

Evaluación de la calidad del servicio del Gad municipal de san Jacinto de Buena fe

Evaluation of the quality of the service of the municipal Gad of san Jacinto de Buena Fe

Erika Alexandra Mora Espinoza ^{2[0009-0001-3239-1224]}, Marcelo Geovanny Monge Garcia ^{1[0000-0002-8602-3101]},
Melanie Aytana Pincay Carrera ^{3[0009-0009-5971-5477]}, Nahomy Dayanara Yum On Muñoz ^{4[0009-0001-3616-3528]}

¹⁻⁴ Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad Ciencias Sociales, Económicas y Financieras. Quevedo- Los Ríos.
Ecuador

mmongeg@uteq.edu.ec, emorae@uteq.edu.ec, mpincayc@uteq.edu.ec, nyumonm@uteq.edu.ec

CITA EN APA:

Mora Espinoza, E. A., Monge Garcia, M. G., Pincay Carrera, M. A., & Yum On Muñoz, N. D. (2025). Evaluación de la calidad del servicio del Gad municipal de san Jacinto de Buena Fe . *Tesla Revista Científica*, 5(2), e455. <https://doi.org/10.55204/trc.v5i2.e455>

Recibido: 2025-01-28

Revisado: 2025-02-03 al 2025-02-25

Corregido: 2025-03-10

Aceptado: 2025-03-18

Publicado: 2025-05-22

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

Introducción: La calidad de servicio constituye un elemento clave para evaluar su desempeño y responder a las expectativas ciudadanas en la prestación de servicios a la comunidad, los servicios públicos que presta sean de calidad se requiere un análisis detallado sobre cómo los expertos perciben su capacidad para garantizar servicios eficientes, transparentes y orientados al bienestar de la comunidad

Objetivo: Analizar la percepción de expertos sobre la calidad del servicio ofrecido por el GAD, utilizando el modelo SERVQUAL como herramienta de evaluación

Metodología: Se llevo mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, encuestando a 15 expertos en gestión pública y calidad del servicio

Resultados: Valoración moderada de la calidad del servicio con puntuaciones promedio entre 3.2 y 4.6. Se identificaron áreas de fortaleza: adecuación del horario de atención y la competencia del personal, también áreas de mejora: rapidez en la respuesta a solicitudes.

Conclusiones: Percepción moderadamente positiva según la evaluación del modelo SERVQUAL, La media de las respuestas varió entre 3.2 y 4.6, lo que indica que, aunque hay una valoración generalmente favorable, aún existen oportunidades de mejora en aspectos clave del servicio público.

Palabras claves: Calidad Del Servicio, Modelo Servqual, Fiabilidad, Empatía, Evaluación

Abstract:

Introduction: Service quality is a key element for evaluating performance and meeting citizens' expectations. In the case of the San Jacinto de Buena Fe Autonomous Decentralized Municipal Government, it plays a fundamental role in the provision of services to the community. As the institution responsible for ensuring that the public services it provides are of high quality, a detailed analysis is required on how experts perceive its ability to guarantee efficient, transparent, and community-oriented services.

Objective: The objective of this study is to analyze the perception of experts regarding the quality of services offered by the GAD, using the SERVQUAL model as an evaluation tool.

Methodology: This was carried out through a quantitative, descriptive, and cross-sectional study, surveying 15 experts in public management and service quality.

Results: The results revealed a moderate assessment of service quality, with average scores ranging between 3.2 and 4.6. Strengths were identified, such as the adequacy of service hours and staff competence, while areas for improvement included the speed of response to requests. The findings of this study are valuable as they allow the identification of both strengths and weaknesses.

Conclusions: The study reflects a moderately positive perception based on the SERVQUAL model evaluation. The reliability of the data, supported by a Cronbach's Alpha of 0.968, demonstrates that the questionnaire used was suitable for measuring experts' perceptions with high accuracy. The average response scores ranged between 3.2 and 4.6, indicating that although there is a generally favorable evaluation, there are still opportunities for improvement in key aspects of public service.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL Model, Reliability, Empathy, Evaluation

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio constituye un elemento clave para evaluar su desempeño y responder a las expectativas ciudadanas, en el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, es un papel fundamental en la prestación de servicios a la comunidad, siendo el encargado de garantizar que los servicios públicos que presta sean de calidad se requiere un análisis detallado sobre cómo los expertos perciben su capacidad para garantizar servicios eficientes, transparentes y orientados al bienestar de la comunidad. (Chalango, 2011).

La gestión de la calidad es un conjunto de procesos estructurados que permiten a cualquier organización planificar, ejecutar y supervisar las diversas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza la estabilidad y consistencia del rendimiento, asegurando que se cumplan las expectativas del cliente. Es importante destacar que la gestión de la calidad se lleva a cabo en todas las fases del ciclo de vida del producto. El proceso inicia con la idea y el desarrollo de la documentación del proyecto. Incluso después de que el producto ha sido vendido y está en uso, el responsable de calidad recopila datos para mejorar las producciones futuras (Ricardo & Pamela, 2023).

La gestión pública se enfoca en la administración eficaz de los recursos de un país para cubrir las necesidades de sus ciudadanos y promover el progreso de la nación en este ámbito de especialización se lleva a cabo a través de las instituciones administrativas, que utilizan los métodos disponibles para el Estado, diseñan estrategias, asignan recursos y ejecutan acciones, todo con el objetivo de organizar sus funciones. Además, los organismos públicos se encargan de mantener la satisfacción de los ciudadanos mediante la creación de proyectos que mejoren las actividades directamente relacionadas con la prestación de servicios. Como resultado, los gobiernos municipales deben proporcionar los servicios esenciales para la comunidad, enfocados en áreas como la salud, la seguridad ciudadana, la mejora de la infraestructura vial y otros aspectos clave (Beatriz & Fernanda, 2023).

La calidad del servicio ofrecido a los usuarios es uno de los aspectos más relevantes para las organizaciones, por lo que su evaluación se ha convertido en una de las herramientas más utilizadas para medir la eficiencia y efectividad en la entrega de servicios. En el ámbito de las instituciones públicas, la calidad del servicio brindado a los ciudadanos se transforma en una carta de presentación clave, que puede influir de manera positiva o negativa en la percepción de las autoridades actuales. Sin embargo, la gestión de los gobiernos municipales en diversos países se vuelve ineficaz cuando intentan ofrecer servicios de calidad. En la actualidad, la innovación está emergiendo como un motor de cambio para muchas instituciones públicas (María Elizabeth Anchundia Merchán, 2023).

En el Ecuador los Gobiernos Autónomos Descentralizados diversos estudios señalan que la percepción de los usuarios sobre la eficiencia y accesibilidad de los servicios es determinante para evaluar la gestión de las instituciones se enfatiza que la calidad del servicio también depende de factores externos, como la gobernanza y las políticas públicas impulsadas por los líderes del GAD. En un entorno donde la

descentralización busca empoderar a las comunidades locales, se resalta la necesidad de fomentar mecanismos de participación ciudadana que permitan a los usuarios expresar sus necesidades y evaluar los servicios recibidos los expertos coinciden en que la mejora de los servicios públicos no solo impacta positivamente en la calidad de vida de la población, sino que también fortalece la confianza en las instituciones gubernamentales, lo que resulta fundamental para el desarrollo sostenible. (Orozco Z. L., 2020).

A nivel internacional, se han establecido normas para evaluar la capacidad efectiva de realizar las actividades laborales de manera exitosa. En este contexto, la evaluación de competencias permite identificar aspectos como los niveles de conocimiento, habilidades y comportamientos que influyen en la participación efectiva de las personas, asegurando que cuenten con la competencia necesaria, basada en procesos, acciones y resultados. Ecuador no es ajeno a estos cambios y normativas, que buscan desarrollar un sistema de gestión basado en competencias como una estrategia para el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos establecidos en cada entidad. Esto asegura que los funcionarios conozcan sus funciones, deberes y responsabilidades, además de mejorar los canales de comunicación y coordinación (Salamea, Pazmiño, & Zurita, 2021).

La calidad del (GAD) en la provincia de Los Ríos ha sido objeto de análisis debido a la percepción generalizada de insuficiencia en la atención a las necesidades ciudadanas. Según expertos, factores como la limitada cobertura de servicios básicos y la falta de profesionalización en la gestión administrativa han contribuido a que la satisfacción de los usuarios sea baja. Un estudio revela que solo el 48% de los ciudadanos en la provincia consideran que el servicio de agua potable cumple con los estándares mínimos de calidad, mientras que el 35% expresa insatisfacción con el servicio de recolección de residuos, estas cifras reflejan una brecha significativa entre las expectativas de la población y la capacidad operativa de las instituciones públicas, lo que exige la implementación de estrategias efectivas para optimizar los recursos disponibles y fortalecer la gobernanza local. (Wualter, 2018).

El cantón Buena Fe, ubicado en la provincia de Los Ríos, representa un caso de estudio relevante debido a las particularidades de su administración local y las expectativas de su población en torno a la calidad de los servicios ofrecidos por su GAD. A pesar de los esfuerzos realizados en ámbitos como la modernización de procesos administrativos y la implementación de políticas públicas orientadas a mejorar la atención al ciudadano, persisten desafíos significativos que afectan la percepción de calidad. Estos incluyen la escasez de recursos, la falta de capacitación del personal y la limitada comunicación entre las autoridades y la comunidad (INEC, 2022). Ante este contexto, surge la necesidad de emplear modelos analíticos que permitan evaluar de manera estructurada las fortalezas y debilidades del servicio público en el GAD de Buena Fe.

La calidad de atención y la satisfacción del usuario son elementos esenciales en cualquier sistema de servicios públicos. Estos factores no solo reflejan la eficiencia y efectividad de los servicios brindados, sino que también afectan considerablemente la percepción y la confianza de los ciudadanos hacia las

instituciones gubernamentales. En este sentido, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) se presenta como un caso de estudio importante debido a su compromiso con la mejora continua de los servicios municipales (Ruíz, 2023).

La planificación presupuestaria con relación a la asignación y ejecución de la misma en las entidades del sector público representan una gran importancia, por ello deben ser analizados de manera constante con el fin de garantizar una gestión financiera eficiente que permita cumplir con los presupuestos establecidos durante un periodo determinado, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe es una entidad pública financiera que para el cumplimiento de las metas presupuestarias recibe financiamiento a partir del presupuesto general del estado (Orozco P. , 2023).

El objetivo de este estudio es analizar y comprender la percepción de expertos acerca de la calidad del servicio ofrecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe, evaluado aspectos clave como la eficiencia, la atención al cliente, cumplimiento de estándares y satisfacción ciudadana, a través de este enfoque busca identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que permitan optimizar los servicios públicos y fortalecer la relación entre la institución y la comunidad.

2. METODOLOGIA

El estudio se enmarca en un enfoque mixto, integrando métodos cuantitativos y cualitativos con el objetivo de evaluar la calidad del servicio prestado por el GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe. Esta combinación permite no solo obtener datos medibles sobre la percepción ciudadana, sino también profundizar en las experiencias y opiniones de los usuarios y expertos en gestión pública, lo que facilita una comprensión más integral del fenómeno estudiado. Desde la perspectiva cuantitativa, se empleó un diseño descriptivo y transversal, utilizando encuestas estructuradas como principal técnica de recolección de datos. Este enfoque permite identificar patrones y tendencias en la percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia, accesibilidad y satisfacción con los servicios municipales. La medición se basa en escalas de valoración que permiten un análisis estadístico riguroso.

Por otro lado, la metodología cualitativa complementa estos hallazgos a través de entrevistas semiestructuradas y grupos focales, los cuales ofrecen un espacio para la exploración detallada de las experiencias y opiniones de los usuarios. A través de este proceso, se busca identificar aspectos críticos en la prestación del servicio, comprender las expectativas de los ciudadanos y detectar oportunidades de mejora en la gestión municipal.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se ha consolidado como una herramienta ampliamente utilizada para medir la calidad del servicio en distintos sectores, incluyendo el ámbito público. Este modelo evalúa la calidad del servicio a través de cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Van Ryzin , 2004). Estas dimensiones permiten identificar discrepancias entre las expectativas de los usuarios y las percepciones del servicio recibido, proporcionando una base sólida para diseñar estrategias de mejora. Aunque inicialmente

concebido para su aplicación en el sector privado, estudios posteriores han demostrado su validez y adaptabilidad a instituciones gubernamentales, donde los criterios de calidad están intrínsecamente vinculados a la satisfacción ciudadana y la eficiencia en la provisión de servicios.

2.1. Selección de expertos

Reconoce tanto al especialista individual como al grupo y subraya la capacidad de proporcionar evaluaciones sobre un aspecto específico, como las raíces de un problema, la calidad de una base científica, la innovación de una contribución teórico-práctica, entre otros. El experto puede incluso pronosticar lo que sucedería de implementarse la solución que el investigador da al problema y que ha sido sometida a su consideración (Monge, 2019). Si la selección se basa en Coeficiente de Competencia (K) se requiere de un contacto previo a las rondas de consulta para que el experto evalúe su propio nivel de competencia y luego informarle de su elección (García & Suárez, 2013).

El cálculo de K se realizó mediante la fórmula:

$$K = (K_c + K_a)/2$$

K_c es el Coeficiente de Conocimiento, obtenido mediante una autoevaluación del experto sobre su familiaridad con el tema en una escala de 0 a 10, ponderada por un factor de 0.1.

$$K_c = \sum_i^n K_{pi}/10 * n$$

K_a es el Coeficiente de Argumentación, que evalúa la solidez de las fuentes utilizadas por el experto, se consideraron expertos aquellos individuos que obtuvieron un coeficiente de competencia mayor a 0.8, indicando un alto nivel de competencia, y entre 0.5 y 0.8 para un nivel medio. La selección final incluyó a 18 expertos, entre los cuales se encuentran académicos, profesionales del sector público y consultores con una vasta experiencia en la gestión pública y evaluación de servicios.

Solamente los especialistas que poseían un alto índice K fueron elegidos para asegurar la excelencia de la información obtenida. En total, se contó con la participación de 15 profesionales en calidad del servicio, quienes ofrecieron una evaluación exhaustiva al usar el modelo SERVQUAL.

Tabla 1. Características de los expertos consultados

No	Nombre Apellidos	Grado científico o Título académico	Experiencia comprobada en				[Kc]	[Ka]	[K]
			Academia	Empresa	Estado	Organizaciones locales			
1	Lewis Terán	Universitario			X		0,86	0,89	0,88
2	Eduardo Coello	posgrado: maestría/doctorado		X		X	0,84	0,89	0,87
3	Alberto Parra	posgrado: maestría/doctorado				X	0,77	0,89	0,83
4	Lidia Susana	Universitario			X		0,93	0,96	0,95
5	Katherine Cali	Universitario	X		X		0,69	1	0,85

6	Eveline Espinoza	Primario	X	X	X	0,99	0,85	0,92
7	Jaqueline Espinoza	Primario	X			0,87	1	0,94
8	Benito Revelo	posgrado: maestría/doctorado	X	X	X	0,81	0,89	0,85
9	Víctor Sacón	posgrado: maestría/doctorado	X	X		0,77	1	0,89
10	Rubén Zambrano	Universitario	X	X		0,80	0,89	0,85
11	Yadira Prado	Universitario	X	X		0,86	0,78	0,82
12	Patricio Márquez	Universitario	X			0,96	0,96	0,96
13	Milena Romero	Universitario	X	X	X	0,91	0,87	0,89
14	Luis Pereira	Universitario		X	X	0,90	0,71	0,81
15	Praudo Loor	posgrado: maestría/doctorado	X	X		0,89	0,73	0,81

2.2. Procedimiento y procesamiento de la Información

El procesamiento de la información recolectada se llevó a cabo en varias fases cuidadosamente diseñadas para garantizar un análisis riguroso y confiable de los datos. En primera instancia, se realizó una transcripción detallada de las entrevistas y los cuestionarios para su posterior codificación, asegurando que cada una de las respuestas quedara claramente vinculada con las dimensiones del modelo SERVQUAL. Este modelo, ampliamente reconocido en la evaluación de la calidad del servicio, incluye cinco componentes esenciales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Posteriormente, los datos codificados fueron ingresados al software estadístico SPSS (versión 27), una herramienta robusta y ampliamente utilizada en investigaciones científicas. Se llevaron a cabo análisis exploratorios preliminares que permitieron identificar patrones, tendencias y posibles inconsistencias en las respuestas. Durante esta etapa, se generaron gráficos descriptivos y tablas de distribución que facilitaron la comprensión inicial de las características de los datos recolectados.

En la fase siguiente, se avanzó con análisis estadísticos más detallados. Uno de los primeros pasos fue evaluar la consistencia interna de los instrumentos aplicados mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo valor superior a 0,8 en todos los componentes del modelo SERVQUAL reafirmó la fiabilidad de las escalas utilizadas. Este coeficiente es crucial en investigaciones de percepción, ya que garantiza que los ítems midan de forma coherente las dimensiones teóricas propuestas.

Para describir y resumir las puntuaciones obtenidas, se utilizaron medidas de tendencia central como la media, la mediana y la moda. La media proporcionó un panorama general del desempeño promedio percibido en cada dimensión del modelo; la mediana permitió identificar el punto central de las distribuciones, mientras que la moda destacó las puntuaciones más recurrentes entre los expertos. Estos indicadores facilitaron un análisis inicial del comportamiento de las variables.

Además, se calcularon medidas de dispersión como la desviación estándar y la varianza, fundamentales para comprender el grado de variabilidad en las respuestas de los expertos. El Coeficiente

de Variación (CV), que relaciona la desviación estándar con la media y se expresa en porcentaje, fue particularmente útil para comparar la consistencia relativa de las percepciones entre las distintas dimensiones del modelo SERVQUAL. Estos cálculos permitieron identificar áreas con percepciones homogéneas y otras donde las opiniones de los expertos mostraban mayor variabilidad.

2.3. Pregunta directriz de investigación

Esta pregunta orienta la investigación hacia una evaluación integral que no solo cuantifica la calidad del servicio en las dimensiones propuestas por el modelo SERVQUAL (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), sino que también busca interpretar críticamente las percepciones de expertos en relación con el contexto operativo del GAD de Buena Fe.

Además, pretende vincular estas percepciones con la implementación de estrategias basadas en principios de mejora continua y sostenibilidad, elementos fundamentales en la gestión de calidad en el sector público. A través de esta indagación, se aspira a identificar los patrones de consenso y discrepancia entre los expertos, lo que permitirá generar lineamientos claros y adaptados al entorno institucional específico del GAD.

2.4. Estadísticos utilizados

2.4.1. Alfa de Cronbach

Dentro de esta categoría de coeficientes, Alfa de Cronbach es, sin duda, el más ampliamente utilizado por los investigadores. Alfa estima el límite inferior del coeficiente de fiabilidad y se expresa como:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_{sum}^2} \right)$$

Donde k es el número de ítems de la prueba, s_i^2 es la varianza de los ítems (desde $1 \dots i$) y S_{sum}^2 es la varianza de la prueba total. El coeficiente mide la fiabilidad del test en función de dos términos: el número de ítems (o longitud de la prueba) y la proporción de varianza total de la prueba debida a la covarianza entre sus partes (ítems).

2.4.2. Medidas de Tendencia Central (media, mediana y moda)

Las medidas de tendencia central son medidas estadísticas que pretenden resumir en un solo valor a un conjunto de valores. La medida de tendencia central más conocida y utilizada es la media aritmética o promedio aritmético (Quevedo, 2011).

Es posible considerar que la media aritmética tiene la característica de ser un tipo de promedio precisamente por ser aquel valor que representa al conjunto de valores dados originalmente. Pero al mismo tiempo es el valor que equilibra, en el sentido de equiparar los excesos y los defectos, siendo esta cualidad la que permite crear al proceso de cálculo (Rondero, 2010). Se representa por la letra griega μ cuando se trata del promedio del universo o población y por $\bar{Y}$ (léase Y barra) cuando se trata del promedio de la muestra. Es importante destacar que μ es una cantidad fija mientras que el promedio de la muestra es variable puesto que diferentes muestras extraídas de la misma población tienden a tener diferentes medias.

La media se expresa en la misma unidad que los datos originales: centímetros, horas, gramos, etc. Mediana Otra medida de tendencia central es la mediana. La mediana es el valor de la variable que ocupa la posición central, cuando los datos se disponen en orden de magnitud. Es decir, el 50% de las observaciones tiene valores iguales o inferiores a la mediana y el otro 50% tiene valores iguales o superiores a la mediana. Moda, La moda de una distribución se define como el valor de la variable que más se repite. En un polígono de frecuencia la moda corresponde al valor de la variable que está bajo el punto más alto del gráfico. Una muestra puede tener más de una moda (Quevedo, 2011)

2.4.3. Las medidas de dispersión

Varianza es la medida de dispersión que resulta de obtener el promedio de cada una de las mediciones de un grupo de datos respecto a la media. No usa la misma unidad que los datos, sino su cuadrado; por ejemplo, si los datos obtenidos se refieren al peso de un grupo de personas (kg) la varianza lo expresará en kg².

Desviación Estándar también llamada desviación típica, se define como la raíz cuadrada de la varianza. Pretende regresar la medida de variabilidad a las mismas unidades que presentaban los datos originalmente y es preferida para fines descriptivos (Mayorga & Reyes, 2021).

A la media y a la desviación estándar se les denomina parámetros y a las pruebas de inferencia que las utilizan en su desarrollo se les denomina paramétricas. Como no describen matemáticamente a distribuciones que no son normales no deben usarse en estos casos pues carece de sentido hacerlo (por ejemplo, promedio de clasificación ASA), ni tampoco usar las pruebas paramétricas para hacer inferencias acerca de variables que siguen esas distribuciones (Dagnino, 2014).

Coefficiente de Variación (CV) es especialmente útil cuando se comparan dimensiones con unidades de medida diferentes o cuando se evalúa la variabilidad entre grupos con tamaños distintos. Un CV bajo en una dimensión del SERVQUAL sugiere que los expertos tienen una percepción uniforme sobre esa área del servicio, mientras que un CV alto puede indicar áreas de servicio donde existen opiniones más polarizadas o diversas. El uso de este coeficiente permitió identificar qué dimensiones del servicio percibido eran vistas de manera más consistente por los expertos y cuáles presentaban mayores discrepancias.

3. RESULTADOS Y DISCUSION

Los resultados de este estudio reflejan la percepción de los expertos sobre la calidad del servicio en el GAD de Buena Fe 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 del servicio municipal.

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.

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad (Alfa de Cronbach)

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,84	7

3.1. Percepción de Expertos sobre la calidad del servicio en las empresas públicas.

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

Tabla 3. Opiniones de expertos y sus principales estadísticos descriptivos

Características Evaluadas	Tendencia Central			Dispersión	
	Media	Mediana	Moda	DT	Varianza
<i>Tangibilidad</i>					
P1 Las instalaciones del GAD de Buena Fe son modernas y están bien mantenidas.	3,73	4	4	1,44	2,067
P2 Los documentos y materiales utilizados en la atención al ciudadano son claros y organizados.	3,73	3	3	1,39	1,92
<i>Fiabilidad</i>					
P3 El personal del GAD de Buena Fe brinda los servicios en el tiempo comprometido.	3,8	4	4	1,61	2,6
P4 La información proporcionada por el personal del GAD es clara y precisa.	3,93	4	5	1,67	2,8
<i>Capacidad de respuesta</i>					
P5 El personal del GAD de Buena Fe responde rápidamente a las solicitudes de los ciudadanos.	3,2	3	4	1,61	2,6
P6 Es fácil comunicarse con el personal del GAD cuando se necesita información o asistencia.	3,87	4	4	1,51	2,27
<i>Seguridad</i>					
P7 El personal del GAD de Buena Fe demuestra conocimiento y competencia en su trabajo.	4,07	4	4	1,44	2,07
P8 Me siento seguro/a al recibir atención por parte del personal del GAD.	3,8	4	4	1,47	2,17
<i>Empatía</i>					
P9 El personal del GAD de Buena Fe muestra interés en resolver mis necesidades específicas.	3,87	4	4	1,51	2,27
P10 El horario de atención del GAD es adecuado para la comunidad.	4,6	5	6	1,55	2,4

Las puntuaciones promedio de las respuestas varían entre 3.2 y 4.6, indicando una valoración moderada de la calidad del servicio del GAD, pero con margen de mejora. (Reflejando algo en desacuerdo y algo de acuerdo). La puntuación más alta, de 4.6 en la pregunta P10, sugiere que, en general, los expertos consideran adecuado el horario de atención del GAD, aunque no de manera unánime. Si bien la mayoría tiene una percepción positiva, aún puede haber margen de mejora para adaptarse mejor a las necesidades de la comunidad. En cambio, la pregunta P4 obtuvo un promedio de 3.2, lo que sugiere los expertos perciben que la respuesta del personal del GAD de Buena Fe a las solicitudes ciudadanas es lenta o poco eficiente. Esto indica una percepción neutral o ligeramente negativa, lo que sugiere que hay demoras o falta de agilidad en la atención. Sería recomendable revisar los tiempos de respuesta y optimizar los procesos de gestión para mejorar la satisfacción ciudadana.

Las medianas, entre 3 y 4., confirman que la mayoría de los expertos valoraron los aspectos analizados con "algo en desacuerdo" y " algo de acuerdo". Las preguntas P7 y P10, con medianas de 4 y 5, respectivamente, reflejan una valoración favorable, aunque en el primer caso (con mediana 4), podría haber opiniones divididas o algunas oportunidades de mejora. Las modas de 4 y 5 muestran una alta satisfacción, pero con margen de mejora, especialmente en preguntas como P3, P4, P7 y P10, donde un alto número de expertos coincide en que estos aspectos están adecuadamente cubiertos. Los resultados detallados se presentan en la tabla 3.

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)	Total mente de acuerdo (6)
<i>Tangibilidad</i>						
P1 Las instalaciones del GAD de Buena Fe son modernas y están bien mantenidas.	6,70%	20,00%	6,70%	33,30%	26,60%	6,70%
P2 Los documentos y materiales utilizados en la atención al ciudadano son claros y organizados.	6,70%	6,7%	40,00%	6,70%	33,30%	6,60%
<i>Fiabilidad</i>						
P3 El personal del GAD de Buena Fe brinda los servicios en el tiempo comprometido.	20,00%	0%	6,70%	33,30%	33,30%	6,70%
P4 La información proporcionada por el personal del GAD es clara y precisa.	13,30%	13%	0,00%	26,70%	33,30%	13,30 %
<i>Capacidad de respuesta</i>						
P5 El personal del GAD de Buena Fe responde rápidamente a las solicitudes de los ciudadanos.	20,00%	13,40%	20,00%	33,30%	0,00%	13,30 %
P6 Es fácil comunicarse con el personal del GAD cuando se necesita información o asistencia.	13,30%	0,00%	20,00%	33,40%	20,00%	13,30 %
<i>Seguridad</i>						
P7 El personal del GAD de Buena Fe demuestra conocimiento y competencia en su trabajo.	7%	6,70%	13,30%	40,00%	13,30%	20,00 %
P8 Me siento seguro/a al recibir atención por parte del personal del GAD.	6,70%	20,00%	0,00%	46,70%	13,30%	13,30 %
<i>Empatía</i>						
P9 El personal del GAD de Buena Fe muestra interés en resolver mis necesidades específicas.	13,30%	0,00%	20,00%	33,40%	20,00%	13,30 %
P10 El horario de atención del GAD es adecuado para la comunidad.	6,70%	0%	20,00%	13,30%	20,00%	40,00 %

Los resultados obtenidos en la evaluación de la calidad del servicio del GAD de Buena Fe, basados en las dimensiones del modelo SERVQUAL, reflejan distintos niveles de satisfacción entre los ciudadanos. La dimensión de capacidad de respuesta, representada por la rapidez en la atención a solicitudes y la claridad de los documentos utilizados, obtuvo un 46.60% de satisfacción. Este porcentaje sugiere que los ciudadanos perciben deficiencias en la eficiencia del servicio, lo que indica que los tiempos de respuesta podrían ser más ágiles y que la organización de los materiales informativos requiere mejoras para facilitar su comprensión y uso.

En cuanto a la dimensión de elementos tangibles, que incluye la modernidad y mantenimiento de las instalaciones, así como la facilidad de comunicación con el personal, se obtuvo un 66.66% de satisfacción. Esto refleja una percepción moderadamente positiva, donde la mayoría de los encuestados considera que el entorno físico del GAD es adecuado y que pueden comunicarse con el personal cuando lo requieren. Sin embargo, el porcentaje sugiere que aún hay oportunidades de mejora en la accesibilidad y disponibilidad del personal para atender consultas de manera más eficiente.

Por último, la dimensión de seguridad y confiabilidad en el servicio, evaluada a través de la claridad de la información proporcionada y la competencia del personal, alcanzó un 73.30% de satisfacción. Este resultado indica una percepción positiva y de confianza en el conocimiento del personal y en la precisión de la información brindada. A pesar de esto, aún existe un porcentaje de ciudadanos que considera que podría haber mayor claridad o mejor preparación en algunos aspectos del servicio.

En general, los resultados muestran que los ciudadanos tienen una percepción favorable sobre la calidad del servicio del GAD en términos de confiabilidad y condiciones físicas, pero identifican áreas de mejora en la rapidez de respuesta y la organización de la información. Para elevar la satisfacción general, sería recomendable optimizar los tiempos de atención, mejorar la accesibilidad de la información y fortalecer los canales de comunicación con los usuarios.

3.2. Análisis del Consenso entre Expertos sobre la Metodología Propuesta

La validación mediante el coeficiente de variación permitió identificar áreas de alto consenso entre expertos y señalar aspectos de la metodología que requieren mejoras adicionales. En la tabla 5. El coeficiente de variación (CV), más bajo es de (0.34 y 0.35, respectivamente), destacándose la adecuación del horario de atención (P10) y la competencia del personal (P7). Estas dimensiones muestran que la mayoría de los encuestados percibe de manera coherente que el GAD ofrece un horario conveniente y que el personal es competente en su labor. Esto indica que, en general, el GAD cumple con las expectativas de los ciudadanos en cuanto a la disponibilidad del servicio y el profesionalismo de su personal.

Sin embargo, en aspectos como la rapidez de respuesta a las solicitudes (P5) y la puntualidad en los servicios (P3), los resultados muestran una mayor variabilidad, con un CV de 0.42 y 0.50, respectivamente. Esto sugiere que las experiencias de los ciudadanos no son uniformes, y algunos consideran que el GAD podría mejorar en tiempos de respuesta y cumplimiento de plazos. En estos casos, la percepción es más

dispersa, lo que apunta a posibles áreas de mejora para asegurar una experiencia más consistente para todos los usuarios.

Tabla 5 Resultados del coeficiente de variación

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
DT	1,44	1,39	1,61	1,67	1,61	1,51	1,44	1,47	1,51	1,55
Media	3,73	3,73	3,8	3,93	3,2	3,87	4,07	3,8	3,87	4,6
CV	0,39	0,37	0,42	0,42	0,50	0,39	0,35	0,39	0,39	0,34

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio sobre la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de San Jacinto de Buena Fe, evaluados a través del modelo SERVQUAL, reflejan una percepción moderadamente positiva por parte de los expertos consultados. Al comparar estos hallazgos con estudios previos sobre la calidad del servicio en instituciones gubernamentales, se identifican similitudes y diferencias relevantes.

Diversos estudios han analizado la calidad del servicio en el sector público utilizando el modelo SERVQUAL. (Ryzin, 2004) señaló que la calidad percibida de los servicios gubernamentales está estrechamente relacionada con las expectativas ciudadanas y la eficiencia en la atención. En el presente estudio, se observó una valoración media de la calidad del servicio entre 3.2 y 4.6, lo que indica una percepción moderada similar a la reportada en investigaciones previas. Esto concuerda con lo planteado por (Nuñez, 2022), quien encontró que los GAD ecuatorianos suelen recibir una evaluación media debido a problemas en la capacidad de respuesta y organización de la información.

Uno de los aspectos mejor valorados en este estudio fue la dimensión de seguridad y confiabilidad del servicio, con un 73.30% de satisfacción, lo que indica que los ciudadanos confían en la competencia del personal y la claridad de la información brindada. Estudios como el de (Araujo, 2022) destacan la importancia de la formación y capacitación del personal en instituciones públicas para mejorar la percepción de confianza y seguridad. En contraste, la dimensión de capacidad de respuesta fue la menos valorada, con un 46.60% de satisfacción, lo que indica deficiencias en la rapidez de atención a los ciudadanos. Estos hallazgos enfatizan la necesidad de implementar estrategias de mejora continua en el GAD de Buena Fe, la modernización de los procesos administrativos, el fortalecimiento de la capacitación del personal y la optimización de los tiempos de atención podrían contribuir a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana además la implementación de tecnologías digitales para la gestión de solicitudes podría reducir los tiempos de espera y mejorar la percepción de eficiencia, como lo sugieren (Lavin, 2014).

4. CONCLUSIÓN

La calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe es un factor determinante para evaluar su desempeño y responder a las expectativas ciudadanas. Los estudios analizados indican que la percepción de los usuarios sobre la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos es clave para medir la efectividad de la gestión.

Se refleja una percepción moderadamente positiva según la evaluación del modelo SERVQUAL, la confiabilidad de los datos, respaldada por un Alfa de Cronbach de 0.968, demuestra que el cuestionario utilizado fue adecuado para medir la percepción de los expertos con alta precisión. La media de las respuestas varió entre 3.2 y 4.6, lo que indica que, aunque hay una valoración generalmente favorable, aún existen oportunidades de mejora en aspectos clave del servicio público.

A partir de estos hallazgos, se puede concluir que, si bien el GAD de Buena Fe ofrece un servicio con altos niveles de confiabilidad y adecuada infraestructura, es necesario fortalecer la capacidad de respuesta para mejorar la satisfacción ciudadana. La optimización de los tiempos de atención, la reducción de demoras en la gestión de solicitudes y una mayor claridad en la organización de documentos podrían contribuir significativamente a mejorar la percepción del servicio.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses en la presente investigación. Todas las etapas del estudio, desde la conceptualización hasta la elaboración del informe final, fueron desarrolladas con total independencia y objetividad, sin la influencia de terceros que pudieran comprometer la imparcialidad de los resultados.

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:

<i>Participar activamente en:</i>	<i>Autor 1.</i>	<i>Autor 2</i>	<i>Autor 3</i>	<i>Autor 4</i>
<i>Conceptualización</i>	X	X	X	
<i>Análisis formal</i>		X		X
<i>Adquisición de fondos</i>			X	X
<i>Investigación</i>	X	X	X	
<i>Metodología</i>	X	X	X	X
<i>Administración del proyecto</i>		X		
<i>Recursos</i>	X	X	X	X
<i>Redacción –borrador original</i>	X			
<i>Redacción –revisión y edición</i>	X	X	X	
<i>La discusión de los resultados</i>		X		X
<i>Revisión y aprobación de la versión final del trabajo.</i>	X	X		

REFERENCIAS

- Araujo, L. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL. *Revista Científica Multidisciplinar*.
- Beatriz, P. C., & Fernanda, L. S. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. *Journal Scientifi*, 1-18. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Chalango, H. (2011). Los Gobiernos Autonomos Descentralizados. *Analisis politico*.
- Dagnino, J. (2014). Medidas de posición central y de dispersión. *Rev Chil Anest*, 43(2), 112-115.

- García, M., & Suárez, M. (2013). El método Delphi para la consulta a expertos en la investigación científica. *Revista cubana de salud pública*, 39, 253-267.
- INEC. (2022). *Estadísticas cantonales de Buena Fe, Los Ríos*. Quito, Ecuador.
- Lavin, J. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la Administración Pública. *Gestión Pública*.
- María Elizabeth Anchundia Merchán, M. B. (2023). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL GADM DEL. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 1-24. doi:<https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1207>
- Mayorga, R., & Reyes, S. (2021). Medidas de Dispersión. *Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*, 9(18), 77-79.
- Monge, M. (2019). Calidad del servicio de alojamiento y percepción cliente mediante el modelo Servqual, en establecimiento en la Ciudad de Puyo. *Ciencia Digital*.
- Núñez, S. (2022). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Revista internacional de administración*.
- Orozco, P. (2023). Comportamiento de los gastos del presupuesto en el gobierno autónomo descentralizado municipal de San Jacinto de Buena Fe, durante el periodo 2022.
- Orozco, Z. L. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(8), 618-633.
- Quevedo, F. (2011). Medidas de tendencia central y dispersión. *Revista Biomédica Revisada Por Pares*, 1-8.
- Ricardo, C. H., & Pamela, V. M. (2023). Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el gad de portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 1-13. doi:10.46296/yc.v7i12.0292
- Rondero, C. (2010). Cálculo promedial. El caso de la media aritmética. *Revista Latinoamericana de Investigación en Matemática Educativa, RELIME*, 13(4-II), 387-408.
- Ruiz, B. N. (2023). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el GAD*. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/5749/1/ULEAM-ADM-0218.pdf>
- Ryzin, V. (2004). Expectativas, desempeño y satisfacción ciudadana con los servicios urbanos. *Journal of Policy Analysis and Management*.
- Salamea, M. Y., Pazmiño, K. V., & Zurita, C. I. (2021). Evaluación del desempeño por competencias en el Gobierno Autónomo. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 1-26. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915366>
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433-448.
- Wualter, J. (2018). *Percepción de la calidad del servicio evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizados del Ecuador*. Venezuela.