

**GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ, PABLO<sup>1</sup>**

**VÁZQUEZ BURGUETE, JOSÉ LUIS<sup>2</sup>**

**PLACER GALÁN, JOSÉ LUIS<sup>3</sup>**

**CUESTA VALIÑO, PEDRO<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> Universidad de León (University of Leon)  
Facultad de CC EE. y EE.  
Campus de Vegazana s/n  
24071 - León  
+34 987291752  
ddepr@unileon.es

<sup>2</sup> Universidad de León  
Facultad de CC EE. y EE.  
Campus de Vegazana s/n  
24071 - León  
+34 987291751  
ddejvb@unileon.es

<sup>3</sup> Universidad de León  
Facultad de CC EE. y EE.  
Campus de Vegazana s/n  
24071 - León  
+34 987291744  
ddejpg@unileon.es

<sup>4</sup> Universidad de Pontificia Comillas de Madrid y Universidad de Alcalá  
Facultad de CC EE. y EE.  
C/ Alberto Aguilera, 23  
28015 - Madrid  
+34 915422800  
pcuesta@cee.upco.es

# LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LOS GOBIERNOS LOCALES: DESARROLLO Y VALIDEZ DE UNA ESCALA DE MEDICIÓN

## RESUMEN

El Sector Público, y todos aquellos que operan específicamente en los gobiernos locales, no son inmunes a las presiones para la mejora de los servicios públicos de manera continuada. Algunas de estas presiones nacen de manera interna por el deseo existente de mejora de los servicios prestados a los ciudadanos en los entes locales, otras son impuestas a través de las declaraciones políticas, o a través del activismo de los consumidores públicos.

El mayor problema a analizar es que las investigaciones sobre satisfacción -un fenómeno creciente en el sector público- están centradas en las percepciones del consumidor sobre el servicio percibido: lo que los consumidores piensan de ese servicio. Uno de los mecanismos de medición es la escala SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry, los cuales, establecieron un modelo de medida para varias organizaciones, tanto públicas como privadas.

Mientras que la citada escala invita a los consumidores, aquí ciudadanos, a valorar a través de unas ponderaciones cinco factores, en este trabajo se presenta una escala conseguida a través del proceso que plantea y que se resume en tres factores -específicos para el sector público-:

- (1) Factores objetivos. Factores objetivos que evalúan la calidad.
- (2) Factores subjetivos: Factores subjetivos para la evaluación de la calidad.
- (3) Factores generales. Items generales sobre los diferentes elementos a considerar en los gobiernos locales y la calidad.

## **SUMMARY**

Public sector organizations, and those operating in local government specifically, are not immune from these pressures to improve customer service on a continuous basis. Some of these pressures arise internally within local authorities from a genuine desire by managers to improve the quality of services provided to local citizens; others are “imposed” through initiatives like Citizen’s Charter, or through an increase in consumer activism.

A major problem is that customer satisfaction surveys -an increasing, and expensive, phenomenon in the public sector- are prone to focus on customer perceptions of service delivery: what the customers think of the quality of service delivered. One such potential mechanism is the SERVQUAL model originally developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry and subsequently refined as a general methodology for measuring service quality in a variety of organizations, both private and public sector like Donnelly et al. in 1995.

Meanwhile this mentioned model invites customers to allocate weights to each of the five dimensions of service quality which reflect their relative importance from the customer’s perspective. Aggregating these weights in line with the size of the gaps identified in the other sections of the questionnaire allows an assessment of the “focus” of the organization. Traditionally, authors have used this scale for researching in quality but usually they change this scale and using it like a source for developing a new one. We have developed a new model for quality in local government and we have three new dimensions where citizens evaluate service quality:

- (1) Objective features. Objective items for evaluating quality.
- (2) Subjective features. Subjective items for evaluating quality.
- (3) General features. General items about different features in local government.

**Key words:** Quality, citizens and scale.

**Palabras claves:** Calidad, ciudadanos y escala.

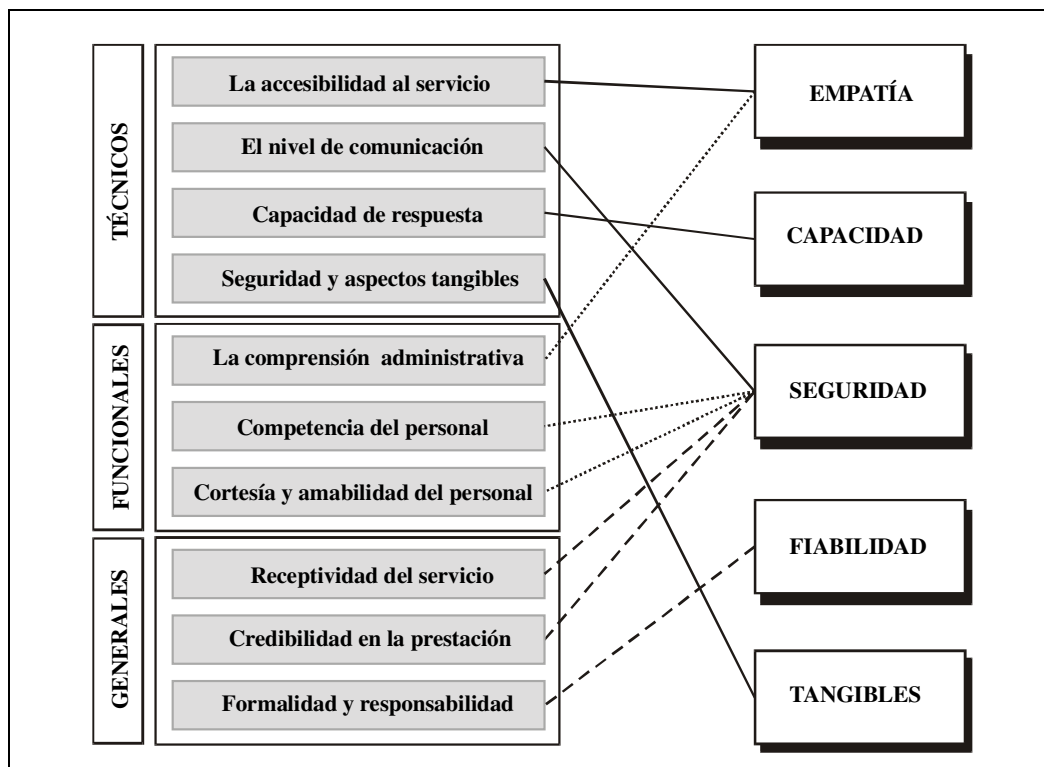
## 1. La calidad del servicio público

El hablar de calidad en los servicios públicos es referirse a un proceso continuo de mejora de la actuación administrativa, que permita (CHÍAS, 1995):

- a) Una adaptación constante a las necesidades del ciudadano.
- b) La detección de los problemas de gestión y la búsqueda de soluciones.
- c) La prevención de errores en todas las áreas funcionales de la organización.
- d) La participación del personal en la búsqueda de fallos en la actuación y en el diseño de estrategias de mejora.
- e) La implantación de un sistema de control que permita el seguimiento del funcionamiento administrativo.

A partir de las aportaciones de la literatura, se pueden plantear cuales son los factores más importantes que influyen sobre la calidad de la prestación en los servicios públicos. De esta manera, y de acuerdo con los planteamientos de SANCHO (1999), se puede definir un decálogo de factores en lo que a calidad del servicio público se refiere (figura 1). Este decálogo se agrupa en los aspectos técnicos, funcionales y genéricos.

**FIGURA 1. MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD VS. SERVQUAL**



Fuente: Elaboración propia.

1) La accesibilidad al servicio: los lugares, los horarios, los tiempos de espera o el hecho de ser accesible a través de los sistemas de comunicación (modernos o clásicos) componen este factor (LÓPEZ y GADEA, 1995). Estos aspectos se encontraban reflejados en la escala refinada de PARASURAMAN et al. (1988), incluidos en el factor *empatía*. De este modo, se deben tener en cuenta el acceso físico (situación de las oficinas), el material (instalaciones para los minusválidos u oficinas de atención al público que permitan un fácil diálogo), el temporal (horas de apertura adaptadas a los horarios laborales de la población), el cognoscitivo (instrucciones, formularios o comunicaciones fácilmente comprensibles) y el acceso con un mínimo coste económico.

2) El nivel de comunicación: la administración debe utilizar un lenguaje adaptado a las necesidades de su cliente en la prestación de los servicios públicos, el ciudadano. Por lo tanto, la simplificación en la comunicación con los ciudadanos, tanto en lo referente al lenguaje (en cuanto que el código con el que se produce la comunicación) como de los procedimientos aplicables a cada caso (CHÍAS, 1995). Ahora bien, dado que el lenguaje interno de la administración está sujeto a ciertos requisitos jurídicos, su simplificación no puede ser total. Por consiguiente, cabe considerar la posibilidad de que los puntos de contacto con el público ofrezcan una función de “traducción” del lenguaje interno de la administración con el nivel de lenguaje que utiliza el ciudadano. Cuando se planifica una acción de información administrativa, deben tenerse en cuenta las características educativas de los destinatarios de esa información. De este modo, la comunicación debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos, así como al contexto de las políticas que pretenden aplicarse. En el estudio llevado a cabo por SCOTT y SHIEFF (1993) se incluyó el concepto de que “*un excelente ayuntamiento usa modernas tecnologías, para proveer el más rápido acceso posible a la gente y la información*”, fue una de las que menos puntuación obtuvieron, debido a que el concepto de comunicación no se basa en la modernidad, sino en la adaptación a la “*necesidad*”. La escala SERVQUAL incluye este concepto dentro del factor denominado *seguridad*.

3) La comprensión del sistema administrativo: la complejidad y variedad de las tareas administrativas hacen que, en muchas ocasiones, sea difícil para el usuario comprender el funcionamiento de la administración. Para solucionar este aspecto y, sobre todo, para poder llevar a la práctica las estrategias que permitan una mayor satisfacción del ciudadano, se plantea la actuación sobre los procedimientos (haciéndolos más sencillos), sobre la información (mejorando la calidad y la cantidad si es necesario) o reorganizando los procesos.

Es importante que el ciudadano sepa quién está encargado de sus problemas, esto es, que conozca al responsable de su expediente, a la persona a la que dirigirse para obtener una prestación o para quejarse (LÓPEZ Y GADEA, 1995). La determinación de quién es el responsable y de quién es la competencia del servicio en cuestión se configura como el fundamento para la creación de una administración más comprensible basada en la transparencia del funcionamiento administrativo. La capacidad relativa de los ciudadanos para asimilar la información administrativa tiene una gran influencia sobre la equidad y la igualdad de trato (EPSTEIN, 1991). Este tercer elemento explicativo de la calidad del servicio público se ve incluido en el concepto original de *empatía* por parte de los autores de la escala más conocida de medición de la calidad, el SERVQUAL.

4) Capacidad de respuesta flexible y rápida: los ciudadanos piden a la administración que satisfaga sus necesidades reales, concretas y particulares. Con todo, la concepción de los servicios como resultado de la negociación con los grupos de interés o basándose en las necesidades de los responsables políticos impide, en muchos casos, el conocimiento directo de las necesidades del ciudadano. De este modo, hay que evitar olvidar la voz del ciudadano en el momento en que se adoptan las decisiones que les afectan. Los procesos administrativos deben poder ser lo suficientemente flexibles como para poder adaptar su contenido a las variaciones entre las demandas particulares de los ciudadanos (ZEITHAM, 1992) y, a su vez, rápida y con el mínimo coste. La afirmación “*un excelente ayuntamiento consulta con sus ciudadanos antes de realizar grandes proyectos*” tomó forma con SCOTT y SHIEFF (1993) como una de las más valoradas entre las planteadas en su estudio, revelándose la importancia de este factor, incluido en la conocida escala, dentro del apartado de *capacidad de respuesta*.

5) Receptividad del servicio: la sensación de receptividad de la prestación aumenta para el ciudadano si este puede participar activamente en los procesos de definición del servicio (EPSTEIN, 1991). Esta relación directa que parece existir entre los deseos del ciudadano y los resultados de estos sobre la definición del servicio, desde el punto de vista del ciudadano, le produce una sensación de responsabilidad en las gestiones y le permite velar por que la administración satisfaga sus demandas. PARASURAMAN et al. (1988) incluían este concepto en alguno de los ítems pertenecientes a la *seguridad*.

6) Competencia del personal que presta el servicio: este factor estuvo presente en las primeras fases del modelo de PARASURAMAN et al. (1985), para finalmente terminar incluido en el factor *seguridad*. La capacitación técnica de los recursos humanos al servicio de la administración es un factor fundamental para transmitir al ciudadano una prestación de calidad (VILLORIA, 1996). Es necesario que los empleados posean las habilidades y el

conocimiento requeridos para desempeñar aquel puesto de trabajo que les ha sido asignado. La formación de los recursos humanos públicos debe adaptarse, al igual que se asume en otros sectores, a las características de función y cumplimiento del puesto de trabajo a desempeñar.

7) Cortesía y amabilidad del personal: la labor del personal de contacto con el ciudadano es fundamental, ya que es el que ofrece de forma directa la prestación (EIGLIER y LANGEARD, 1987). La importancia se multiplica cuando se habla de servicios o administraciones públicas en donde, por su tamaño o desempeño, aquéllos se basan en el contacto directo entre el personal y el ciudadano. El trato humano con el usuario del servicio es un factor clave en la estrategia de calidad. Es imprescindible que los empleados sean amables, respetuosos y considerados con el ciudadano o, lo que es lo mismo, que “*los empleados de un ayuntamiento excelente traten a los ciudadanos con respeto*” (SCOTT y SHIEFF, 1993). Estos deben sentir que su caso no es uno más, sino que se les ofrece un trato personalizado, y que sus problemas son los problemas de la administración. A pesar de lo que pudiera parecer, PARASURAMAN et al. (1988) incluyen este concepto dentro del factor *seguridad* y no dentro del factor *empatía* como podría haberse suponer.

8) Credibilidad en la prestación del servicio: la credibilidad en el ámbito de la actuación pública se consigue a través del respeto a una serie de principios, el trato igualitario, o la equidad o profesionalidad en la gestión de los asuntos públicos. El indicador válido para evaluar este factor es el grado de confianza que inspiran, por un lado, los empleados de contacto y, por otro, la imagen de la organización administrativa (MEUNIER, 1993). La imagen sirve como filtro para establecer las diferencias entre las expectativas y las percepciones haciendo, si por ejemplo se tiene una buena imagen, que los errores influyan en menor medida sobre las percepciones. En el SERVQUAL vuelve a estar este factor, al igual que el anterior, incluido en el de *seguridad*.

9) Formalidad y responsabilidad del servicio: no tratar de traicionar las promesas o esperanzas de los ciudadanos ayuda a la generación de una percepción más favorable de la calidad del servicio y, sobre todo, en el caso de los servicios públicos. El servicio debe prestarse con consistencia y precisión, evitando arbitrariedades y responsabilizando al personal de objetivos concretos de actuación. El concepto de responsabilidad es muy valorado por el ciudadano, acostumbrado en muchas ocasiones a no identificar qué persona es la encargada de la tramitación del expediente que le concierne (PÉREZ IÑIGO y MORO, 1992). Hay que evitar la tendencia burocrática de elevar las responsabilidades hacia el nivel jerárquico superior y, para ello, no existe otra posibilidad más que la de dotar al personal de la capacidad de decisión y los recursos suficientes como para poder organizar su estrategia de

gestión. En la comparación con la escala SERVQUAL, puede decirse que se está hablando del factor *fiabilidad*.

10) Seguridad en la prestación y calidad de los aspectos tangibles: la prestación del servicio debe estar exenta de peligros o riesgos innecesarios para el ciudadano. Aquí desempeñan un papel relevante los criterios de ergonomía y de adaptación a personas discapacitadas de las instalaciones administrativas (SENLLÉ, 1993). Del mismo modo, hay que intentar que, en la medida de lo posible, los aspectos tangibles, como el mobiliario o los materiales utilizados en el servicio, proyecten la calidad del mismo. PARASURAMAN et al. (1988) detallaron a este respecto los elementos tangibles. Tal y como se ha indicado, estos son los factores que constituyen la base de partida para evaluar la satisfacción del usuario del servicio y la base del estudio en los gobiernos locales. A partir de ellos y de su comparación con los modelos existentes de medición de la calidad, se construirá posteriormente la escala de medición de la calidad para los pequeños gobiernos locales.

## **2. El SERVQUAL en el ámbito de los gobiernos locales.**

La utilización de la escala SERVQUAL, para la medición de la calidad percibida, ha sido ampliamente debatida en la doctrina, empleándose en una amplia diversidad de contextos, ámbitos y situaciones, desde sectores de actividad industrial hasta en servicios prestados por entidades de carácter no lucrativo. Las investigaciones que han marcado la pauta y servido de referencia en cuanto a la utilización del SERVQUAL han sido los estudios de detallistas de neumáticos (CARMAN, 1990), servicios dentales (CARMAN, 1990), hoteles (SALEH y RYAN, 1992), viajes y turismo (FICK y RITCHIE, 1991), servicios de coches (BOUMAN y VAN DER WIELE, 1992), escuelas de comercio (RIGOTTI y PITT, 1992), educación superior (FORD et al., 1993; MCELWEE y REDMAN, 1993), acogida (JOHNS, 1993), *business-to-business* entre miembros de un canal (KONG y MAYO, 1993), empresas auditoras (FREEMAN y DART, 1993) servicios de arquitectura (BAKER y LAMB, 1993), servicios de ocio (TAYLOR et al., 1993), hospitales (MANGOLD y BABAKUS, 1991; BABAKUS y MANGOLD, 1992; SOLIMAN, 1992), *catering* en las compañías aéreas (BABAKUS et al., 1993), y banca (KWON y LEE, 1994).

No obstante, con relación a la aplicación de esta metodología en el campo del marketing público y, más concretamente, en los trabajos sobre la calidad del servicio en los gobiernos locales, el número de antecedentes es muy limitado: SCOTT y SHIEFF, (1993); DALRYMPLE et al., (1995); DONNELLY et al., (1995); WISNIEWSKI y DONNELLY, (1996); GASTER, (1996); DONNELLY y SHIU, (1999); y WISNIEWSKI, (2001).



En las investigaciones realizadas por la práctica totalidad de autores, la metodología empleada consiste en utilizar la escala de cinco factores con 22 ítems. Para ello, se modificaron, teniendo en cuenta las peculiaridades de los gobiernos locales en tanto que entidades públicas, algunos de los ítems, pero respetando las ideas y la metodología de la escala original.

Con todo, dentro de esta presunta unanimidad en el modelo SERVQUAL, existen diferencias significativas. SCOTT y SHIEFF identificaron seis factores, que son los que conformarían su nueva escala, tal y como se muestra en el cuadro 1.

**CUADRO 1. FACTORES Y VARIABLES DEL MODELO DE SCOTT Y SHIEFF**

NOMBRE DE LA VARIABLE	FACTORES					
	F1	F2	F3	F4	F5	F6
Los empleados ayudan a los ciudadanos como parte de su trabajo	X					
Los empleados no están demasiado ocupados para responder preguntas	X					
Los empleados responden las preguntas competentemente	X					
Los empleados están familiarizados con las normativas	X					
Los empleados son educados y corteses	X					
Los empleados tratan a los ciudadanos con respeto	X					
Los empleados conectan bien con los ciudadanos	X					
Los empleados son los responsables ante el público	X					
El ayuntamiento mantiene sus promesas	X					
El ayuntamiento trata a los ciudadanos imparcialmente	X					
El ayuntamiento mantiene una estricta confidencialidad de la información	X					
Los trabajadores más antiguos interactúan con el público	X					
Los empleados explican las políticas en términos sencillos	X					
El ayuntamiento se interesa por sus ciudadanos	X					
El ayuntamiento constantemente revisa políticas y procedimientos	X					
Las oficinas están convenientemente situadas		X				
Las tecnologías modernas producen una rápida información		X				
Se suministra una explicación sencilla de las políticas		X				
Los empleados escuchan atentamente para responder		X				
Los vehículos del ayuntamiento son modernos		X				
El ayuntamiento ejecuta sus promesas en el plazo previsto		X				
El ayuntamiento facilita horas específicas para la prestación de servicios		X				
El ayuntamiento organiza eventos			X			
El ayuntamiento mejora con seguridad			X			
El ayuntamiento proporciona programas de entretenimiento			X			
El ayuntamiento provee servicios culturales			X			
El ayuntamiento genera características distintivas de la ciudad			X			
El ayuntamiento tiene una visión bien definida				X		
El ayuntamiento consulta a los ciudadanos antes de los grandes proyectos				X		
El ayuntamiento planifica la relación de los ciudadanos/edificios					X	
Los ciudadanos participan en la planificación					X	
El ayuntamiento anima la visita de los turistas						X
El ayuntamiento anima la inversión de las empresas						X

Fuente: Adaptado de SCOTT y SHIEFF (1993; 47)

Dichos factores (aspectos interpersonales, efectividad y accesibilidad, extensión de la provisión de servicios, desarrollo consultivo, planificación orientada y desarrollo comercial), son el resultado del planteamiento de 42 preguntas basadas en las variables identificadas por

los consumidores de los servicios de los gobiernos locales. El resultado, tras responder a cada una de las afirmaciones en una escala entre 1 (extremadamente insignificante) y 7 (extremadamente importante), arroja 32 variables (agrupadas en los seis factores) a plantear.

En general, se puede concluir que la utilización de la herramienta SERVQUAL ha sido aceptada por la literatura para el caso de los gobiernos locales. Esto no puede hacernos olvidar el hecho de adaptar la escala para el uso o sector al que se vaya a aplicar (DONNELLY et al. 1995) pero esto tampoco es óbice para que algunos autores (DOTCHIN y OAKLAND, 1994) afirmen que es el más apropiado de los métodos para tratar de medir la satisfacción de los consumidores.

### **3. Generación de la muestra de ítems**

Siguiendo a CHURCHILL (1979: 67) la generación de ítems tiene como objetivo principal obtener una muestra amplia de cuestiones que capturen todos los aspectos o dimensiones del constructo identificado en las fases anteriores. Para ello, es necesario identificar una muestra amplia de atributos o características del objeto a evaluar y posteriormente seleccionar los más relevantes.

Un problema aparece a la hora de determinar el conjunto de posibles cuestiones a incorporar en la escala de medida, fue la ausencia de trabajos empíricos previos en el entorno del sector público y más en el ámbito local. Por tanto, esta limitación obliga a partir de una batería de ítems propia relacionada con trabajos en el ámbito público que se adapten a las características del objeto a evaluar.

En el presente trabajo, la metodología seguida para la generación de ítems se ha basado en tres fuentes diferentes de información para la generación de ítems:

- a) La revisión de la literatura sobre calidad y ámbito público.
- b) La revisión de revistas especializadas sobre el tema.
- c) La realización de un estudio exploratorio previo.

Este estudio exploratorio se realizó mediante un conjunto de entrevistas en profundidad dirigidas a personas relacionadas con la calidad y la actividad en cuestión en las entidades locales. Su diseño consistió en la realización de un cuestionario en el que, previa explicación del objetivo de la investigación, los entrevistados respondieron a un conjunto de preguntas abiertas sobre las percepciones de los ciudadanos en aspectos como:

- a) El diseño del futuro en las entidades locales
- b) La calidad de servicio prestado al ciudadano.
- c) Situación de las entidades locales.

d) Comportamiento de los ciudadanos.

El resultado de la generación de ítems por las tres fuentes utilizadas fue una amplia relación de ítems que constituían la base del cuestionario piloto.

Para el establecimiento de un cuestionario inicial se llevó a cabo una depuración de ítems y ordenación de los mismos en dos grupos de servicios, servicios obligatorios y no obligatorios. Este paso se realizó a través de los trabajos empíricos previos y la consulta de investigadores y profesionales para que aportaran su opinión al respecto y sugirieran las correcciones que a su juicio eran convenientes realizar.

### **3.1. Elaboración de los cuestionarios**

Como resultado, el cuestionario inicial que se obtuvo estaba formado por 35 ítems (de los cuales 5 corresponden al apartado de calidad global, satisfacción y credibilidad), obtenidos en la fase anterior de “*generación de ítems*”. Dichos ítems estaban estructurados en tres partes reflejando, en cada una de ellas, las diferentes dimensiones del constructo identificado en la primera fase.

En la primera parte se agruparon los 15 ítems relacionados con la medición de la calidad técnica de los ayuntamientos. Para su mejor comprensión, las declaraciones fueron distribuidas en 4 apartados principales de la citada calidad técnica, como son los relacionados con la accesibilidad del servicio, el nivel de comunicación, capacidad de respuesta y seguridad y aspectos tangibles.

En la segunda, se agruparon los 9 ítems relacionados con la calidad funcional, distribuidos en tres apartados, contemplados en la comprensión administrativa, competencia del personal y cortesía y amabilidad del mismo.

Finalmente, en el tercer grupo se contemplan los 6 ítems relacionados con la receptividad del servicio, la imagen de la prestación y la formalidad y responsabilidad.

Una vez confeccionado el cuestionario inicial, fue enviado al grupo de expertos solicitándoles que indicasen su opinión acerca del *grado de desacuerdo / acuerdo* sobre la utilización de los distintos ítems para evaluar la calidad percibida. La valoración se realizó mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, donde la respuesta “1” significaba estar totalmente en desacuerdo en incluir dicho ítem en la escala y “5” estar totalmente de acuerdo en mantenerlo. Esta manera de operar aporta una serie de ventajas:

- Cuando el número de ítems es elevado, es más sencillo responder mediante una evaluación que mediante una ordenación

- Aunque la respuesta individual se concrete en una relación ordenada de ítems atendiendo a la puntuación dada, los valores asignados a cada uno de ellos hacen que esta clasificación transmita más información al exterior sobre el juicio mental del experto.

En el cuestionario entregado se incluía un apartado anexo, en el que se les solicitaba que especificaran las modificaciones teóricas en los ítems según su opinión, para adecuar al máximo posible el instrumento para la medición de la calidad percibida por el servicio prestado en las administraciones locales.

Los resultados obtenidos en la valoración del cuestionario inicial fueron, en la mayoría de los casos, la consideraron del cuestionario algo amplio y no siempre fácil de entender sugiriendo algunos cambios que dieron lugar al cuestionario piloto:

- Reducción de la valoración sobre los servicios obligatorios y no obligatorios a los servicios en sentido general y de cualquier tipo, prestados por el ayuntamiento al que pertenecía el ciudadano en cuestión. Esta clasificación de valoración de los servicios precisaba una explicación previa para que el entrevistado fuera capaz de distinguir los diferentes tipos de servicios. Además, no se garantizaba que los encuestados fueran capaces de caracterizar dichos servicios y las respuestas se realizaran sobre bases sólidas de conocimiento de la pregunta que se planteaba.
- Asimismo, gracias a las aportaciones realizadas se reformularon varios ítems, eliminándose 5 de ellos de los aspectos técnicos, 2 ítems de los aspectos funcionales y uno en los aspectos generales, también se incluyó un ítem en el grupo de los aspectos sobre la calidad, la satisfacción y la credibilidad.
- También se llevaron a cabo algunos cambios de carácter semántico en las afirmaciones, así como de presentación (se cambió el sentido del papel del cuestionario ya que aportaba una mayor claridad, se daban instrucciones, se indicó el tiempo aproximado de realización, etc.).

### **3.2. Realización del pretest y determinación del método de operativización.**

Una vez obtenido el cuestionario piloto, se realizó una prueba piloto a una muestra de 50 individuos, dividida en dos submuestras, con los objetivos de comprobar el buen funcionamiento de la escala. Los objetivos propuestos fueron varios. Cabe destacar, de entre ellos, la comprobación de la adecuación de la escala (grado de dificultad de las cuestiones, extensión del cuestionario), así como otros aspectos relacionados con el tipo de formulación

de los ítems o la elección del modelo de operativización más idóneo, de manera que se facilitará la posterior puesta en funcionamiento de la recogida de datos.

Como resultado del pretest, se decidió utilizar el modelo SERVPERF ya que presentaba unas mejores características psicométricas. En lo que hace referencia al tipo de formulación se decidió aplicar las puntuaciones directas, ya que las puntuaciones por diferencias presentan un mayor grado de dificultad para su comprensión, al obligar al encuestado a contestar un doble cuestionario. Esta problemática ya ha sido puesta en evidencia por PARASURAMAN, ZEITHAML y BERRY (1994).

Asimismo, también se puede constatar que esta menor dificultad en la comprensión fue acompañada, según criterio de los encuestados, con la menor extensión del cuestionario derivada de la utilización de medidas directas. A su vez, la utilización de las puntuaciones directas únicamente permite la evaluación de un modelo de operativización, el modelo SERVPERF, que finalmente fue el seleccionado para la realización de la investigación.

**CUADRO 2: SÍNTESIS DEL CUESTIONARIO UTILIZADO**

<b>Edad</b>						
Entre 16 y 25 años	Entre 26 y 35 años	Entre 36 y 45 años	Entre 46 y 55 años	Entre 56 y 65 años	Entre 66 y 75 años	Más de 75 años
<b>Estudios</b>						
Sin estudios	Certificado de escolaridad	FP/Bachillerato	Diplomado/Ingeniero técnico	Licenciado/Ingeniero superior		
<b>Aspectos técnicos del servicio</b>						
Ítem N° 1			Muy en desacuerdo..... Muy de acuerdo			
·			1 2 3 4 5			
·						
Ítem N° 7						
<b>Aspectos funcionales del servicio</b>						
Ítem N° 8			Muy en desacuerdo..... Muy de acuerdo			
·			1 2 3 4 5			
·						
Ítem N° 14						
<b>Aspectos genéricos de la organización</b>						
Ítem N° 15			Muy en desacuerdo..... Muy de acuerdo			
·			1 2 3 4 5			
·						
Ítem N° 18						
<b>Aspectos sobre la calidad, satisfacción y credibilidad</b>						
Ítem N° 19			Muy en desacuerdo..... Muy de acuerdo			
·			1 2 3 4 5			
·						
Ítem N° 23						

Fuente: Elaboración propia

Con relación a los ítems, se analizó su grado de dispersión y las correlaciones con los resultados de la escala, así como el grado de comprensión de los mismos. Este análisis permitió una nueva y definitiva reducción de la misma. Como resultado, la escala quedó formada por 23 ítems, frente a los 28 del cuestionario piloto, siendo 7 declaraciones las relacionadas con la calidad técnica, 7 con la calidad funcional y 4 con la calidad general.

Este proceso llevado a la práctica originó que el cuestionario definitivo utilizado para la investigación tuviera la forma que se puede observar en el cuadro 2.

En el encabezado se presentaba al encuestado unas breves instrucciones, aunque estas fueron explicadas por el encuestador, sobre cómo debía rellenar el cuestionario. A continuación, las preguntas se dividían en cuatro apartados. En los tres primeros se realizaban preguntas sobre los aspectos técnicos y funcionales de la calidad del servicio y sobre aspectos genéricos de la organización. Posteriormente las preguntas eran de valoración general sobre la calidad del servicio, satisfacción y credibilidad.

### **3.3. Escala de medida utilizada**

En la redacción del cuestionario definitivo se utilizaron las expectativas ideales, como se indicó, de calidad en lugar de expectativas basadas en el desempeño futuro, habitualmente utilizadas en la escala SERVQUAL (PARASURAMAN, ZEITHAML y BERRY, 1988), para superar las limitaciones que muestran estas últimas en relación con la existencia de atributos con puntos “*ideales*” o saturaciones. Y finalmente, como se indicó anteriormente, el uso del modelo de operativización, como es el modelo SERVPERF (CRONIN y TAYLOR, 1992) que evalúa la calidad percibida únicamente a partir de las percepciones de calidad de los clientes.

Para hacer operativos los constructos hay que medirlos mediante escalas. Una escala es una herramienta por la que los individuos diferencian entre las variables de interés para el estudio. Existen cuatro tipos básicos de escalas (SEKARAN, 2000: 187-194): nominal, ordinal, intervalo y ratio<sup>1</sup>. El grado de sofisticación de estos cuatro tipos se va incrementando a medida se desplaza desde la escala nominal hasta la de ratio. Es decir, se obtiene más información con las escalas de intervalo o ratio que con las dos primeras. En este caso, las preguntas realizadas en el cuestionario fueron medidas según una escala por intervalos para

---

<sup>1</sup> La escala nominal pone de relieve las diferencias entre clasificar objetos o personas en grupos y provee la menor cantidad de información sobre la variable. Por su parte, la escala ordinal proporciona alguna información adicional al ordenar las categorías de la escala nominal. En el caso de la escala por intervalos no sólo clasifica, sino que también aporta información sobre la magnitud de las diferencias en la variable. Por último, a la escala de ratio se le puede aplicar lo dicho a la escala de intervalos pero con la diferencia de que además existe el valor cero de referencia.

preguntas sobre calidad, satisfacción y credibilidad, utilizando para ello una escala Likert de 5 puntos, donde 1 equivalía a estar “*muy en desacuerdo*” y 5 “*muy de acuerdo*”.

También se realizaron cuatro preguntas con una escala nominal para obtener datos genéricos sobre la localidad a la que pertenecía y la provincia o sobre la edad y el sexo. Estas preguntas servían para comprobar si el encuestado residía realmente a un municipio de la Comunidad o sólo se encontraba de paso. Anteriormente, se había obtenido una lista completa de los municipios a los que asistir en función del número de habitantes, ya que esta variable, como después se explicará, es el elemento que va a fijar el universo del estudio.

Asimismo, siguiendo las recomendaciones habituales sobre construcción de escalas de medida, en el cuestionario definitivo se incluyeron una serie de ítems de validación con el objetivo de ofrecer información adicional para determinar la validez de constructo de la escala. Estos ítems de validación tienen la finalidad de medir la calidad global del servicio, el grado de satisfacción del cliente con la empresa y su credibilidad con la entidad.

Un aspecto adicional a tener en consideración es el hecho de que los ítems no aparecen reflejados aleatoriamente, sino agrupados por procesos. También cabe destacar que las declaraciones no aparecen de la forma mostrada en los cuestionarios correspondientes a la escala SERVQUAL original. Es decir, todos y cada uno de ellos redactados con la estructura gramatical completa. La razón principal es que este tipo de redacción genera cansancio y hastío. Finalmente, reseñar a su vez, que en el cuestionario definitivo no se contempló la inclusión de las puntuaciones de importancia.

#### **4. Análisis de la Validez de la Escala**

A través del presente trabajo se ha desarrollado una nueva escala de medida para la calidad en los entes locales. Para poder demostrar la utilidad de dicha escala se debe de examinar la validez de la misma, esto es determinar si el resultado obtenido es el adecuado.

Existen diferentes definiciones de validez de una escala. PETER (1981: 134) habla del grado en el que una medida evalúa el constructo que se propone evaluar. MALHOTRA (1997: 306) por su parte establece que la validez de una escala puede definirse como el grado en el cual las diferencias en las calificaciones observadas de la escala reflejan las diferencias reales entre los objetos con respecto de la característica que se mide, en lugar del error sistemático o aleatorio. También se habla del grado en que el instrumento utilizado mide lo que realmente pretende o quiere medir. A la validez en ocasiones se le denomina “*exactitud*”. Por su parte, VISAUTA (1998: 298) considera que un instrumento de medida es

válido cuando realmente es capaz de medir aquello para lo que ha sido concebido. En resumen, es el análisis de los resultados de la medida utilizada con la intención de conocer si el constructo funciona de la manera y forma que se planteó que debía funcionar.

Como argumentan SÁNCHEZ y SARABIA (1999: 380), dado que las medidas en el ámbito de las ciencias sociales tienen diferentes propósitos, existen también diferentes tipos de validez, cada uno de los cuales toma un enfoque diferente para valorar el alcance en que una medida mide lo que pretende medir. Se podrían encontrar diversos procedimientos para contrastar la validez de la escala (GRAJALBES, 1996):

- Validez aparente: el instrumento debe aparentar que sirve y mide algo de manera específica,

- Validez de contenido: cuando abarca los aspectos importantes y significativos de los que se mide y hace referencia al proceso empleado en la creación de la escala,

- Validez de constructo o interna: implica que refleja los principios de una teoría válida sobre el tópico que pretende medir,

- Validez de criterio, externa o nomológica: cuando puede predecir resultados de manera específica en determinadas situaciones y se verifica al comparar sus resultados con un criterio independiente.

#### **4.1. Validez aparente**

La validez aparente, es el grado en que una situación de medida parece que es válida desde el punto de vista del observado. La importancia de este tipo de validez radica en la influencia que tiene sobre el grado de validez de la colaboración de la persona que está siendo observada.

La validez aparente se ha contrastado mediante la comprobación de la adecuación de los ítems propuestos como válidos para medir la calidad del servicio prestado por las entidades locales por expertos en la materia, tanto desde el punto de vista del sector público como desde el punto de vista de los estudiosos y administrados y su relación con dicho sector. Además, se realizó un pretest donde se comprobó la adecuación del cuestionario y se preguntó a los encuestados sobre la dificultad y la comprensión de las aseveraciones y se obtuvo información sobre qué variables consideraban importantes para afirmar que un ayuntamiento ofrece un servicio de alta calidad.



## 4.2. Validez de contenido

La validez de contenido se define como aquella que hace referencia al proceso empleado en el desarrollo y creación de la medida, que debe incluir una especificación correcta del dominio (partiendo de la información disponible), una generación de ítems que agote dicho dominio y una purificación de la escala de medida (CHURCHILL, 1979). Dicho de otro modo, la validez de contenido trata de garantizar que el contenido de la escala constituye una muestra adecuada y representativa de los elementos del constructo que ésta pretende evaluar. PETER y CHURCHILL (1986: 1), por su parte, definen la validez de contenido como el medio para conocer si el procedimiento seguido para la elaboración de la escala de medida ha sido adecuado y determina si el conjunto de ítems que conforman la escala es válido para la evaluación del constructo (DEVELLIS, 1991: 43).

No existe un criterio ampliamente aceptado ni objetivo para evaluar el nivel de validez de contenido de una escala, ya que es un concepto cualitativo, que en gran medida depende del criterio de los investigadores. Dada la ausencia de criterios definidos, NUNNALLY (1978) ha señalado que es difícil comprobar la validez de contenido ya que se supone que ha considerado todas las posibles dimensiones y contenidos del concepto, fenómeno o comportamiento bajo análisis. Esto implica que *“la validez de contenido por sí sola no es una medida suficiente de la validez de la escala; no obstante, ayuda en la interpretación de sentido común de las calificaciones de la escala”* (MALHOTRA, 1997: 306).

Un procedimiento utilizado habitualmente es comprobar si el proceso seguido para la construcción de la escala se adecua a los criterios sugeridos en la literatura, tanto en la metodología utilizada como en las técnicas y coeficientes empleados (BOU, 1997: 311).

En relación a la metodología utilizada, como se recoge en el anterior apartado, la presente investigación ha sido desarrollada siguiendo las recomendaciones especificadas por CHURCHILL (1979). Esta metodología a su vez, fue utilizada por PARASURAMAN, ZEITHAML y BERRY (1988) para la elaboración de la escala de medida de la calidad del servicio SERVQUAL, y por otros autores en la construcción de instrumentos de medida de la calidad en sectores más específicos y, más concretamente, en los trabajos sobre la calidad del servicio en los gobiernos locales, antes mencionados. Y respecto a los coeficientes o técnicas empleadas, se han utilizado las habituales en este tipo de investigaciones como el *a de Cronbach*, el análisis factorial o las ecuaciones estructurales.

A pesar del seguimiento del proceso básico que se plantean en la configuración de la escala (especificación del dominio de constructo, generación de ítems y purificación de la escala), también se han introducido elementos diferentes a los sugeridos por CHURCHILL

(1979), lo que no implica un alejamiento en la validez del contenido, ya que siempre se han basado en investigaciones anteriores sobre escalas de medida, como han sido la realización de un estudio exploratorio previo para determinar los ítems que especifican el dominio del constructo (PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY, 1985).

El análisis de los criterios expuestos en este apartado permite afirmar que la escala ha sido enmarcada dentro de la metodología utilizada lo que confirma su validez de contenido.

#### **4.3. Validez de constructo**

La validez de constructo o de concepto se analiza cuando se emplean escalas, como es el caso, con múltiples ítems. La validación de este concepto busca garantizar la existencia de un constructo que subyaga y dé significado a las puntuaciones de la escala. Este tipo de validez se aplica cuando el usuario de la escala desea hacer deducciones acerca de conductas o atributos que pueden agruparse bajo la etiqueta de un constructo en particular. La idea es comprobar si realmente se está midiendo el constructo que se propone medir (KERLINGUER, 1975: 321). Para su establecimiento y medida, dado que es la validez más avanzada y difícil de establecer, es necesario cumplir, a su vez, otros tres tipos de validez (convergente, divergente y factorial).

a) Validez convergente: conocer si una medida está sustancialmente relacionada con otras medidas del mismo constructo y con otras variables con las que, por razones teóricas, debería relacionarse es lo que trata de medir esta validez. O lo que es lo mismo, tiene que ver con el hecho de que la escala de medición de cada concepto represente una única dimensión (NUNALLY, 1987). CHURCHILL (1979: 70) afirmó que un constructo tiene validez convergente cuando la medida que se evalúa tiene una correlación alta con otras medidas que evalúan el mismo constructo. La validez convergente viene influida positivamente por la fiabilidad, de forma que a mayor fiabilidad, mayor validez convergente (PETER y CHURCHILL, 1986).

b) Validez discriminante: en términos generales, la validez discriminante de una escala hace referencia al hecho de que esa escala permite medir un concepto que es efectivamente distinto a otro. Metodológicamente, la validez discriminante se refiere al hecho de que cada escala ha de representar una dimensión separada, por tanto, los ítems de escalas diferentes no han de pesar en el mismo factor en un análisis factorial.

Se han empleado diversos procedimientos para determinar la validez discriminante de las escalas. Hay veces en que se lleva a cabo un análisis factorial exploratorio donde

intervienen las escalas de medición de varios conceptos en espera de que, como se ha apuntado anteriormente, los ítems de escalas diferentes no pesen en el mismo factor. Se realizó un análisis de este tipo y se comprobó que ninguno de los ítems que formaban parte de las diferentes dimensiones aparecían en las otras. Por tanto, este resultado parece atisbar que la escala de medición de la calidad percibida alcanza validez discriminante.

Para demostrarlo se debe acudir al cuadro 3 en el que se relacionan dos constructos similares: la calidad del servicio y la satisfacción. Similares porque, como se apuntó en el apartado teórico, han estado íntimamente ligados en la literatura, hasta el extremo de existir cierta confusión entre ellos en su definición y en la forma de operativizarlos. Sin embargo, observando sus correlaciones se puede comprobar como ambos conceptos distan mucho de ser idénticos, demostrando que el encuestado diferencia entre ambos constructos.

**CUADRO 3. CORRELACIONES ENTRE LAS MEDIDAS DE CALIDAD DEL SERVICIO CON LAS DE SATISFACCIÓN Y LEALTAD**

		Estoy satisfecho	Los servicios del municipio los debe realizar el ayuntamiento	El ayuntamiento le ofrece credibilidad
<b>Calidad global es excelente</b>	Correlación de Pearson	0,562	0,468	0,531
	Sig. (bilateral)	0,000	0,01	0,000
	N	398	370	393
<b>Comparo la calidad con otro ayuntamiento</b>	Correlación de Pearson	0,571	0,470	0,459
	Sig. (bilateral)	0,000	0,05	0
	N	395	366	395

Fuente: Elaboración propia.

c) Por último, para establecer la validez de constructo, estaría el análisis de la validez factorial, el cual, se considerada por algunos autores (GARCÍA, GIL Y RODRÍGUEZ, 2000: 17), al afirmar que *“el análisis factorial se nos revela también como una herramienta que puede utilizarse para la validación de la escala”*.

Uno de los requisitos que deben cumplirse para que el análisis factorial tenga sentido es que las variables estén altamente intercorrelacionadas. Realizando un análisis de la matriz de correlaciones se podría comprobar que la mayoría de los coeficientes tienen valores que superan 0,3, además de que todas las correlaciones son significativas ya que sus valores son menores a 0,05, así implica el rechazo de la hipótesis nula de que las correlaciones son debidas al azar. Esto refleja la conveniencia de proseguir con la factorización.

A partir de la matriz de correlaciones, el análisis factorial extrae otra matriz que reproduce la primera de forma más sencilla, denominada matriz factorial o matriz de

componentes (dependiendo del método de extracción utilizado: máxima verosimilitud o componentes principales). El cuadro 4 muestra la matriz de componentes obtenida mediante el método de Componentes Principales, que permite extraer los factores que más varianza explican, es decir, que acumulan más información de un conjunto grande de variables. De ahí que el factor que mejor explique una dimensión analizada (el que represente mayor variabilidad) se convierta en el primer componente principal, el que mejor explique la segunda dimensión, será el segundo componente, y así sucesivamente.

**CUADRO 4. MATRIZ DE COMPONENTES**

ÍTEM	COMPONENTES		
	1	2	3
1 <i>Aspecto Técnico 1</i>	0,765	-0,119	-0,031
2 <i>Aspecto Técnico 2</i>	0,613	-0,082	0,290
3 <i>Aspecto Técnico 3</i>	0,420	0,296	0,400
4 <i>Aspecto Técnico 4</i>	0,455	0,361	0,376
5 <i>Aspecto Técnico 5</i>	0,559	-0,304	0,324
6 <i>Aspecto Técnico 6</i>	0,411	-0,373	-0,019
7 <i>Aspecto Técnico 7</i>	0,506	-0,463	0,364
8 <i>Aspecto Funcional 1</i>	0,619	0,280	0,061
9 <i>Aspecto Funcional 2</i>	0,620	0,140	0,223
10 <i>Aspecto Funcional 3</i>	0,552	0,174	0,328
11 <i>Aspecto Funcional 4</i>	0,788	-0,133	-0,132
12 <i>Aspecto Funcional 5</i>	0,759	-0,057	-0,198
13 <i>Aspecto Funcional 6</i>	0,721	-0,136	-0,345
14 <i>Aspecto Funcional 7</i>	0,486	-0,034	-0,430
15 <i>Aspecto General 1</i>	0,4167	0,3701	-0,1573
16 <i>Aspecto General 2</i>	0,5882	0,2754	-0,2466
17 <i>Aspecto General 3</i>	0,7754	0,0006	-0,3302
18 <i>Aspecto General 4</i>	0,4287	0,2624	0,0265
19 <i>Calidad Global 1</i>	0,7647	-0,1187	-0,0305
20 <i>Calidad Global 2</i>	0,6131	-0,0816	0,2904
21 <i>Satisfacción 1</i>	0,4203	0,2959	0,3999
22 <i>Credibilidad 1</i>	0,4547	0,3610	0,3758
23 <i>Credibilidad 2</i>	0,5590	-0,3043	0,3241

Fuente: Elaboración propia.

Los valores que aparecen en el interior de la tabla pueden interpretarse como índices de correlación entre cada factor y cada variable (llamados pesos o cargas). Se observa que la mayoría de los ítems tienen pesos iguales o por encima de 0,5 mientras que el resto de los factores son superiores a 0,4.

De la interpretación de esta matriz, hay que decir que esta escala es básicamente unidimensional, ya que, como se ha comentado, todos los ítems tienen saturaciones bastante

elevadas en el primer factor. La unidimensionalidad, supuesto subyacente y requisito esencial para construir una escala aditiva (HAIR et al. 1999: 105), implica que los distintos ítems de la escala se relacionan unos con otros representando un único concepto.

La misma interpretación se podría realizar para cada constructo. En el cuadro 5 se observa que todos los ítems correspondientes al constructo al que pertenecen se ajustan de forma adecuada a un primer factor extraído de un análisis de Componentes Principales teniendo en consideración exclusivamente los ítems que pertenecen a ese constructo.

**CUADRO 5. MATRIZ DE COMPONENTES PARA LOS CONSTRUCTOS**

ÍTEMS	AJUSTE A UN FACTOR
1 <i>Aspecto Técnico 1</i>	0,744
2 <i>Aspecto Técnico 2</i>	0,706
3 <i>Aspecto Técnico 3</i>	0,528
4 <i>Aspecto Técnico 4</i>	0,390
5 <i>Aspecto Técnico 5</i>	0,708
6 <i>Aspecto Técnico 6</i>	0,466
7 <i>Aspecto Técnico 7</i>	0,735
8 <i>Aspecto Funcional 1</i>	0,610
9 <i>Aspecto Funcional 2</i>	0,623
10 <i>Aspecto Funcional 3</i>	0,590
11 <i>Aspecto Funcional 4</i>	0,811
12 <i>Aspecto Funcional 5</i>	0,805
13 <i>Aspecto Funcional 6</i>	0,719
14 <i>Aspecto Funcional 7</i>	0,588
15 <i>Aspecto General 1</i>	0,672
16 <i>Aspecto General 2</i>	0,780
17 <i>Aspecto General 3</i>	0,774
18 <i>Aspecto General 4</i>	0,447
19 <i>Calidad Global 1</i>	0,744
20 <i>Calidad Global 2</i>	0,706
21 <i>Satisfacción 1</i>	0,528

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, las cargas superan en prácticamente todos los casos el 0,6 y una gran mayoría se encuentran por encima de 0,7, lo que vuelve a demostrar la unidimensionalidad, en este caso del constructo correspondiente.

En resumen, los resultados obtenidos tras aplicar los diversos test a los que se ha sometido el instrumento de medida confirman la existencia de validez de constructo.

#### **4.4. Validez de criterio**

Para comprobar la validez de criterio se realiza una comparación entre el instrumento de medida y un estándar al que se le llama criterio. Es el grado en el que la escala se correlaciona en formas teóricamente pronosticadas con las medidas de constructos diferentes pero relacionados. Para ello se debería formular un modelo que llevara a más deducciones, pruebas e inferencias, y de forma gradual se iría construyendo una red nomológica en la que se interrelacionarán varios constructos. Este es el que intuitivamente mejor refleja la definición. Para ello es necesario disponer de otra situación de la que conozca su validez. Se intenta determinar si el instrumento de medida se comporta según lo esperado con respecto a otros constructos con los cuales está teóricamente relacionado. Es, por tanto, una evaluación de la relación entre los constructos teóricos, y su validación quedará recogida cuando se contrasten todas las relaciones entre los mismos en apartados posteriores.

Este tipo de validez expresa relaciones de un constructo con otros constructos, operacionalizadas normalmente en términos de correlaciones y regresiones de la escala con otras medidas (criterios). Intenta mostrar que la teoría del constructo medido proporciona bases lógicas para establecer conexiones empíricamente demostrables entre las puntuaciones de las escalas y las medidas de otros constructos.

La validez de criterio tiene dos subcomponentes: la validez predictiva y la validez concurrente (CRONBACH y MEEHL, 1955). El instrumento y el estándar pueden ser medidos a la vez, en cuyo caso se llama “*validez de criterio concurrente*” y cuando el instrumento y el estándar no son medidos a la vez se habla de “*validez de criterio predictiva*”, en este último caso, ya se conoce o tienen los datos del estándar y lo que se obtiene es la predicción.

Como conclusión, los resultados obtenidos respecto a la fiabilidad y validez de la escala son satisfactorios.

#### **5. Conclusiones**

La posibilidad de utilizar una escala de medida de la calidad percibida, por parte de los usuarios de los servicios públicos locales, permite conseguir las siguientes ventajas:

- La adecuación de la oferta del servicio con las expectativas del cliente, esto es, valorar la calidad del servicio que se presta por parte de la administración pública.

- Ayudar a detectar aquellos aspectos concretos donde la organización presenta tanto fortalezas como debilidades.
- Establecer comparaciones entre competidores u otras administraciones (del mismo o distinto nivel).
- Y, sobre todo, facilita la realización de estudios sobre la evolución tanto de las expectativas de los clientes como de sus percepciones. De este modo, la organización puede comprobar el impacto que sobre la percepción han tenido las medidas adoptadas relacionándolas con la satisfacción y la credibilidad del ciudadano.
- Además podemos establecer las relaciones con la satisfacción y la credibilidad de los ciudadanos e, incluso, establecer una predicción sobre su evolución.

## 6. Bibliografía

BABAKUS, E. y BOLLER, G.W. (1992): "An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale". *Journal of Business Research*, vol. 24, nº 3, pp. 253-268.

BABAKUS, E.; PEDRICK, D.L. y RICHARDSON, A. (1993): *Measuring Perceived Service Quality within the Airline Catering Service Industry*. Manuscrito no publicado. Memphis State University. TN.

BAKER, J.A. y LAMB, C.W. JR (1993): "Managing Architectural Design Service Quality". *Journal of Professional Services Marketing*, vol. 10, nº 1, pp. 89-106.

BOU LLUSAR, J.C. (1997): *Influencia de la Calidad Percibida sobre la Competitividad: Análisis de los Efectos "Vía Demanda"*. Tesis Doctoral no publicada. Castellón: Universidad Jaime I. Dpto. de Administración de Empresas y Marketing.

BOUMAN, M. y VAN DER WIELE, T. (1992): "Measuring Service Quality in the Car Service industry: Building and Testing an Instrument". *International Journal of Service Industry Management*, vol. 3, nº 4, pp. 4-16.

CARMAN, J.M. (1990): "Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions". *Journal of Retailing*, vol. 66, nº 1, pp. 33-55.

CHÍAS, J. (1995a): *Marketing Público*. McGraw-Hill. Aravaca.

CHURCHILL, G.A. JR. (1979): "A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs". *Journal of Marketing Research*, vol. 16, nº 1, pp. 64-73.

CRONBACH, L.J. y MEEHL, P.C. (1955): "Construct Validity in Psychological Tests". *Psychological Bulletin*, nº 52, pp. 281-302.

CRONIN, J.J. JR. y TAYLOR, S.A. (1992): "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*, vol. 56, nº 3, pp. 55-68.

DALRYMPLE, J.F.; DONNELLY, M.; WISNIEWSKI, M. y CURRIE, A.C. (1995): "Measuring Service Quality in Local Government" en Kanji G.K. (Ed.), *Proceedings of the First World Congress on TQM*. Chapman and Hall. Londres, pp. 263-266.

DE VELLIS, R.F. (1991): *Scale development: Theory and application*. Sage Publications. Newbury Park.

DONNELLY, M.; WISNIEWSKI, M.; DALRYMPLE, J.F y CURRY, A.C. (1995): "Measuring Service Quality in Local Government: the SERVQUAL Approach". *International Journal of Public Sector Management*, vol. 8, nº 7, pp. 15-20.

DONNELLY, M. y SHIU, E. (1999): "Assessing Service Quality and its Link with Value for Money in a UK Local Authority's Housing Repairs Service Using the SERVQUAL Approach". *Total Quality Management*, vol. 10, nº 4/5, pp. 498-506.

EIGLIER P. y LANGEARD, E. (1987): *Servuction*. McGraw-Hill. París.

EPSTEIN, J. (1991): *Servicios Públicos: Trabajar para el Consumidor*. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Dublín.

FICK, G.R. y RITCHIE, J.R.B. (1991): "Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry". *Journal of Travel Research*, vol. 30, nº 2, pp. 2-9.

FORD, J.W.; JOSEPH, M. y JOSEPH, B. (1993): *Service Quality in Higher Education: a Comparison of Universities in the United States and New Zealand Using SERVQUAL*. Manuscrito. Old Dominion University. Norfolk. VA.

FREEMAN, K.D. y DART, J. (1993): "Measuring the Perceived Quality of Professional Business Services". *Journal of Professional Services Marketing*, vol. 9, nº 1, pp. 27-47.

GARCÍA, E., GIL, J. y RODRÍGUEZ, G. (2000): *Análisis Factorial. Cuadernos de Estadística*, 7. Editorial La Muralla. Madrid

GASTER, L. (1996): "Quality Services in Local Government: a Bottom-Up Approach". *Journal of Management Development*, vol. 15 nº 2, pp. 80-96.

GRAJALES, T. (1996): *Conceptos Básicos para la Investigación Social*. Publicaciones Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.

JOHNS, N. (1993): "Quality Management in the Hospitality Industry, Part 3: Recent Developments". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 5 nº 1, pp. 10-15.

KERLINGER, F. (1998): *Enfoque Conceptual de la Investigación del Comportamiento*. McGraw-Hill. México.

KONG, R. y MAYO, M.C. (1993): "Measuring Service Quality in the Business-to-Business Context". *Journal of Business and Industrial Marketing*, vol. 8, nº 2, pp. 5-15.

KWON, W. y LEE, T.J. (1994): "Measuring Service Quality in Singapore Retail Banking", *Singapore Management Review*, vol. 16, nº 2, pp. 1-24.



- LÓPEZ, J. y GADEA, A. (1995): *Servir al Ciudadano. Gestión de la calidad en las Administración pública*. Eds. Gestión 2000. Barcelona.
- MALHOTRA, N. K. (1997): *Investigación de Mercados. Un enfoque práctico*. Prentice-Hall. México.
- MANGOLD, G.W. and BABAKUS, E. (1991): "Service Quality: the Front-Stage Perspective Vs the Back Stage Perspective". *Journal of Services Marketing*, vol. 5 n° 4, pp. 59-70.
- MCÉLWEE, G. y REDMAN, T. (1993): "Upward Appraisal in Practice: an Illustrative Example Using the QUALED Scale". *Education and Training*, vol. 35, n° 2, pp. 27-31.
- MEUNIER, B. (1993): *La Gerencia de las Organizaciones no Comerciales*. Ministerio para las Administraciones Públicas. Madrid.
- NUNNALLY, JC (1978): *Psychometric Theory*. McGraw-Hill. Nueva York.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. y BERRY, L.L. (1985): "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, vol. 49, n° 4, pp. 41-50.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. y BERRY, L.L. (1988): "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, vol. 64, n° 1, spring, pp. 12-40.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. y BERRY, L.L. (1994): "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Bases on Psychometric and Diagnostic Criteria". *Journal of Retailing*, vol. 70, n° 3, pp. 201-230.
- PÉREZ ÍÑIGO, C. y MORO, I. (1992): *Calidad Total en los Servicios Públicos y en la Empresa*. Ministerio para las Administraciones Públicas. Madrid.
- PETER, J.P. (1981): "Construct Validity: A Review of Basic Issues and Marketing Practices". *Journal of Marketing Research*, vol. 18, n° 2, pp. 133-145
- RIGOTTI, S. y PITT, L. (1992): "SERVQUAL as a Measuring Instrument for Service Provider Gaps in Business Schools". *Management Research News*, vol. 15, n° 3, pp. 9-17.
- SALEH, F. y RYAN, C. (1991): "Analyzing Service Quality in the Hospitality Industry Using the the SERVQUAL Model". *The Service Industries Journal*, vol. 11, n° 3, pp. 324-343.
- SÁNCHEZ, M. y SARABIA, F.J. (1999): "Validez y Fiabilidad de Escalas" en Sarabia, F.J. (Coor.). *Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas*. Pirámide. Madrid, pp. 363-393.
- SANCHO ROYO, D. (1999): *Gestión de Servicios Públicos: Estrategias de Marketing y Calidad*. Ed. Tecnos. Madrid.
- SCOTT, D. y SHIEFF, D. (1993): "Service Quality Components and Group Criteria in Local Government", *International Journal of Service Industry Management*, vol. 4, n° 4, pp. 42-53.

SEKARAN (2000): *Research Methods for Business. A Skill-Building Approach*. John Wiley & Sons, Inc. Nueva York.

SENLLE, A. (1996): *Calidad total en los Servicios y en la Administración Pública*. Eds. Gestión 2000. Barcelona.

SOLIMAN, A.A. (1992): "Assessing the Quality of Health Care", *Health Care Marketing*, vol. 10, nº 1-2, pp. 121-41.

TAYLOR, S.A.; SHARLAND, A.; CRONIN, A.A. JR y BULLARD, W. (1993): "Recreational Quality in the International Setting". *International Journal of Service Industries Management*, vol. 4, nº 4, pp. 68-88.

VILLORIA, M. (1996): *Modernización de la Administración como Instrumento al Servicio de la Democracia*. Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid.

VISAUTA VINACUA, B. (1989): *Técnicas de Investigación Social : I Recogida de datos*. PPU. Barcelona.

WISNIEWSKI, M. y DONNELLY, M. (1996): "Measuring service Quality in the Public Sector: the Potential for SERVQUAL". *Total Quality Management*, Aug, vol. 7, nº 4, pp. 357-366.

WISNIEWSKI, M. (2001): "Using SERVQUAL to Assess Customer Satisfaction with Public Sector Services". *Managing Service Quality*, vol. 11, nº 6, pp.995-1001.

ZEITHAML, V.A. (1992). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. Díaz de Santos. Madrid.

## 7. Anexo: Preguntas del Cuestionario

Aspectos técnicos del servicio	1	La disposición de las oficinas del ayuntamiento permite hablar con el personal del ayuntamiento fácilmente (comodidad).
	2	Los formularios, papeleo o comunicados del ayuntamiento son fáciles de entender (el contenido).
	3	El teléfono (fax, internet) es una buena comunicación con el ayuntamiento (otras vías de comunicar).
	4	Cuando se comunica algo, este comunicado hace referencia a aspectos de interés para el ciudadano.
	5	Las comunicaciones (o comunicados) utilizan un lenguaje sencillo con el ciudadano.
	6	En el <b>ayuntamiento</b> , los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los ciudadanos, comprometidos.
	7	La zona de atención del público del ayuntamiento están en buenas condiciones.
Aspectos funcionales del servicio	8	Cuando prometen hacer algo lo cumplen en el plazo solicitado.
	9	Es comprensible el funcionamiento (quién es quién y cómo funciona) del ayuntamiento.
	10	Sabe a quién dirigirse para solucionar sus problemas.
	11	El personal posee las habilidades y conocimientos para desempeñar el puesto de trabajo asignado.
	12	Los empleados informan de los pasos a seguir para solicitar cualquier servicio (o queja).
	13	Los empleados del ayuntamiento son amables y respetuosos.
	14	Los empleados tienen en cuenta la situación personal (no ofrecen a todos lo mismo, hay circunstancias)
Aspectos genéricos de la organización	15	Las acciones o servicios (o nuevos servicios) de su ayuntamiento han cambiado por las ideas de los ciudadanos
	16	Las quejas son tenidas en cuenta.
	17	Los empleados le inspiran confianza.
	18	Los empleados tienen los recursos necesarios para desarrollar los servicios.
Aspectos sobre la calidad, satisfacción y credibilidad	19	Basándome en lo que conozco, clasifico la calidad global de este ayuntamiento como excelente.
	20	Cuando comparo los servicios de este ayuntamiento con los de otro similar, la calidad de este ayuntamiento es mayor.
	21	En términos generales, estoy satisfecho con la calidad de este ayuntamiento.
	22	Los servicios del municipio los debe prestar el ayuntamiento y no otra administración (Junta o Estado).
	23	El ayuntamiento ofrece credibilidad o confianza a los ciudadanos.