

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE POTOSÍ: UN ENFOQUE DE ECUACIONES ESTRUCTURALES (PLS-SEM)

THE QUALITY OF SERVICE AND ITS EFFECT ON CITIZEN SATISFACTION IN THE AUTONOMOUS MUNICIPAL GOVERNMENT OF POTOSÍ: A STRUCTURAL EQUATION APPROACH (PLS-SEM)

Madelenne Fernández Vázquez
Ingeniería Comercial
Universidad Autónoma Tomás Frías, Potosí, Bolivia
madevasquez941@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-3907-2541>

Nahomi Llanos Espada
Ingeniería Comercial
Universidad Autónoma Tomás Frías, Potosí, Bolivia
nahomillanos13@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0007-1546-9783>

Brayan Armando Carbajal Castro
Ingeniería Comercial
Universidad Autónoma Tomás Frías, Potosí, Bolivia
armandocarvajal678@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0006-0539-3298>

Max Diego Reynaga Marín
Ingeniería Comercial
Universidad Autónoma Tomás Frías, Potosí, Bolivia
maxdiegoreynagam73@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0006-2972-8304>

RESUMEN

La satisfacción del usuario se concibe como el nivel de bienestar que experimenta una persona al emplear un producto o servicio, lo que permite valorar su experiencia desde una perspectiva amplia y orientada a la percepción individual. Para comprender las variables incluidas en el modelo propuesto se adopta como base el enfoque SERVQUAL, el cual examina la calidad del servicio mediante cinco dimensiones que integran aspectos vinculados con la confiabilidad, la seguridad, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la empatía. El estudio fue desarrollado con Smart PLS con el propósito de aplicar un modelo de ecuaciones estructurales que facilitara identificar las relaciones entre los constructos definidos. La investigación incluyó a ciento veinte ciudadanos del Gobierno Autónomo Municipal de Potosí, entre quienes se observó una mayor presencia femenina y un predominio del grupo de treinta y seis a cuarenta y cinco años. El hallazgo principal mostró que la calidad del servicio influye de forma significativa en la satisfacción ciudadana y que la seguridad y la empatía adquieren un papel determinante dentro de dicha percepción.

Palabras clave: Satisfacción del cliente, Gobierno Municipal, Calidad del servicio, SERVQUAL, PLS-SEM.

ABSTRACT

User satisfaction is conceived as the level of well-being experienced by an individual when using a product or service, which allows the assessment of this experience from a broad perspective oriented toward personal perception. To understand the variables included in the proposed model, the SERVQUAL approach is adopted as the foundation, as it evaluates service quality through five dimensions that encompass aspects related to reliability, security, tangible elements, responsiveness, and empathy. The study was conducted using Smart PLS with the purpose of applying a structural equation model that would facilitate the identification of relationships among the defined constructs. The research included one hundred and twenty citizens from the Autonomous Municipal Government of Potosí, among whom a greater female participation and a predominance of individuals between thirty-six and forty-five years of age were observed. The main finding showed that service quality significantly influences citizen satisfaction and that security and empathy play a decisive role within this perception.

Keywords: Customer satisfaction, Municipal Government, Quality of service, SERVQUAL, PLS-SEM

I. INTRODUCCIÓN

Bolivia opera de acuerdo con la estructura del gobierno, que cubre tres niveles: Central, Departamento y Municipio. Cada uno de estos niveles asume responsabilidades y funciones especiales en la gestión pública y la gestión (Gonzales & Vargas, 2023). En este estudio se realizará el estudio de la calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los ciudadanos en el Gobierno Autónomo Municipal de Potosí. El tema de los servicios públicos en todo el mundo ha sido el foco de las autoridades locales desde la década de 1990. Las principales causas de este interés especial deben hacerse con el papel de los servicios públicos en la economía; Los servicios públicos forman un espacio donde se puede probar el formulario y cómo la población satisface sus necesidades individuales y colectivas.

La calidad del servicio es el resultado de comparar al consumidor entre sus expectativas y percepción. Actualmente, la calidad del servicio del sector financiero juega un papel importante en la mejora de la satisfacción del cliente, ya que otorgar un servicio de calidad crearía un buen nivel de satisfacción y también una relación a largo plazo con el cliente (Norabuena Mendoza y otros, 2020). En las últimas décadas, las reformas gubernamentales han señalado la calidad de los servicios públicos, y la evaluación de calidad es el indicador más importante del sector público. En el contexto local, investigaciones recientes desarrolladas en Potosí han aplicado modelos PLS-SEM para analizar la relación entre calidad del servicio, satisfacción y lealtad del usuario, evidenciando la pertinencia de este enfoque para estudiar servicios con alta interacción entre organización y ciudadano (Apaza Coro y otros, 2025).

La satisfacción del usuario se refiere al grado de contenido, complacencia y satisfacción que una persona experimenta en el uso del producto, servicio o participación. Este sentimiento es el resultado en comparación con las expectativas previas del usuario y la percepción real del producto o servicio recibido. En otras palabras, así es como se siente satisfecho con la calidad, la eficiencia y la eficiencia que ha ganado o experimentado.

Pese a que existen numerosas investigaciones si el primer estudio relevante en el campo de la medición de la calidad de servicio es la desarrollada por (Parasuraman y otros, 1985) mediante la escala SERVQUAL compuesta por cinco dimensiones: fiabilidad, prestación de servicio de manera correcta y oportuna; capacidad de respuesta, disposición del personal para prestar ayuda y servicio rápido a los usuarios; seguridad, atención y habilidades dispensadas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza; empatía, capacidad para entender la perspectiva del usuario; y aspectos tangibles, apariencia de equipos y materiales en la prestación de servicios.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Satisfacción del Ciudadano

La satisfacción del cliente es una respuesta emocional que surge cuando una persona compara lo que esperaba de un producto o servicio con lo que realmente recibió. Se considera un elemento clave para el éxito de cualquier organización ya que los clientes satisfechos tienden a ser más leales y a generar mayores beneficios con el tiempo. La percepción del cliente puede variar según si el servicio fue inferior igual o superior a sus expectativas (Cuong Pham & Sen Vu, 2019).

2.2. Calidad del Servicio Público

La calidad de servicio se construye en la mente de las personas o consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de la necesidades de los clientes y exceder las expectativas o esperanzas de tienen los usuarios de un determinado servicio, tiene una relación directa con la satisfacción del cliente en esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentran una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia y ocasionando a ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como también realizar acciones de recomendación de entidad prestadora de servicios es muy importante que las entidades públicas tengan usuarios satisfechos. Dimensiones de la calidad del servicio.

2.3. Dimensiones de la calidad del servicio

Las dimensiones simplificadas del modelo de (Parasuraman y otros, 1985) que valoran la calidad de los servicios, los factores descritos se sintetizaron en factores que se agruparon en cinco (5) dimensiones claramente diferenciadas que contienen ítems convergentes. Estas dimensiones dan origen a un método denominado Modelo SERVQUAL cuyos descriptores son los siguientes: Confiabilidad, Capacidad de respuesta/receptiva, Seguridad, Empatía y elementos Tangibles.

Fiabilidad: Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización.

Capacidad de respuesta/receptiva: Es la disponibilidad de ayudar a los clientes. Prestar un servicio al cliente a tiempo en su solicitud sea de preguntas, quejas, problemas u orden de servicio.

Seguridad: En esta dimensión, el cliente coloca en manos de la empresa sus problemas y, siente la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad.

Empatía: La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o

adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio.

Elementos tangibles: Es la parte visible de la oferta del servicio se definen como tangible a la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad.

El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa como del valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes (Morillo, 2011).

Por ende, las variables que van a conformar el modelo de la investigación son identificadas de la siguiente forma: en el modelo FP: Confiabilidad, SP: Seguridad, ET: Elementos tangibles, CR: Capacidad de Respuesta, E: Empatía. Y a partir de (Parasuraman y otros, 1985) estos constructos van a explicar las actitudes hacia la calidad del servicio. Y según (Ballona y otros, 2024) el modelo también intenta proponer que la calidad de servicio (CS) influye significativamente en la satisfacción (SF) como variable dependiente.

En función de lo anterior, se formulan las siguientes hipótesis de trabajo:

- H1.** La confiabilidad (FP) y la capacidad de respuesta (CR) influyen positivamente en la calidad del servicio (CS).
- H2.** El factor seguridad (SP) tiene un efecto positivo en la calidad del servicio (CS).
- H3.** Los elementos tangibles (ET) impactan positivamente en la calidad del servicio (CS).
- H4.** La capacidad de respuesta (CR) incide de forma significativa en la calidad del servicio (CS).
- H5.** La empatía (E) ejerce una influencia positiva en la calidad del servicio (CS).
- H6.** La calidad del servicio (CS) tiene un efecto positivo en la satisfacción del ciudadano (SF).

III. METODOLOGÍA

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transversal y correlacional, sin manipulación de variables, lo que permitió analizar de manera objetiva las relaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana. El método de muestreo para nuestro trabajo de estudio fue el no probabilístico por criterio. Esta técnica nos va a permitir seleccionar a los miembros de la muestra basándose en su propio juicio y en los objetivos del estudio. La muestra final estuvo conformada por 120 participantes, de los cuales el 58,3 % fueron mujeres y el 41,7 % hombres; el grupo etario predominante correspondió a personas de 36 a 45 años (35,8 %), seguido por el rango de 26 a 35 años (25 %). En cuanto a la frecuencia de uso de los trámites municipales,

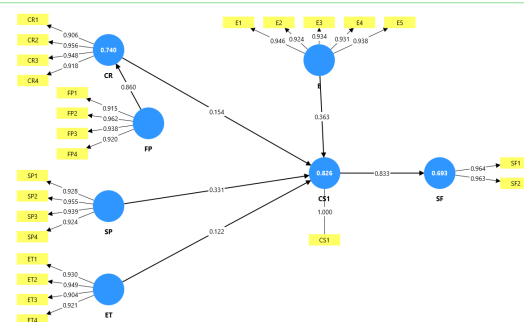
el 41,3 % de los encuestados acude una vez al mes y el 40,4 % entre dos y tres veces al mes, indicando que el 81,7 % son usuarios frecuentes, lo que fortalece la validez de sus percepciones sobre la calidad del servicio.

Para el diseño del cuestionario se va a utilizar como se mencionó anterior mente se basada en la escala de tipo Likert de cinco (5) categorías de respuesta con puntuaciones de 1 al 5, en donde 1 representa el puntaje más bajo; es decir, cuando la persona encuestada está en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto, cuando el encuestado está muy de acuerdo con la pregunta. Para el diseño de los constructos y los indicadores que son la base del cuestionario se toma como referencia el modelo SERVQUAL de (Parasuraman y otros, 1985) y se adaptan los ítems a un lenguaje que sea más comprensible para la población. Este trabajo de estudio va a evaluar como la calidad del servicio influye en la influye en la satisfacción del usuario en el Gobierno Autónomo Municipal de Potosí. La satisfacción se va a entender como el resultado de comparar el rendimiento percibido con las expectativas. La calidad del servicio se va a medir con las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL (fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía) como se mencionó con anterioridad que están validadas por estudios recientes (Silva-Treviño y otros, 2021). El modelo de análisis tipo reflectivo, lo que significa que los indicadores de nuestra encuesta reflejan los constructos. Como dato importante se aclara que se diseñó un modelo que incluye todas las dimensiones del modelo Servqual de (Parasuraman y otros, 1985).

IV. RESULTADOS

Para el análisis de los datos recopilados, se va a empeñar un procedimiento estadístico utilizando el software SMART PLS. 4 para efectuar un análisis de Modelado de Ecuaciones Estructurales (PLS-SEM) y este enfoque es ideal para la predicción y el desarrollo de teoría en el contexto de este estudio (Sarstedt et al., 2022) siguiendo el enfoque metodológico propuesto por (Henseler y otros, 2015). El modelo estructural evaluado (Figura 1) incorporó seis variables latentes independientes vinculadas con la variable dependiente satisfacción del paciente.

Figura 1. Salida inicial del modelo estructural



Fuente: Elaboración propia con base a PLS-Smart

El análisis PLS-SEM evidenció una sólida fiabilidad y consistencia interna de los ítems incluidos en el modelo. Las cargas factoriales obtenidas superaron el umbral mínimo recomendado de 0.65, de acuerdo con los criterios establecidos, lo cual confirma la adecuada representación de los constructos teóricos. Este resultado demuestra que los indicadores empleados reflejan de manera precisa, estable y coherente las dimensiones latentes analizadas. En consecuencia, se refuerza la validez convergente y la robustez estadística del modelo, sustentando la pertinencia de las relaciones causales estimadas entre los factores estudiados.

Es (Cerrón Rojas, 2019) el que confirma que el PLS-SEM es especialmente pertinente y adecuado para medir la satisfacción de los usuarios en el contexto de instituciones públicas como los municipios.

Tabla 1. R cuadrado

	R cuadrado	R cuadrado ajustada
CR	0.740	0.738
CS1	0.826	0.820
SF	0.693	0.690

Fuente: Elaboración propia con base a PLS-Smart

Se utiliza el comando Blindfolding para medir la capacidad predictiva de las variables. Tanto la capacidad de respuesta (CR), la calidad de servicio (CS) y la variable dependiente satisfacción (SF) demuestran mucha relevancia predictiva ya que son mayores a 0. En este caso es más alta la capacidad predictiva de la variable calidad de servicio (CS). Una vez analizada la capacidad explicativa de las variables, se pone en evidencia que tanto la calidad de servicio (CS) y la variable dependiente satisfacción (SF) demuestran sustancialmente su validez ya que son mayores. En este caso es más alta la capacidad explicativa de la variable CS. En cambio, el constructo capacidad de respuesta (CR) muestra una capacidad explicativa moderada.

Tabla 2. Cargas factoriales

	Alfa de Cronbach	Fiabilidad compuesta (rho_a)	Fiabilidad compuesta (rho_c)	Varianza extraída media (AVE)
CR	0.950	0.951	0.964	0.870
E	0.964	0.964	0.972	0.873
ET	0.945	0.948	0.960	0.857
FP	0.951	0.953	0.965	0.873
SF	0.923	0.923	0.963	0.928
SP	0.953	0.954	0.966	0.877

Fuente: Elaboración propia con base a PLS-Smart

La fiabilidad determina que los ítems diseñados para medir un mismo concepto lo hacen de forma consistente. Para ello, se analizan el Alfa de Cronbach y la Fiabilidad Compuesta (rho_a y rho_c).

Regla General: Los valores de fiabilidad deben ser superiores a 0.70.

Alfa de Cronbach: Es la medida más clásica. En la tabla, todos los valores son muy favorables, los resultados oscilan entre 0.923 y 0.964.

Fiabilidad Compuesta (rho_a y rho_c): Son estimadores más precisos de la fiabilidad. Los valores de Fiabilidad Compuesta (rho_c) son notables, encontrándose entre 0.960 y 0.972.

Interpretación: Los resultados de la tabla, al ser muy superiores a 0.70, indican una consistencia interna y fiabilidad muy favorables para todos los constructos del modelo, establecen qué valores de fiabilidad entre 0.70 y 0.95 se consideran muy satisfactorios. Los resultados se encuentran en el extremo más alto del rango, lo que demuestra la alta calidad de las mediciones obtenidas.

La validez convergente confirma que los indicadores de un constructo están altamente correlacionados entre sí, es decir, que "convergen" para medir el mismo concepto. La medida clave es la Varianza Extraída Media (AVE).

Regla General: El valor del AVE debe ser superior a 0.50. Esto significa que el constructo explica, en promedio, más del 50% de la varianza de sus propios ítems.

Todos los valores de AVE que aparecen en la tabla son favorables, oscilando entre 0.857 y 0.928. Esto indica que cada constructo explica una gran parte de la varianza de sus indicadores (más del 85% en todos los casos), siendo una prueba contundente de una muy favorable validez convergente.

El criterio del AVE > 0.50 es considerado el "estándar de oro".

Fornell y Larcker establecieron este umbral, argumentando que, si un constructo no puede explicar al menos la mitad de la varianza de sus propios indicadores, su validez es cuestionable. (Fornell & Larcker, 1981). Los resultados de la tabla superan este umbral por un margen muy amplio, confirmando una validez convergente robusta.

Tabla 3. Validez discriminante

	CR	CS1	E	ET	FP	SF	SP
CR	0.932						
CS1	0.858	1.000					
E	0.924	0.873	0.935				
ET	0.805	0.789	0.794	0.926			
FP	0.860	0.871	0.888	0.803	0.934		
SF	0.860	0.833	0.872	0.752	0.854	0.963	
SP	0.816	0.847	0.817	0.768	0.818	0.761	0.937

Fuente: Elaboración propia con base a PLS-Smart

El resultado de esta tabla nos indica que según el criterio de (Fornell & Larcker, 1981) confirman la validez discriminante.

Nos dice que lo más importante es que los valores en la diagonal son siempre mayores a diferencia de los otros valores en su misma fila y columna y así afirmando la regla establecida por estos autores.

Tabla 4. Resultados de hipótesis

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t ((O/STDEV))	Valores p
CR -> CS1	0.154	0.162	0.122	1.259	0.208
CS1 -> SF	0.833	0.830	0.045	18.460	0.000
E -> CS1	0.363	0.351	0.160	2.269	0.023
ET -> CS1	0.122	0.124	0.073	1.681	0.093
FP -> CR	0.860	0.859	0.031	28.055	0.000
SP -> CS1	0.331	0.333	0.118	2.815	0.005

Fuente: Elaboración propia con base a PLS-Smart

Según el análisis de los criterios de significancia estadística indicador por el valor p tiene que ser <0.05 y $t > 1.96$ y el análisis de las relaciones del modelo nos indica lo siguiente:

CS1→SF (Calidad y satisfacción) indican que es la relación más fuerte del modelo con una beta $B=0.333$ y un valor p (0.000) así que se ACEPTA

FP→CR (Fiabilidad y capacidad de respuesta) tiene un impacto fuerte con una beta de $B=0.860$ y un valor p (0.000) así que se ACEPTA

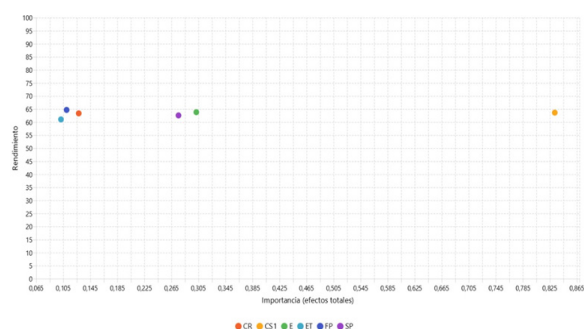
SP→CS1 (Seguridad y calidad) tienen un impacto moderado con una beta de $B=0.331$ y un valor p (0.005) así que se ACEPTA

E→CS1 (Empatía y calidad) tienen un impacto moderado con una beta de $B=0.363$ y un valor p (0.023) así que se ACEPTA

CR→CS1 (Capacidad de respuesta y calidad) indican que tienen un efecto débil con un $B=0.162$ y que no influye significativamente ($p=0.208$) por eso se RECHAZA

ET→CS1 (Elementos tangibles les y calidad) tienen un efecto débil con un $B=0.122$ y que no influye significativamente ($p=0.093$) así que se RECHAZA.

Figura 2. Diagrama grafico del modelo validado



Fuente: Elaboración propia con base a PLS-Smart

Calidad del Servicio (CS1) presenta alta importancia (≈ 0.83) y buen rendimiento (≈ 64), lo que la posiciona como el principal motor de la satisfacción ciudadana. Se recomienda mantener y fortalecer este atributo.

Fiabilidad (FP) muestra el peor rendimiento (≈ 49), pero su baja importancia indica que no es urgente intervenir en esta dimensión.

CR, ET, E y SP tienen alto rendimiento, pero baja influencia en la satisfacción, lo que sugiere un uso de recursos que podría no estar optimizado (Ringle & Sarstedt, 2016).

V. CONCLUSION

La conclusión clave de este estudio demuestra que el esquema propuesto es bastante robusto, mostrando una confianza y precisión altas en sus evaluaciones. El descubrimiento clave revela que la Calidad del Servicio (CS1) tiene un impacto positivo, inmediato y bastante considerable en la Satisfacción Ciudadana (SF), confirmando así la suposición H6 como la conexión más poderosa del esquema ($\beta=0.833$). Se notó que la visión de la calidad se ve afectada significativamente por el trato individualizado; sobre todo, por la Seguridad (SP) y la Empatía (E). Contrario a lo esperado, los Elementos Tangibles (ET) y la Capacidad de Respuesta (CR) no fueron vistos como indicadores importantes de la calidad, lo que causó que se eliminaron las suposiciones H3 y H4.

Capacidad de respuesta (CR): Se recomienda fortalecer la rapidez y disposición del personal para atender consultas, quejas y solicitudes. Esto puede lograrse mediante capacitaciones orientadas a mejorar la eficiencia y empatía en la atención, optimización de procesos para reducir tiempos de espera, y la implementación de sistemas digitales de seguimiento que faciliten la comunicación entre ciudadanos y funcionarios.

Elementos tangibles (ET): Aunque no impactaron significativamente en la percepción de la calidad, mejorar la apariencia y modernización de las instalaciones, equipamiento y material de comunicación puede contribuir a un entorno más agradable y profesional, que a largo plazo refuerce la confianza y satisfacción ciudadana. Se propone realizar auditorías periódicas del estado físico de las oficinas y actualizar el mobiliario y materiales informativos.

Fiabilidad (FP): Al ser un elemento esencial, pero con bajo rendimiento, es crucial asegurar el cumplimiento de plazos y la precisión en la información proporcionada. Es recomendable implementar controles internos estrictos para supervisar la ejecución de los servicios y mantener canales claros para la retroalimentación ciudadana que permita detectar y corregir fallas rápidamente.

Además, se verifica que la Fiabilidad (FP) es un elemento esencial de la Capacidad de Respuesta ($\beta=0.860$). No obstante, es importante indicar que la investigación tiene limitaciones debido a su selección no aleatoria y su enfoque solamente en Potosí, por lo que se sugiere que proyectos futuros extiendan el análisis a otros lugares

y usen métodos cualitativos para profundizar en los resultados.

IV. REFERENCIAS

- Apaza Coro, O. F., Flores Lopez, J., Villena Velasco, L., & Aruquipa López, J. (2025). Impacto de la Calidad del Servicio en la Lealtad de los Clientes en las Cajas De Ahorro de Potosí, Bolivia: Un Análisis Mediante PLS-SEM. *Revista Veritas De Difusão Científica*, 5(3), 2201-2220. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v5i3.340>
- Armas Vallejos, G. d. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque PLS-SEM, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de Economía y Sociedad*, 7-24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Ballona, E. d., Hoyos, D. A., Human, C. I., Cruz, D. E., & Vílchez, C. A. (2024). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en una tienda comercializadora de Chiclayo. *Horizonte Empresarial*, 11(1), 1-17. <https://doi.org/10.26495/Q9N6T456>
- Cerrón Rojas, W. (2019). La investigación cualitativa en educación. *Horizonte de la Ciencia*, 9(17), 159-168. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7762065>
- Cuong Pham, D., & Sen Vu, T. (2019). Factors influencing performance of public hospitals: The case of Vietnam. *Management Science Letters*, 9(7), 1061-1072. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.4.018>
- Flores, L. J., & Apaza, C. O. (2024). Mapeando la investigación: Estudio bibliométrico sobre customer experience en la fidelización de clientes del sector hotelero. *Revista Veritas De Difusão Científica*, 5(2), 1215-1235. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v5i2.144>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement. *Journal of Marketing Research*, 18(1). <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Gonzales, M. Á., & Vargas, C. N. (2023). Gestión financiera del gobierno autónomo departamental de Potosí, Bolivia desde 2004 hasta 2022. *Revista Enfoques*, 7(28), 320-339. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v7i28.174>
- Henseler, J., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the academy of marketing science*, 43(1), 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Morillo, J. P. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las Ciencias de la Informació*, 34, 333. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36462
- Norabuena Mendoza, C. H., Huamán Osorio, A. P., & Ramírez Asis, E. H. (2020). Modelo de ecuaciones estructurales (con estimación PLS) basado en calidad de servicio y lealtad del cliente de las cajas rurales peruanas. *Ciencias Administrativas*(18), 3-14. <https://doi.org/10.24215/23143738e081>
- 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), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Prieto, G., & Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67-74. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Yu, X. S. (2023). Specifying composites in structural equation modeling: A refinement of the Henseler-Ogasawara specification. *Statistical Analysis and Data Mining: The ASA Data Science Journal*, 271-290. <https://doi.org/10.1002/sam.11608>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2). <https://doi.org/10.2307/1251929>

Anexo 1. Indicadores

Constructos	Indicadores
Seguridad	SP1-El comportamiento de los empleados confiable
	SP2-Como cliente (usuario) me siento seguro con el servicio ofrecido (Parasuraman)
	SP3-Las personas funcionarias me tratan con amabilidad
	SP4-Las personas funcionarias tienen conocimientos suficientes (Parsu A. et al., 1988)
Elementos Tangibles	ET1-Los equipos (de oficina, maquinaria de trabajo) tienen apariencia moderna (Parasuraman)
	ET2-Las instalaciones son visualmente atractivas, cuidadas y aptas (Parsu A. et al., 1988)
	ET3-Las personas funcionarias tienen buena actitud
	ET4-Los materiales de publicidad y comunicación (folletos, informes, banner etc.) son atractivos
Capacidad de respuesta	CR1-Se comunica cuándo concluirán el servicio
	CR2-Las personas funcionarias ofrecen un servicio rápido
	CR3-Las personas funcionarias siempre están dispuestas a ayudar (Armas Vallejos, 2022)
	CR4-Las personas funcionarias nunca están demasiado ocupadas
Empatía	E1- Se ofrece atención individualizada
	E2-Los horarios de trabajo son convenientes para los clientes (usuarios)
	E3-Se dispone de personal para atender casos o consultas personalizadas. (Armas Vallejos, 2022)
	E4- Las personas funcionarias se preocupan por los clientes (usuarios)
	E5-Cree usted que las personas funcionarias municipales comprenden las necesidades de las personas usuarias del servicio
Fiabilidad	FP1-Cuando la municipalidad promete hacer algo en un determinado tiempo, lo cumple.
	FP2-Cuando tengo un problema, la municipalidad muestra un interés sincero en solucionarlo (Parasuraman)
	FP3-La municipalidad realiza los servicios correctamente desde la primera vez (Parsu A. et al., 1988)
	FP4-La información que proporciona la municipalidad es siempre precisa y fiable
Calidad de servicio	CS1-En general la calidad del servicio es buena (Armas Vallejos, 2022)
Satisfacción	SF1-El servicio recibido antes de la pandemia ha superado mis expectativas (Armas Vallejos, 2022)
	SF2-El servicio recibido durante la pandemia ha superado mis expectativas

Fuente: Elaboración propia mediante Word