacer a los ciudadanos que habitan en el mismo. Los ciudadanos satisfechos recomiendan con familiares, amigos las áreas provistas de servicios públicos adecuados y que cubran las necesidades de la población. La administración pública tiene, entre otros, el objetivo de preservar las áreas urbanas, manteniendo el valor sostenible de los territorios como destinos residenciales y turísticos (Alkrajji & Ameen, 2021).

Este estudio propone un modelo de ecuaciones estructurales con variables latentes moderadoras de las relaciones causales que configuran el grado de satisfacción ciudadana. Se analizó la lealtad de los residentes en el área urbana de Guayaquil. Los resultados obtenidos en el estudio confirman la mayoría de las hipótesis propuestas en el modelo teórico convirtiendo esta investigación en una herramienta para mejorar la competitividad de un destino para atraer turistas.

Los ciudadanos de las áreas urbanas tienen expectativas altas en la provisión de servicios públicos, en planificación y viabilidad territorial, así como en la gestión ambiental influyendo en la decisión de establecer la residencia. Una vez que los ciudadanos han decidido establecer la residencia en el territorio y han experimentado

los servicios públicos generan una percepción de la calidad. Los principales factores que generan satisfacción en los ciudadanos de las zonas urbanas son: los servicios de aparcamiento, servicio de extinción de incendios, calidad del agua potable, servicios de alcantarillado y alcantarillado, limpieza urbana y recogida de basuras, parques y jardines., conservación de monumentos históricos y culturales, actividades culturales, actividades sociales, servicios deportivos y calidad del aire (Delpla et al., 2020).

Hipótesis 1 (Figura 2a.) La calidad percibida de la planificación territorial en áreas urbanas modera positiva y significativamente la relación entre el valor percibido y la satisfacción medida como generador de bienestar (Özbil et al., 2015; Lercher, 2019). La Figura 2b muestra una forma sinusoidal en la relación entre valor percibido y satisfacción, tanto para valores altos como para valores bajos de la variable moderadora (calidad percibida en planificación territorial y viabilidad). Lo que significa que, al aumentar la calidad percibida de la planificación territorial y la viabilidad, no solo se influye en el valor percibido sino también en la relación causal entre el valor percibido y la satisfacción. Este resultado muestra que existe un aumento en la satisfacción general de los ciudadanos que residen en áreas urbanas.

Hipótesis 2 (Figura 3a.) Es una hipótesis no significativa, por lo tanto, no se cumple,

concluyendo que la calidad percibida de los servicios municipales no modera la relación directa entre el valor percibido de la ciudadanía y la satisfacción.

Hipótesis 3 (Figura 4a.) La calidad percibida de la gestión medioambiental en el territorio modera positiva y significativamente la relación entre el valor percibido y la satisfacción (Ren et al., 2021). La Figura 3b muestra que cuando los valores de la variable moderadora calidad percibida en la gestión medioambiental son bajos, la relación causal entre valor percibido y satisfacción tiene una influencia directa. Esto quiere decir que si la percepción de la calidad es media o baja la relación causal valor percibido y satisfacción es directamente proporcional. Cuando los valores de la variable moderadora son altos, la relación valor percibido - satisfacción tiene una forma sinusoidal, achatada en los extremos. La confirmación de esta hipótesis significa que, al aumentar la calidad percibida de la gestión medioambiental del territorio en áreas urbanas, influye en el valor percibido y también en la relación entre el valor percibido y la satisfacción.

Hipótesis 4 El valor percibido por el ciudadano residente en un área urbana influye en la satisfacción y bienestar (von Wirth et al., 2016). La Figura 5 empieza con un comportamiento negativo, volviéndose positivo y significativo generando una influencia directa en la satisfacción del ciudadano urbano. Este resultado también ha sido observado por otros autores concluyendo que las expectativas de los ciudadanos de las zonas urbanas pueden incrementar la satisfacción al proporcionarles un conjunto de experiencias y sensaciones derivadas de políticas territoriales de vialidad, mejoramiento en la provisión de servicios públicos y una adecuada gestión ambiental. por parte de los gestores públicos. Esto se puede lograr diseñando política pública encaminada a planificar de manera ordenada la ciudad y generando bienestar social con el fin de crear arraigo territorial por parte de la población.

Se confirma la hipótesis 5, que propone una influencia positiva y significativa entre la satisfacción de los ciudadanos urbanos y la lealtad lo cual genera que el territorio sea recomendado a familiares y amigos. La lealtad ciudadana no sólo fija la población, sino que actúa como polo de atracción de otros ciudadanos para incrementar el turismo. Los gestores públicos a través de la implementación de políticas territoriales pueden lograr maximizar la satisfacción y fidelización de los ciudadanos de

las zonas urbanas. La figura 6 muestra la relación directa de la relación causal satisfacción – lealtad. Los resultados mostraron que la calidad de los servicios públicos, la satisfacción, y la lealtad son factores positivos que influyen en la decisión de un ciudadano de establecer su residencia o escoger al territorio como destino turístico, así como recomendar dicho destino. Este resultado concuerda con investigaciones previas (Yu & Kim, 2020).

Conclusiones

A manera de conclusión se destaca que los servicios peor calificados por los ciudadanos, generando una baja calidad percibida son los servicios de policía municipal. La seguridad ciudadana es un factor fundamental que puede atraer o provocar movimientos de población. Asimismo, la experiencia ambiental del ciudadano es claramente mejorable en cuanto a calidad del aire, contaminación acústica, zonas verdes y puntos de reciclaje, calidad de los parques y jardines, el adecuado alumbrado público y los servicios deportivos.

Los resultados de este estudio son consistentes con los encontrados en estudios previos que indican que la satisfacción influye positivamente en la lealtad de los ciudadanos que establecen su destino en una zona urbana. Este estudio plantea las fortalezas y deficiencias en la provisión de servicios públicos en las áreas urbanas como un medio para lograr arraigo al territorio.

Esta investigación identifica factores que los ciudadanos consideran importantes a la hora de determinar su residencia en un destino urbano. Los servicios de extinción de incendios fueron los mejores calificados. Las áreas urbanas deben poder combinar políticas públicas municipales que vinculen al ciudadano con el destino. Las limitaciones de este estudio se relacionan con la muestra debido a que los datos se obtuvieron en el área urbana de Guayaquil, lo que significa que los datos recolectados solo son válidos para un tipo de ciudadano. Se deja abierto un camino hacia futuras investigaciones dirigidas a otras zonas urbanas a fin de proponer comparaciones de resultados. Este estudio debe ser realizado de forma periódica a fin de analizar la evolución en el comportamiento de los ciudadanos.

Referencias Bibliográficas

Alkrajji, A., & Ameen, N. (2021). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology and*

- People, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0229>
- Armis, R., & Kanegae, H. (2020). Understanding of Citizens' Loyalty in City Regeneration: Post-mining Communities in Sawahlunto. West Sumatra [West Sumatera], 2, 77–91.
- Awwad, M. S. (2012). An application of the American Customer Satisfaction Index (ACSI) in the Jordanian mobile phone sector. *TQM Journal*, 24(6), 529–541. <https://doi.org/10.1108/17542731211270098>
- Barclay, D., Higgins, C., & Thompson, R. (1995). The Partial Least Squares (PLS) approach to causal modelling: Personal computer adoption and use as an illustration. Ontario: Walter de Gruyter.
- Beeri, I., Uster, A., & Vigoda-Gadot, E. (2019). Does Performance Management Relate to Good Governance? A Study of Its Relationship with Citizens' Satisfaction with and Trust in Israeli Local Government. *Public Performance and Management Review*, 42(2), 241–279. <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1436074>
- Benjamin, D., Brandt, L., & McCaig, B. (2017). Growth with equity: income inequality in Vietnam, 2002–14. *The Journal of Economic Inequality*, 15(1), 25–46. <https://doi.org/10.1007/s10888-016-9341-7>
- Berggren, N., Bergh, A., Bjørnskov, C., & Tanaka, S. (2020). Migrants and life satisfaction: The role of the country of origin and the country of residence. *Kyklos*, 73(3), 436–463. <https://doi.org/10.1111/kykl.12225>
- Bouranta, N., Siskos, Y., & Tsotsolas, N. (2015). Measuring police officer and citizen satisfaction: comparative analysis. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 48(3), 48(3). <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-01-2015-0008>
- Braun, E., Kavaratzis, M., & Zenker, S. (2013). My city - my brand: The different roles of residents in place branding. *Journal of Place Management and Development*, 6(1), 18–28. <https://doi.org/10.1108/17538331311306087>
- Carmines, E. G., & Zeller, R. A. (1979). Assessing reliability. *Assessing Reliability: Reliability and Validity Assessment*, 17, 37–49. <https://dx.doi.org/10.4135/9781412985642>
- Chen, Y. (2010). Towards Green Loyalty: Driving from Green Perceived Value, Green Satisfaction, and Green Trust. *Sustainable Development*, 21(5), 500. <https://doi.org/10.1002/sd.500>
- Chen, N. C., Hall, C. M., Yu, K., & Qian, C. (2019). Environmental satisfaction, residential satisfaction, and place attachment: The cases of long-term residents in rural and urban areas in China. *Sustainability*, 11(22), 6439. <https://doi.org/10.3390/su11226439>
- Chiesura, A. (2004). The role of urban parks for the sustainable city. *Landscape and Urban Planning*, 68(1), 129–138. <https://doi.org/10.1016/j.landurbplan.2003.08.003>
- Csapo, J. (2012). The role and importance of cultural tourism in modern tourism industry. *Strategies for Tourism Industry-Micro and Macro Perspectives*. Intech, 201–232.
- Delpla, I., Legay, C., Proulx, F., & Rodriguez, M. J. (2020). Perception of tap water quality: Assessment of the factors modifying the links between satisfaction and water consumption behavior. *Science of the Total Environment*, 722. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.137786>
- Díaz-Díaz, R., Muñoz, L., & Pérez-González, D. (2017). Business model analysis of public services operating in the smart city ecosystem: The case of SmartSantander. *Future Generation Computer Systems*, 76, 198–214. <https://doi.org/10.1016/j.future.2017.01.032>
- Drew, J., Kortt, M., & Dollery, B. (2015). What determines efficiency in local government? A DEA analysis of NSW local government. *Economic Papers: A Journal of Applied Economics and Policy*, 34(4), 243–256. <https://doi.org/10.1111/1759-3441.12118>
- Echaniz, E., dell'Olio, L., & Ibeas, Á. (2018). Modelling perceived quality for urban public transport systems using weighted variables and random parameters. *Transport Policy*, 67, 31–39. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2017.05.006>
- Farooq, M. S., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169–180.
- Fongar, C., Aamodt, G., Randrup, T. B., & Solfeld, I. (2019). Does perceived green space quality matter? Linking norwegian adult perspectives on perceived quality to motivation and frequency of visits. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13). <https://doi.org/10.3390/ijerph16132327>
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index:

- nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60, 7–18.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981a). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, XVIII(February), 39–50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800313>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981b). Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382. <https://doi.org/10.2307/3150980>
- Han, H., & Gao, Q. (2020). Does welfare participation improve life satisfaction? Evidence from panel data in rural China. *Journal of Happiness Studies*, 21(5), 1795–1822. <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00157-z>
- Hagger, M. S., Polet, J., & Lintunen, T. (2018). The reasoned action approach applied to health behavior: Role of past behavior and tests of some key moderators using meta-analytic structural equation modeling. *Social Science & Medicine*, 213. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2018.07.038>
- Hernandez, S., Monzon, A., & de Oña, R. (2016). Urban transport interchanges: A methodology for evaluating perceived quality. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 84, 31–43. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2015.08.008>
- Kanwal, S., Rasheed, M. I., Pitafi, A. H., Pitafi, A., & Ren, M. (2020). Road and transport infrastructure development and community support for tourism: The role of perceived benefits, and community satisfaction. *Tourism Management*, 77(June 2019), 104014. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.104014>
- Kim, K.-H., & Park, D.-B. (2017). Relationships among perceived value, satisfaction, and loyalty: Community-based ecotourism in Korea. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(2), 171–191.
- Kim, Y. H., Kim, D. J., & Jai, T.-M. C. (2016). One destination and two events: A comparative analysis on perceived value, satisfaction, and intention to revisit. *Event Management*, 20(3), 327–339.
- Lecher, P. (2019). Noise in Cities: Urban and Transport Planning Determinants and Health in Cities. In *Integrating Human Health into Urban and Transport Planning*, Springer, 443–481. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-74983-9>
- Lo, A. Y. H., & Jim, C. Y. (2012). Citizen attitude and expectation towards greenspace provision in compact urban milieu. *Land Use Policy*, 29(3), 577–586. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2011.09.011>
- Ma, L. (2017). Performance Management and Citizen Satisfaction with the Government: Evidence from Chinese Municipalities. *Public Administration*, 95(1), 39–59. <https://doi.org/10.1111/padm.12275>
- Ma, Y., Koondhar, M. A., Liu, S., Wang, H., & Kong, R. (2020). Perceived value influencing the household waste sorting behaviors in rural China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17). <https://doi.org/10.3390/ijerph17176093>
- Newburn, D. A., & Berck, P. (2006). Modeling suburban and rural-residential development beyond the urban fringe. *Land Economics*, 82(4), 481–499. doi: 10.3368/le.82.4.481
- Nghiêm-Phú, B. (2016). Country image, country attachment, country loyalty, and life satisfaction of foreign residents in Vietnam. *Tourism and Hospitality Research*, 16(4), 329–344. <https://doi.org/10.1177/1467358415600218>
- Nguyen, T. M., Nham, P. T., & Hoang, V. N. (2019). The theory of planned behavior and knowledge sharing: A systematic review and meta-analytic structural equation modelling. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 49(1), <https://doi.org/10.1108/VJKMS-10-2018-0086>
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed), New York: McGraw-Hill. Semantic Scholar
- Ouyang, W., Wang, B., Tian, L., & Niu, X. (2017). Spatial deprivation of urban public services in migrant enclaves under the context of a rapidly urbanizing China: An evaluation based on suburban Shanghai. *Cities*, 60, 436–445. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2016.06.004>
- Özbil, A., Yeşiltepe, D., & Argin, G. (2015). Modeling walkability: The effects of street design, street-network configuration and land-use on pedestrian movement. *A/Z ITU Journal of the Faculty of Architecture*, 12(3), 189–207.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>



- Pascanu, I., Hutu, S., Cota, A., Capraru, O., & Pop, R. (2016). Urban versus rural: does the environment count in child development? *Environmental Engineering & Management Journal (EEMJ)*, 15(3). doi: 10.30638/eemj.2016.076
- Pham, K., Andereck, K., & Vogt, C. (2019). Local Residents' Perceptions About Tourism Development. *Travel and Tourism Research Association: Advancing Tourism Research Globally*, 1–12.
- Ravald, A., & Grönroos, C. (1996). The value concept and relationship marketing. *European Journal of Marketing*, 30(2), pp. 19-30.
- Requena, F. (2016). Rural–urban living and level of economic development as factors in subjective well-being. *Social Indicators Research*, 128(2), 693-708. <https://doi.org/10.1007/s11205-015-1051-1>
- Ren, X., Tang, J., & Cai, J. (2021). A comfortable soundscape perspective in acoustic environmental planning and management: a case study based on local resident audio-visual perceptions. *Journal of Environmental Planning and Management*, 1–28.
- Song, Z., Su, X., & Li, L. (n.d.). The Indirect Effects of Destination Image on Destination Loyalty Intention Through Tourist Satisfaction and Perceived Value: The Bootstrap Approach *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 30(4). <https://doi.org/10.1080/10548408.2013.784157>
- Sørensen, J. F. (2014). Rural–urban differences in life satisfaction: Evidence from the European Union. *Regional Studies*, 48(9), 1451-1466. <https://doi.org/10.1080/00343404.2012.753142>
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., Rakhmawati, T., Astrini, N. J., Widiyanti, T., & Yarmen, M. (2016). Factors influencing public transport passengers' satisfaction: a new model. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 27(5), <https://doi.org/10.1108/MEQ-05-2015-0084>
- Urban Institute & International City Management Association. (1974). *Measuring the Effectiveness of Basic Municipal Services: Initial Report*. The Urban Institute, The Urban Institute, Washington, D.C.
- Vieira, E. W. R., & Dutra, I. R. (2020). Urban-rural disparity in health services utilization in a small municipality. *Rev Rene*, 21. DOI: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20202142458>
- von Wirth, T., Grêt-Regamey, A., Moser, C., & Stauffacher, M. (2016). Exploring the influence of perceived urban change on residents' place attachment. *Journal of Environmental Psychology*, 46, 67–82. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2016.03.001>
- Wang, C., Zhan, J., & Xin, Z. (2020). Comparative analysis of urban ecological management models incorporating low-carbon transformation. *Technological Forecasting and Social Change*, 159(June), 120190. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120190>
- Yu, E., & Kim, J. (2020). The relationship between self-city brand connection, city brand experience, and city brand ambassadors. *Sustainability*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/su12030982>
- Zheng, J., & An, R. (2015). Satisfaction with local exercise facility: a rural-urban comparison in China. *Rural and remote health*, 15(2), 147-157. <https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.203267102082156>