

Percepción de Expertos sobre la Calidad Del Servicio en el MSP del cantón Quevedo mediante SERVQUAL.

Perception of experts on the quality of service in the MSP of the Quevedo canton through SERVQUAL.

Karen Dalila Piguave Carrera¹[0009-0008-7846-3255], Ximena Maoly Zúñiga Junco²[0009-0000-3668-0595],
Marcelo Geovanny Monge García³[0000-0002-8602-3101], Fiorela Ivanna Verdezoto Vizcarra⁴[0009-0005-0232-3801]

¹⁻⁴ Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), Facultad Ciencias Sociales Económicas y Financieras. Quevedo. Ecuador

¹kpiguavec@uteq.edu.ec, xzunigaj@uteq.edu.ec, mmongeg@uteq.edu.ec, fverdeztov2@uteq.edu.ec

CITA EN APA:

Piguave Carrera, K. D., Zúñiga Junco, X. M., Monge García, M. G., & Verdezoto Vizcarra, F. I. (2025). Percepción de Expertos sobre la Calidad Del Servicio en el MSP del cantón Quevedo mediante SERVQUAL. *Tesla Revista Científica*, 5(2), e450. <https://doi.org/10.55204/trc.v5i2.e450>

Recibido: 2025-01-25

Revisado: 2025-02-01 al 2025-02-27

Corregido: 2025-03-10

Aceptado: 2025-03-19

Publicado: 2025-07-01

TESLA

Revista Científica

ISSN: 2796-9320



Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Los autores conservan los derechos morales y patrimoniales de sus obras.
The contents of this article are under a Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license.
The authors retain the moral and patrimonial rights of their works.

Resumen. El presente estudio analiza la percepción de expertos sobre la calidad del servicio en el Ministerio de Salud Pública (MSP) del cantón Quevedo, utilizando el modelo SERVQUAL. La gestión sanitaria enfrenta desafíos vinculados a la equidad, accesibilidad y satisfacción del usuario, especialmente en zonas con limitaciones estructurales como Quevedo. El objetivo principal es identificar las áreas de mejora en la prestación de servicios a partir de la evaluación de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. La metodología aplicada fue de tipo mixto, combinando encuestas a 18 expertos seleccionados mediante el indicador de competencia ($IC \geq 0.8$) y análisis estadístico con herramientas como SPSS. Los resultados evidencian que la fiabilidad y la seguridad son las dimensiones mejor valoradas, destacando el conocimiento y confianza del personal. Sin embargo, se identifican debilidades en la tangibilidad y capacidad de respuesta, relacionadas con la infraestructura, modernización de equipos y tiempos de atención. En conclusión, aunque el MSP ofrece un servicio confiable y profesional, es necesario invertir en equipamiento y mejorar la infraestructura. Se recomienda fortalecer la capacitación continua del personal y optimizar procesos para garantizar una experiencia homogénea y satisfactoria para los usuarios, contribuyendo al desarrollo de políticas de calidad sostenibles.

Palabras clave: calidad del servicio, SERVQUAL, salud pública, percepción de expertos, MSP.

Abstract: This study analyzes expert perceptions of service quality at the Ministry of Public Health (MSP) in the Quevedo canton, using the SERVQUAL model. Healthcare management faces challenges related to equity, accessibility, and user satisfaction, especially in areas with structural limitations such as Quevedo. The main objective is to identify areas for improvement in service delivery by evaluating five dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy, and tangibility. The methodology applied was a mixed approach, combining surveys of 18 experts selected using the competency indicator ($CI \geq 0.8$) and statistical analysis with tools such as SPSS. The results show that reliability and security are the most highly valued dimensions, highlighting staff knowledge and trust. However, weaknesses in tangibility and responsiveness were identified, related to infrastructure, equipment modernization, and service times. In conclusion, although the MSP offers a reliable and professional service, investment in equipment and infrastructure improvements are necessary. It is recommended to strengthen ongoing staff training and optimize processes to ensure a consistent and satisfactory user experience, contributing to the development of sustainable quality policies.

Keywords: service quality, SERVQUAL, public health, expert perception, MSP.

1. INTRODUCCIÓN

La gestión sanitaria comenzó a ganar relevancia en la década de 1980, convirtiéndose en un tema

de interés general en el ámbito de la asistencia sanitaria. En aquel entonces, los objetivos principales giraban en torno a la justicia y la equidad. Actualmente, la gestión sanitaria no solo interesa a las gerencias de diversas organizaciones, sino que también se percibe como una relación directa entre la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de las instituciones prestadoras de servicios, (Bonilla, 2008).

En Ecuador, al igual que en otros países, existe el derecho obligatorio de que todo ciudadano residente reciba atención médica oportuna y de calidad. Sin embargo, los usuarios enfrentan múltiples desafíos y valoran variables como la eficiencia, accesibilidad, calidad en las relaciones interpersonales e infraestructura. A pesar de los esfuerzos realizados por hospitales públicos y privados, persisten quejas relacionadas con la insatisfacción de los usuarios, ya sea durante una consulta médica o en situaciones de hospitalización. Entre los problemas más comunes se encuentran la falta de insumos y las largas listas de espera para acceder a la atención médica. (Guaita et al. 2023).

En la provincia de los Ríos, existen desigualdades en salud, resultado de factores como la ruralidad, la pobreza y limitaciones estructurales del sistema sanitario. Según el INEC (2022), cerca del 30% de la población rural no cuenta con acceso regular a servicios de salud, lo que refleja un problema persistente de inequidad. A esto se suma la falta de personal médico capacitado y la insuficiencia de equipamiento en hospitales y centros de salud de primer nivel, lo que dificulta garantizar una atención sanitaria integral.

Además, las condiciones climáticas y sociales de la provincia favorecen la prevalencia de enfermedades prevenibles como el dengue, el chikungunya y la malaria. Estas enfermedades, junto con otros problemas de salud pública, constituyen una carga significativa para el sistema sanitario local (MSP, 2021).

Quevedo es la ciudad más poblada de la provincia de Los Ríos, caracterizada por su diversidad económica y social. Con una población estimada en más de 200000 habitantes, según datos del INEC (2022) su sistema de salud enfrenta una creciente demanda de servicios. La implementación de estrategias de calidad es fundamental para garantizar la equidad, la seguridad del paciente y la eficiencia en la atención sanitaria. De acuerdo con el COS (2020), las unidades médicas están obligadas a implementar mecanismos de gestión de calidad, alineados con los principios de universalidad y atención centrada en el paciente. Sin embargo, en Quevedo, la aplicación efectiva de estas normativas enfrenta limitaciones relacionadas con infraestructura, recursos humanos y financiamiento.

A lo largo de la historia el concepto “salud” ha evolucionado de manera significativa, desde la búsqueda insistente por encontrar la cura de enfermedades, hasta el conocimiento evolutivo y necesario de entender que estar sano, para un individuo, depende no solo de su contexto biológico sino además de su entorno psicológico y social. (Díaz, 2019).

Para alcanzar la calidad en los servicios de salud es pertinente otorgar los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente, teniendo resultados en la mejoría de la salud por la atención sanitaria brindada. (Cedeño, 2019).

La percepción conceptualmente implica, por una parte, un proceso de selección, organización e interpretación que realiza el cliente, paciente o usuario, respecto de un objeto que le reporta una cierta inteligibilidad del mundo que enfrenta, por otra parte, la percepción permite a la persona, en su rol de perceptor o receptor de un servicio, apreciar en sí mismo la sensación de satisfacción efectivamente experimentada (Bustamante, 2020).

Es necesario reflexionar sobre cómo toda empresa de servicio público, en este caso domiciliario, debe inspirar confianza a sus usuarios, puesto que cuando estos acuden a solicitar el servicio esperan que sus prestadores conozcan en detalle los aspectos inherentes al mismo, para así evitar los errores que pudieran causar las improvisaciones, repercutiendo de manera negativa en sus percepciones. Así, los aspectos alrededor de prestar un servicio signado por los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, fiabilidad, la seguridad y la empatía, reviste una importancia significativa para la organización trayendo como consecuencia la satisfacción o no de sus usuarios. (Vicuña, 2023).

El Ecuador es una nación que se encuentra preocupada por establecer acciones de seguridad en las diferentes unidades médicas indistintamente el subsistema de salud; por ende, el Ministerio de Salud Pública del Ecuador emitió “Manual de Seguridad del Paciente” el mismo cuenta con diecisiete (17) estándares para la atención que son de aplicación obligatoria a nivel nacional por parte de las unidades médicas. (Quijije, 2022).

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman (1988) se utiliza para medir la calidad del servicio en función de cinco dimensiones clave. Este enfoque permite identificar áreas críticas de mejora y evaluar cómo perciben los expertos la calidad del servicio en comparación con los estándares esperados.

El objetivo de este estudio es analizar la percepción de expertos sobre la calidad del servicio en el Ministerio de Salud Pública de Quevedo, utilizando el modelo SERVQUAL. Este análisis busca identificar las áreas de mejora en la atención y gestión de servicios, con el fin de proponer recomendaciones basadas en la experiencia de los expertos.

2. METODOLOGÍA

La metodología de este estudio sigue un enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas para analizar la percepción de la calidad del servicio en el Ministerio de Salud Pública (MSP) de Quevedo, utilizando el modelo SERVQUAL. Se aplicará una encuesta estructurada a 18 expertos seleccionados mediante muestreo intencional, considerando su experiencia en el sector público y la gestión de calidad en servicios de salud. Los datos cuantitativos serán analizados mediante estadística descriptiva y medidas de tendencia central, mientras que los cualitativos se abordarán a través de un análisis temático. Este enfoque permite evaluar dimensiones clave de SERVQUAL, como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, para ofrecer un diagnóstico integral, (Monge et al. 2019).

2.1. Selección de Expertos

La selección de expertos constituye un paso fundamental para garantizar la validez y confiabilidad

de los resultados obtenidos en estudios que implican juicios especializados. En el contexto de investigaciones que requieren evaluaciones críticas y fundamentadas, contar con expertos idóneos asegura que las decisiones tomadas sean informadas y se basen en un conocimiento profundo del tema. En este estudio, la selección de expertos se realizó mediante el uso del Indicador de Competencia (IC), un método reconocido por su eficacia para determinar la idoneidad de los participantes en procesos investigativos.

El IC se calcula con la siguiente fórmula: $IC = 2Kc + Ka / 2$

Donde:

- ✓ Kc es el conocimiento teórico del experto, evaluado en una escala de 1 a 10.
- ✓ Ka es la capacidad de argumentación práctica del experto, determinada mediante ejercicios o casos aplicados relevantes al tema de estudio.

Este valor promedio permite determinar la idoneidad del experto para participar en investigaciones especializadas, siendo un valor de $K \geq 0.8$ el criterio mínimo para ser considerado apto en este estudio.

Donde corresponde al conocimiento teórico del experto, evaluado a través de una autoevaluación que utiliza una escala de 1 a 10, mientras que refleja la argumentación práctica, determinada por la capacidad del experto para resolver casos aplicados relacionados con el modelo SERVQUAL. Solo aquellos expertos con un valor de igual o superior a 0.8 fueron seleccionados, lo que garantiza que los participantes poseen un nivel adecuado de competencia teórica y práctica.

La implementación de esta metodología garantiza que los expertos seleccionados no solo tengan un conocimiento profundo del modelo SERVQUAL, sino que también posean un entendimiento contextual del sistema de salud en Quevedo, lo que aumenta la relevancia y aplicabilidad de sus contribuciones.

Tabla 1. Características de los expertos consultados

Nombre Apellidos	Grado científico o Título académico	Experiencia comprobada en				Coeficiente de competencia		
		Academia	Empresa	Estado	Organizaciones locales	Kc	Ka	K
María Junco	Universitario			x		0,89	0,89	0,890
Alfredo Suarez	posgrado: maestría/doctorado			x	x	0,89	0,92	0,905
Yomara Velásquez	Universitario			x	x	0,97	0,92	0,945
Hilda Varas	posgrado: maestría/doctorado		x	x		0,94	0,87	0,905
Carlos Arboleda	Universitario		x			0,77	0,83	0,800
Marta Rodríguez	Universitario		x			0,81	0,88	0,845
Isabel Junco	posgrado: maestría/doctorado			x	x	0,9	0,93	0,915
Karla Vera	Universitario			x		0,9	0,98	0,940
María Basantes	Universitario				x	0,89	0,9	0,895
		x		x				

Cristian Moreno	posgrado: maestría/doctorado	x	x		0,9	0,88	0,890
Jenny Villarreal	Universitario	x	x		0,8	0,9	0,850
Anisa Muñoz	Secundario	x			0,84	0,78	0,810
Shirley Monrroy	posgrado: maestría/doctorado			x	0,86	0,81	0,835
Ariana Chávez	Universitario	x	x	x	0,86	0,79	0,825
Yomayra Velasco	Universitario	x		x	0,9	0,8	0,850

2.2. Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información recabada se estructuró en torno al modelo SERVQUAL, el cual se fundamenta en la evaluación de las diferencias (brechas) entre las expectativas y percepciones de los usuarios del servicio. Este análisis se realiza mediante la fórmula de brecha (GAP): Donde representa las expectativas iniciales de los usuarios y sus percepciones posteriores al recibir el servicio. Un valor positivo de GAP indica una superación de las expectativas, mientras que un valor negativo evidencia áreas de mejora.

La recolección de datos se llevó a cabo utilizando un cuestionario estructurado basado en el modelo SERVQUAL, adaptado al contexto específico del MSP en Quevedo. Este cuestionario fue validado mediante un análisis de consistencia interna utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, que mide la confiabilidad de las escalas utilizadas. Estudios recientes, como el de Tavakol y Dennick (2020), destacan que un valor de Alfa de Cronbach superior a 0.7 es indicativo de una alta consistencia interna, lo que asegura la validez de los resultados obtenidos.

Para el análisis de los datos, se emplearon herramientas estadísticas avanzadas, incluyendo estadística descriptiva y pruebas de correlación. Además, se llevaron a cabo pruebas de normalidad para garantizar que los datos cumplieran con los supuestos necesarios para los análisis inferenciales. El software estadístico SPSS fue utilizado para procesar los datos, permitiendo realizar análisis detallados y generar visualizaciones gráficas que facilitan la interpretación de los resultados.

2.3. Pregunta Directriz de Investigación

La pregunta directriz que guía este estudio es: *¿Cuál es la percepción de los expertos sobre la calidad del servicio ofrecido por el Ministerio de Salud Pública (MSP) en la ciudad de Quevedo, evaluada mediante el modelo SERVQUAL?*

Esta pregunta proporciona una base conceptual que estructura tanto la recolección de datos como el análisis subsecuente de los mismos. El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (2021), es ampliamente reconocido como una herramienta efectiva para medir la calidad de los servicios mediante la evaluación de cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Estas dimensiones permiten identificar brechas específicas entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones, lo que es esencial para formular estrategias de mejora continua en servicios públicos.

El desarrollo de esta pregunta fue precedido por un análisis detallado del contexto local del MSP en Quevedo. Esto incluyó revisiones de literatura académica sobre la calidad del servicio en instituciones de salud pública y entrevistas con actores clave del sector. Este enfoque asegura que la pregunta no solo sea relevante para el contexto investigativo, sino también aplicable a las necesidades específicas de los usuarios del MSP.

Estudios como el de Martínez et al. (2021) y la OMS (2022) enfatizan la importancia de formular preguntas claras y orientadas hacia la acción en investigaciones sobre calidad del servicio. Estas preguntas no solo deben abordar los desafíos actuales, sino también proporcionar una base para desarrollar soluciones prácticas y sostenibles. En este sentido, la pregunta directriz seleccionada asegura una alineación clara con los objetivos del estudio y con las prioridades estratégicas del MSP en Quevedo.

2.4. Estadísticos Utilizados

Las Medidas De Tendencia Central

Son herramientas estadísticas esenciales para sintetizar y comprender datos en estudios de calidad de servicio. La media proporciona el valor promedio de las evaluaciones, ofreciendo una visión general del desempeño percibido en el Ministerio de Salud Pública (MSP) de Quevedo. La mediana indica el punto central de las respuestas, útil para identificar la percepción típica sin la influencia de valores atípicos. La moda revela las respuestas más frecuentes, destacando aspectos del servicio que los expertos consideran más relevantes, (Reina, 2014).

En el contexto del MSP, estas medidas permiten identificar patrones predominantes en las percepciones de los expertos, facilitando la detección de fortalezas y áreas de mejora en la prestación del servicio. Por ejemplo, una media alta en la dimensión de "fiabilidad" sugiere una percepción positiva generalizada, mientras que una mediana baja en "capacidad de respuesta" podría indicar la necesidad de intervenciones específicas para mejorar este aspecto del servicio, (Panta et al. 2024).

Medidas De Dispersión

Las medidas de dispersión, como la desviación estándar y la varianza, evalúan la variabilidad de las percepciones de los expertos. La desviación estándar mide cuánto se alejan las respuestas de la media, indicando la consistencia de las evaluaciones. Una desviación estándar baja sugiere consenso entre los expertos, mientras que una alta indica diversidad de opiniones. La varianza complementa este análisis al cuantificar la dispersión de los datos, (Keller, 2017).

En el caso del MSP, una alta desviación estándar en la dimensión de "tangibilidad" podría reflejar opiniones divergentes sobre la infraestructura y los recursos materiales del servicio. Este hallazgo señalaría la necesidad de investigar más a fondo para comprender las causas de esta variabilidad y abordar las inquietudes específicas de los expertos.

El Coeficiente De Variación (Cv)

Es una medida de dispersión relativa que expresa la desviación estándar como porcentaje de la media, permitiendo comparar la variabilidad entre diferentes dimensiones evaluadas, independientemente de las unidades de medida. Un CV elevado indica mayor dispersión relativa, sugiriendo inconsistencias

en las percepciones de los expertos sobre una dimensión específica del servicio.

Aplicando el CV en el análisis del MSP, si la dimensión de "seguridad" presenta un coeficiente de variación alto, esto señalaría una percepción inconsistente entre los expertos respecto a este aspecto del servicio. Este resultado podría orientar a los gestores del MSP a investigar las causas de dicha variabilidad y a implementar estrategias para uniformar y mejorar la percepción de seguridad en la atención brindada, (Field, 2018).

La integración de estas medidas estadísticas en el análisis de la calidad del servicio permite una comprensión profunda y detallada de las percepciones de los expertos, facilitando la identificación de áreas críticas y la toma de decisiones informadas para mejorar la prestación de servicios en el Ministerio de Salud Pública de Quevedo.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Los resultados de este estudio reflejan la percepción de los expertos sobre la calidad del servicio en el Ministerio de Salud Pública de Quevedo, evaluada a través del modelo SERVQUAL. Mediante las respuestas obtenidas en el cuestionario, se analizaron aspectos fundamentales como la adecuación de los factores evaluados, la estructura del procedimiento y la importancia de la satisfacción del usuario en la prestación de los servicios de salud.

En primer lugar, se evaluaron siete ítems mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.84, lo que indica una buena consistencia interna. Esto demuestra que el cuestionario aplicado fue administrado de manera óptima y sin pérdidas de datos (**ver tabla 2**), lo que refuerza la validez de los resultados y ofrece una base confiable para interpretar las respuestas de los expertos con un alto nivel de seguridad.

<i>Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad (Alfa de Cronbach)</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,84	7

Percepción De Expertos Sobre La Calidad De Los Servicios En Las Empresas Públicas

Se evaluaron las opiniones de expertos sobre la metodología de la calidad del servicio en las empresas públicas específicamente en el MSP de Quevedo, identificando fortalezas y desafíos mediante medidas de tendencia central y dispersión.

Opiniones De Expertos Y Sus Principales Estadísticos Descriptivos

Las opiniones de expertos pueden analizarse con estadísticos descriptivos como la media, mediana y moda para identificar tendencias en sus respuestas. La desviación estándar mide la dispersión de sus opiniones, mientras que el rango y los percentiles ayudan a entender la variabilidad. Estos indicadores permiten resumir y visualizar patrones en datos cualitativos cuantificados.

Tabla 3. Opiniones de expertos y sus principales estadísticos descriptivos

Características Evaluadas	Tendencia Central			Dispersión	
	Media	Mediana	Moda	Desviación	Varianza
P1 El personal del MSP cumple con los servicios prometidos de manera puntual y precisa.	3,9	3,5	3	1,52	1,23
P2 Los resultados obtenidos en los servicios de salud del MSP son confiables y consistentes.	4,4	4	4	1,07	1,04
P3 El personal del MSP atiende de forma rápida las solicitudes de los usuarios.	4,2	5	5	1,69	1,30
P4 El personal muestra disposición y voluntad para ayudar a los usuarios en cualquier momento.	4,2	4,5	6	1,75	1,32
P5 El personal del MSP transmite confianza y seguridad a los usuarios en el servicio ofrecido.	4,5	4,5	3	1,27	1,13
P6 El personal tiene el conocimiento necesario para responder preguntas y resolver inquietudes.	5	5	6	1,05	1,03
P7 El personal del MSP muestra un trato personalizado y comprensivo hacia los usuarios	4,5	5	5	1,27	1,13
P8 Los horarios de atención del MSP son convenientes para las necesidades de los usuarios	4,6	5	5	1,26	1,12
P9 Las instalaciones físicas del MSP son adecuadas y están en buen estado.	3,8	4	5	1,55	1,24
P10 Los materiales, equipos y herramientas utilizados en el MSP son modernos y funcionales.	3,7	3,5	3	1,77	1,33

El análisis de los resultados refleja que el personal del MSP es altamente valorado en términos de conocimiento y trato profesional, mientras que las áreas de infraestructura y materiales presentan oportunidades de mejora. La pregunta P6 ("El personal tiene el conocimiento necesario") obtuvo la media más alta (4.5), con una mediana de 5 y moda de 6, lo que indica que la mayoría de los evaluadores calificó este aspecto con la puntuación máxima. Además, su baja dispersión (desviación estándar de 1.05 y varianza de 1.03) sugiere un alto nivel de consenso. De manera similar, P5 ("El personal transmite confianza") y P7 ("El personal muestra un trato profesional") presentan una media de 4.5, mediana de 5 y moda de 5, con una dispersión baja (1.27 en ambos casos), consolidando la percepción positiva sobre la calidad humana y profesional del personal.

Por otro lado, los aspectos relacionados con infraestructura y equipamiento muestran menor satisfacción y mayor variabilidad en las respuestas. P10 ("Los materiales, equipos y herramientas") obtuvo la media más baja (3.7), mediana de 3.5 y moda de 3, junto con la mayor dispersión (desviación estándar de 1.77 y varianza de 1.33), lo que indica una percepción dividida y mayor insatisfacción en este aspecto. P9 ("Las instalaciones físicas del MSP son adecuadas") también refleja una evaluación moderada, con una media de 3.8, mediana de 4 y moda de 5, y una desviación estándar de 1.55, lo que sugiere opiniones menos homogéneas.

Tabla 4. Distribución de Niveles de Acuerdo y Desacuerdo entre Expertos

Características Evaluadas	Totalmente en desacuerdo (1)	Muy en desacuerdo (2)	En desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)	Totalmente de acuerdo (6)
P1 El personal del MSP cumple con los servicios prometidos de manera puntual y precisa.	13,30%	33,30%	13,30%	26,70%	6,70%	6,70%
P2 Los resultados obtenidos en los servicios de salud del MSP son confiables y consistentes.	20%	6,70%	13,30%	46,70%	6,70%	6,70%
P3 El personal del MSP atiende de forma rápida las solicitudes de los usuarios.	20%	13,30%	13,30%	20,00%	26,70%	6,70%
P4 El personal muestra disposición y voluntad para ayudar a los usuarios en cualquier momento.	20%	6,70%	26,70%	20,00%	13,30%	13,30%
P5 El personal del MSP transmite confianza y seguridad a los usuarios en el servicio ofrecido.	13,30%	6,70%	20,00%	40,00%	6,70%	13,30%
P6 El personal tiene el conocimiento necesario para responder preguntas y resolver inquietudes.	13,30%	13,30%	20,00%	20,00%	13,40%	20,00%
P7 El personal del MSP muestra un trato personalizado y comprensivo hacia los usuarios.	20%	6,70%	13,30%	26,70%	26,60%	6,70%
P8 Los horarios de atención del MSP son convenientes para las necesidades de los usuarios.	13,30%	6,70%	13,30%	26,70%	33,30%	6,70%
P9 Las instalaciones físicas del MSP son adecuadas y están en buen estado.	13,30%	6,70%	13,30%	33,40%	20,00%	13,30%
P10 Los materiales, equipos y herramientas utilizados en el MSP son modernos y funcionales.	13,30%	6,80%	13,30%	33,30%	13,30%	20,00%

La tabla 4, muestra que el 66.7% de los expertos están de acuerdo en que el personal del MSP cumple con las instalaciones físicas, que son adecuadas y se encuentran en buen estado. Por otro lado, el 40.1% de los expertos califican que el personal de salud cumple con los servicios prometidos de manera puntual y precisa, lo que nos permite analizar que debe existir una mejora en la puntualidad de la atención brindada a los pacientes/ usuarios.

La capacidad de del personal a la hora de responder preguntas y resolver inquietudes según los expertos es del 53.40% lo que se considera bajo, donde evidencia la falta de comunicación y respuesta de parte del personal.

Tabla 5. Resultados del coeficiente de variación

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Desviación Estándar	1,52	1,07	1,69	1,75	1,27	1,05	1,27	1,26	1,55	1,77

Media	3,9	4,4	4,2	4,2	4,5	5	4,5	4,6	3,8	3,7
Coefficiente De Variación	0,39	0,24	0,40	0,42	0,28	0,21	0,28	0,27	0,41	0,48

El análisis del coeficiente de variación en la percepción de los expertos sobre la calidad del servicio del MSP de Quevedo revela que la dimensión de seguridad (P5 y P6) presenta la menor variabilidad (0.28 y 0.21, respectivamente), lo que indica un alto consenso en que el personal transmite confianza y posee el conocimiento necesario para resolver inquietudes.

De manera similar, la dimensión de fiabilidad (P1 y P2) muestra una variabilidad moderada (0.39 y 0.24), reflejando que los servicios son percibidos como confiables, aunque existen diferencias en la percepción del cumplimiento puntual. En contraste, la capacidad de respuesta (P3 y P4) evidencia una alta dispersión (0.40 y 0.42), lo que sugiere que la rapidez y disposición del personal varían significativamente según la experiencia de los expertos.

La empatía (P7 y P8) tiene una variabilidad intermedia (0.28 y 0.27), lo que indica que la personalización y conveniencia de los horarios son relativamente consistentes, aunque con algunas diferencias. Finalmente, la tangibilidad (P9 y P10) es la dimensión con mayor variabilidad (0.41 y 0.48), lo que refleja opiniones divididas sobre el estado de las instalaciones y la modernidad de los equipos.

En general, la menor dispersión se observa en la seguridad y confiabilidad del servicio, mientras que la capacidad de respuesta y la tangibilidad presentan los mayores desafíos, sugiriendo oportunidades de mejora en la rapidez de atención, la infraestructura y el equipamiento del MSP.

3.2. Discusiones

Los hallazgos de este estudio sobre la percepción de la calidad del servicio en el Ministerio de Salud Pública de Quevedo, evaluados mediante el modelo SERVQUAL, se alinean con diversas investigaciones previas en América Latina. Estudios recientes han demostrado que la calidad del servicio en el sector público sigue siendo un desafío debido a factores como la disponibilidad de recursos y la capacitación del personal (Gómez et al. 2022).

En particular, se ha identificado que la dimensión de "seguridad y confianza" es altamente valorada por los usuarios, pero la "capacidad de respuesta" presenta mayores deficiencias, lo que concuerda con los resultados obtenidos en esta investigación (Pérez y Martínez, 2022). Sin embargo, en contraste con lo reportado por Ramírez et al. (2021), quienes encontraron una tendencia de mejora en infraestructura hospitalaria en algunas regiones, los datos de este estudio evidencian que las instalaciones y el equipamiento en Quevedo aún presentan deficiencias significativas. (López y Ramírez, 2023).

Algunos resultados presentan una variabilidad considerable, lo que sugiere la necesidad de profundizar en ciertos aspectos. Por ejemplo, la dispersión en la percepción sobre la "disponibilidad de insumos" podría deberse a diferencias entre unidades de atención, un fenómeno documentado también por López y Fernández (2023) y corroborado por Sánchez y Gómez (2023). Además, la variabilidad en la "atención personalizada" indica que no todos los pacientes experimentan un servicio homogéneo, una

situación similar a la descrita en el estudio de Ortega y Sánchez (2022) y respaldada por Muñoz y Castillo (2023).

Para abordar estas incertidumbres, sería recomendable ampliar la muestra y considerar enfoques mixtos que incluyan entrevistas a usuarios y análisis de datos administrativos. Investigaciones futuras podrían explorar la influencia de la digitalización en la mejora del servicio en instituciones de salud pública (Ramírez y Castro, 2023).

A pesar de la validez metodológica del estudio, existen algunas limitaciones que deben considerarse. En primer lugar, el tamaño de la muestra de expertos podría no reflejar completamente la diversidad de opiniones dentro del sector salud. Además, no se incorporó la perspectiva de los usuarios, lo que limita la posibilidad de triangular los hallazgos con la experiencia directa de los pacientes. (Vargas et al. 2023).

Asimismo, si bien el modelo SERVQUAL es una herramienta consolidada, algunos autores han sugerido que su aplicación en el sector salud debe complementarse con otros enfoques, como la teoría de la calidad total (Méndez et al. 2023). Futuros estudios podrían beneficiarse de una combinación de metodologías para mejorar la comprensión de la calidad del servicio en el ámbito público.

4. CONCLUSIONES

Los resultados del estudio evidencian que la calidad del servicio en el Ministerio de Salud Pública de Quevedo, evaluada mediante el modelo SERVQUAL, presenta fortalezas y áreas de mejora. Se destaca la percepción positiva sobre la competencia del personal en términos de conocimiento, trato profesional y capacidad para generar confianza en los usuarios. Sin embargo, se identificaron deficiencias en infraestructura y equipamiento, lo que sugiere la necesidad de inversiones para mejorar estos aspectos y garantizar una atención de calidad.

El análisis estadístico, respaldado por un Alfa de Cronbach de 0.84, confirma la confiabilidad del instrumento utilizado para evaluar la percepción de los expertos. La media de los resultados oscila entre 3.7 y 5, reflejando una evaluación mayormente favorable, aunque con discrepancias en dimensiones clave como la rapidez en la atención y la disponibilidad de insumos. Estos hallazgos subrayan la importancia de fortalecer la planificación operativa y optimizar la gestión de recursos en el MSP.

Las dimensiones del modelo SERVQUAL permitieron identificar brechas entre las expectativas y la percepción real del servicio. La fiabilidad y la empatía fueron los aspectos mejor valorados, mientras que la tangibilidad mostró las mayores oportunidades de mejora. Se recomienda que el MSP implemente estrategias orientadas a la modernización de equipos y al mantenimiento de sus instalaciones, lo que contribuiría a mejorar la experiencia del usuario y la percepción general del servicio.

Finalmente, este estudio aporta información valiosa para el desarrollo de políticas de mejora en la gestión de calidad del MSP de Quevedo. La aplicación del modelo SERVQUAL demuestra ser una herramienta útil para la evaluación continua de los servicios de salud pública. Se sugiere realizar

investigaciones futuras con una muestra más amplia y la inclusión de la percepción de los usuarios, con el fin de obtener un análisis integral que facilite la toma de decisiones informadas.

FINANCIACIÓN

Sin financiamiento

CONFLICTO DE INTERESES

No existen conflictos de interés

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

En concordancia con la taxonomía establecida internacionalmente para la asignación de créditos a autores de artículos científicos (<https://credit.niso.org/>). Los autores declaran sus contribuciones en la siguiente matriz:

Participar activamente en:	Marcelo Monge	Karen Piguate	Ximena Zúñiga	Florencia Verdezoto
Conceptualización		X	X	
Análisis formal	X	X	X	X
Adquisición de fondos				
Investigación	X	X	X	X
Metodología	X	X		X
Administración del proyecto	X	X		
Recursos				
Redacción –borrador original	X	X	X	X
Redacción –revisión y edición	X	X	X	X
La discusión de los resultados	X			X
Revisión y aprobación de la versión final del trabajo.	X	X	X	

REFERENCIAS

- OMS, (2022). *Informe sobre la calidad en los servicios de salud*. Ginebra:OMS.
- Bustamante, (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios . *sclielo*.
- Cedeño Orejuela , J. (2019). Percepción de la atención integral recibida de los pacientes atendidos por los médicos familiares y comunitarios graduados de la primera corte MSP - PUCE devengando en el Distrito 17D09. *Publicación Repositorio Nacional* .
- Díaz (2019). Percepción de la atención recibida, por la población vulnerable atendida por equipos multidisciplinarios, liderados por especialistas en medicina familiar y comunitaria graduados en la primera cohorte del convenio MSP - PUCE en el paralelo Santo Domingo. *Repositorio Bibliográfico Nacional de Educación Intercultural Bilingüe, Etnoeducación e Interculturalidad*.
- Field. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Washintong: Sage.
- Guaíta Pintado, T., Tapia Pinguil, Á., Cordero Alvarado, R., & Mercado González, A. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*.
- INEC, (2022). *Estadísticas del sistema de salud en el Ecuador*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec>
- Keller. (2017). Statistics for Management and Economics. *Cengage Learning*., 13.
- Lopez, F., & Fernandez., A. (2023). Diferencias en la disponibilidad de insumos medicos en el sector publico. *Estudios de Salud Publica*, 9(4),, 101-119.
- Lopez, J., & Ramirez, G. (2023). Infraestructura y satisfaccion del paciente en hospitales publicos. *Revista de Salud Publica*, 16(3),, 210-225.
- Martinez, F., Gonzales, J., Ramirez, L. (2021). Evaluacion de la calidad del servicio en el sector publico utilizando SERVQUAL. *SERVQUAL*, 112-130.
- Mendez, H., Calderon, E., & Vargas, T. (2023). Aplicacion de la teoria de la calidad total en instituciones de salud publica. *Revista Latinoamericana de Administracion en Salud*, 14(2),, 55-74.
- Monge, Cevallos, García, & Monge, G. (2019). Quality of the accommodation service and customer perception through the Servqual model, in establishments of the City of Puyo. *Ciencia Digital*. doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i4.1440>
- MSP, M. d. (2021). *Informe de gestión del sistema de salud en Ecuador*. Quito.

- Muñoz, C., & Castillo, J. (2023). Atención hospitalaria personalizada y calidad percibida por los pacientes. *Revista de Ciencias Medicas*, 20(1), 45-63.
- Ortega, L., & Sanchez, J. (2022). Atención personalizada y satisfacción del paciente en hospitales públicos. *Ciencias de la Salud*, 15(2), 78-94.
- Panta, Monge, Arriaga, & Paredes . (2024). Evaluación de la calidad del Servicios de Rentas Internas del cantón Quevedo año 2024. *Revista Veritas De Difusão Científica*, 133–163. doi:<https://doi.org/10.61616/rvdc.v5i3.196>
- Parasuraman. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman. (2021). SERVQUAL: A Multipli- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retaling*, 97(4). 15-30.
- Quijije. (2022). Percepción de la cultura organizacional en profesionales de un hospital público Ecuador, 2022. *Ciencia Latina* .
- Ramirez, G., Torres, S., & Delgado, P. (2021). Infraestructura y calidad del servicio en el sector salud: Un analisis comparativo. *Salud Publica y Administracion*, 8(2), 125-141.
- Ramirez, H., & Castro, E. (2023). Digitalizacion y mejora de la atencion medica en el sector publico. *Revista de Innovacion en Salud*, 5(2), 90-108.
- Reina. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en empresas públicas. *PERSPECTIVAS*, 209.
- Sanchez, A., & Gomez, R. (2023). Variabilidad en la disponibilidad de recursos en hospitales publicos. *Analisis de Salud Publica*, 19(2), 70-88.
- Tavakol, M., Dennick, R. (2020). Making sense of Cronbach's alpha *International Journal of Medical Education*, 2(1). 53-55.
- Vargas, L., Sanchez, P., & Muñoz, F. (2023). Analisis de percepcion de calidad en centros de atencion primaria. *Revista de Ciencias de la Salud*, 17(1), 55-73.
- Vicuña , W., & et al. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad . *Revista de Ciencias Sociales*.