

PERCEPCIÓN DE EXPERTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL GAD MUNICIPAL DE QUINSALOMA

EXPERT PERCEPTIONS OF THE QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY THE QUINSALOMA MUNICIPAL GOVERNMENT

Marcelo Geovanny Monge García ¹

¹ Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras, Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8602-3101>. Correo: mmongeg@uteq.edu.ec

Glenda Iliana Goyburo Holguín ^{2*}

² Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras, Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7414-3290>. Correo: ggoyburoh@uteq.edu.ec

Ericka Yanelly Lara Pinto ³

³ Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras, Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-8777-184X>. Correo: elarap2@uteq.edu.ec

Eduardo Emiliano Vera Barreto ⁴

⁴ Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras, Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-0303-6497>. Correo: everab4@uteq.edu.ec

* Autor para correspondencia: ggoyburoh@uteq.edu.ec

Resumen

Este estudio analizó la percepción de expertos sobre la calidad del servicio brindado por el GAD Municipal de Quinsaloma, utilizando la metodología SERVPERF. El objetivo de este estudio fue analizar la percepción de expertos sobre la calidad del servicio brindado por el GAD Municipal del cantón Quinsaloma, mediante la metodología SERVPERF, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora que permitieran optimizar la gestión institucional y contribuir a la satisfacción de los usuarios. Se empleó un enfoque cuantitativo y transversal, se seleccionaron a expertos en administración pública y calidad del servicio. Se aplicó un cuestionario con escala Likert para evaluar cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La confiabilidad del instrumento fue medida mediante el Alfa de Cronbach.

Los resultados indicaron que la calidad del servicio fue moderada, con deficiencias en infraestructura y tiempos de respuesta, aunque la actitud del personal fue bien valorada. También se identificaron variaciones en la percepción de seguridad y privacidad en el manejo de datos. La atención al usuario presentó fortalezas, es importante mejorar la infraestructura, optimizar la gestión de recursos y fortalecer la capacitación del personal para elevar la calidad del servicio en el GAD Municipal de Quinsaloma.

Palabras clave: calidad; servicio; SERVPERF; percepción; expertos

Abstract

This study analyzed experts' perception of the service quality provided by the Municipal GAD of Quinsaloma using the SERVPERF methodology. The objective of this study was to analyze experts' perception of the service quality provided by the Municipal GAD of cantón Quinsaloma through the SERVPERF methodology, aiming to identify strengths and areas for improvement to optimize institutional management and contribute to user satisfaction. A quantitative and cross-sectional approach was employed, selecting experts in public administration and service quality. A Likert-scale questionnaire was applied to evaluate five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The instrument's reliability was measured using Cronbach's Alpha. The results indicated that service quality was moderate, with deficiencies in infrastructure and response times, although the staff's attitude was well evaluated. Variations were also identified in the perception of security and data privacy management. The customer service showed strengths, it is essential to improve infrastructure, optimize resource management, and strengthen staff training to enhance service quality at the Municipal GAD of Quinsaloma.

Keywords: Quality; service; SERVPERF; perception; experts

Fecha de recibido: 04/01/2025

Fecha de aceptado: 07/03/2025

Fecha de publicado: 01/04/2025

Introducción

La administración pública se centra en la gestión eficiente de los recursos públicos para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos y al mismo tiempo servir al desarrollo del país (Pico y Linzán, 2023). La calidad del servicio se refiere a la habilidad de una entidad para satisfacer o exceder las expectativas de sus usuarios mediante la provisión de servicios que sean eficaces, eficientes y coherentes (De La Cruz, et al., 2024). Basantes, et al., (2019) indican que la calidad del servicio se basa esencialmente en la discrepancia entre las expectativas del consumidor y su percepción del servicio que verdaderamente ha obtenido.

En Quinsaloma, un cantón ubicado en la provincia de Los Ríos, Ecuador, la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios públicos se convierte en un indicador clave para evaluar la efectividad de la gestión municipal. El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Quinsaloma

establece en su misión que busca "ofertar servicios de calidad para elevar el nivel de vida de sus habitantes con igualdad social" (GAD Municipal de Quinsaloma, 2023). Este enfoque resalta la importancia de garantizar que los servicios públicos no solo sean accesibles, sino también satisfactorios para la población.

El modelo SERVPERF (Service Performance) es un método de evaluación de la calidad del servicio basado exclusivamente en el desempeño percibido por los clientes, eliminando la comparación entre expectativas y percepciones que caracteriza otros modelos como el SERVQUAL (Ramos, et al., 2020). Este enfoque permite obtener una medición precisa y directa de la calidad desde la perspectiva del usuario final.

En el caso del Municipio de Quinsaloma, se realizó un análisis de experto tomando en consideración la herramienta SERVPERF. Esta herramienta permite evaluar cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada una de estas dimensiones aborda aspectos específicos que impactan directamente en la experiencia del ciudadano al interactuar con los servicios municipales. Por ejemplo, la tangibilidad se refiere a la calidad de la infraestructura y los recursos tecnológicos; la fiabilidad evalúa el cumplimiento de promesas y la resolución de problemas; la capacidad de respuesta, mide la rapidez y eficacia en la atención; la seguridad se centra en la confianza y profesionalismo del personal y la empatía considera la capacidad de personalizar el servicio según las necesidades individuales.

Medir la calidad del servicio en Quinsaloma es fundamental debido a las características únicas de este cantón. Su economía, basada principalmente en la agricultura, y su población diversa, tanto en lo social como en lo económico, generan una necesidad creciente de servicios eficientes que impulsen el desarrollo local. La ausencia de evaluaciones regulares y datos concretos dificulta identificar los puntos que más necesitan atención, lo que podría obstaculizar al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) en la creación de políticas públicas que realmente marquen la diferencia.

La Constitución de la República del Ecuador establece que todos los ciudadanos tienen derecho a recibir servicios públicos de calidad (Ecuador, Asamblea Nacional Constituyente, 2008). En el cantón Quinsaloma, la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el GAD Municipal enfrenta importantes desafíos, evidenciados en niveles regulares de satisfacción ciudadana. A pesar del compromiso institucional de mejorar el nivel de vida de los habitantes con igualdad social, persisten deficiencias significativas en la atención al usuario, infraestructura limitada y falta de recursos adecuados. En Quinsaloma, se ha observado que los ciudadanos experimentan niveles regulares de satisfacción con respecto a la atención recibida, lo que indica que hay áreas críticas que requieren atención y mejora (Alava, 2021).

Un estudio reciente sobre la calidad de los servicios municipales en Quito, reveló que existe una correlación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (Kon y Paquisha, 2023). Esto subraya la importancia de proporcionar servicios eficientes y efectivos para mantener relaciones positivas con la ciudadanía.

El objetivo de este estudio es analizar la percepción de expertos sobre la calidad del servicio brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, Ecuador, mediante la metodología SERVPERF, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora que permitan optimizar la gestión institucional y contribuir a la satisfacción de los usuarios.

Esta investigación busca contribuir al entendimiento académico sobre cómo se percibe la calidad del servicio público en Quinsaloma y ofrecer recomendaciones basadas en evidencia para su mejora continua. Al documentar estas percepciones y analizar sus implicaciones, se espera generar un cuerpo de conocimiento útil tanto para académicos como para responsables políticos interesados en promover un desarrollo sostenible y equitativo en sus comunidades.

Materiales y métodos

La presente investigación utilizó un enfoque cuantitativo y transversal, diseñado para analizar la percepción de expertos acerca de la calidad del servicio ofrecido por el GAD Municipal de Quinsaloma mediante la metodología SERVPERF.

Selección de Expertos

La selección de expertos es un proceso decisivo en la validación de instrumentos de investigación. Según el análisis de García, et al., (2024), a la investigación de Medina (2020), este proceso implica el cálculo del índice K para elegir expertos. Se buscará un grupo variado que cubra diferentes niveles de jerarquía y áreas funcionales dentro de la institución, con el objetivo de conseguir una visión integral y enriquecedora (Monge y Cobo, 2023).

Se seleccionó expertos con amplia experiencia en servicios municipales, administración pública y calidad del servicio, se realizó una evaluación del coeficiente de competencia (K). Este coeficiente se calculó combinando el coeficiente de conocimiento (K_c) y el coeficiente de argumentación (K_a) del experto, en relación con el tema de estudio.

Este índice integra el coeficiente de conocimientos (K_c) y el coeficiente de argumentación (K_a), garantizando la validez y fiabilidad de las percepciones de los expertos sobre la calidad del servicio del GAD Municipal de Quinsaloma, utilizando la metodología SERVPERF como marco de referencia. Esto asegura una evaluación precisa y robusta, alineada con los estándares de calidad y análisis estadístico aplicado en la gestión pública.

La competencia de los expertos se clasifica en tres niveles: Alta ($K = 0.80 - 1.00$), media ($K = 0.50 - 0.80$) y baja ($K = < 0.50$), excluyéndose esta última.

Fórmula del Coeficiente de Competencia:

$$K = \frac{1}{2} (K_c + K_a)$$

Donde: K = Coeficiente de componentes; K_c = Coeficiente de conocimientos o información; K_a = Coeficiente de argumentación o fundamentación.

- K es el coeficiente de competencia.
- K_c es el coeficiente de conocimiento, que representa la autovaloración del experto sobre su nivel de conocimiento respecto al tema en cuestión, evaluado en una escala del 0 al 10 y multiplicado por 0.1. Aquí, 0 indica un conocimiento nulo y 10 indica pleno conocimiento.
- K_a es el coeficiente de argumentación, que se determina a partir de la suma de los puntos alcanzados en diferentes parámetros que reflejan la influencia de diversas fuentes en el criterio del experto.

Las escalas de Likert son un método de respuesta bien conocido para preguntar a los usuarios sobre un producto, servicio o experiencia de usuario. Dependiendo de las circunstancias, puede funcionar mejor, puede funcionar peor o puede que no funcione en absoluto. Este tipo de implementación de escala es un buen sistema para comprender a los usuarios o clientes (Arias Del Prado, 2022). En el caso de la presente investigación, ayuda a comprender la opinión de los expertos.

El modelo permite obtener valores representativos para cada indicador de pregunta independientemente de la escala, también se destaca por obtener valores de 0 a 1, lo que permite establecer relaciones comparativas y ordinales entre los indicadores del problema, facilitando enormemente el análisis cuantitativo de los datos recolectados mediante la escala Likert (Machuca, et al., 2023).

El uso de esta escala para evaluar el coeficiente de argumentación puede proporcionar una medida objetiva y estandarizada de la calidad de la argumentación de los expertos. Esto es esencial para garantizar la validez y confiabilidad de los datos recopilados de los expertos, para interpretar con precisión los resultados y promover la toma de decisiones informada en el campo de la investigación.

Posteriormente, el K_c se calcula promediando las puntuaciones obtenidas por cada experto en cada una de las dimensiones evaluadas, utilizando la siguiente fórmula:

$$K_c = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n K_{ci}$$

Donde n es el número de expertos consultados y K_{ci} es el puntaje de conocimiento del experto i en las dimensiones del servicio evaluadas. Este coeficiente asegura que las percepciones obtenidas sean fundamentadas en un conocimiento sólido y preciso de los servicios, lo que permite realizar una evaluación válida y confiable de la calidad del servicio ofrecido por el GAD Municipal. Un K_c alto refleja que los expertos tienen un conocimiento adecuado y detallado, mientras que un K_c bajo indica que las percepciones pueden no ser completamente representativas o precisas debido a la falta de información relevante.

La selección y evaluación de expertos para este estudio se realizó de manera sistemática y rigurosa, con el objetivo de garantizar la calidad y relevancia de las opiniones recopiladas. Se optó por un panel de 18 expertos que poseían experiencia en áreas relacionadas con la gestión pública y la calidad del servicio, específicamente en el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Quinsaloma.

El proceso de selección comenzó con la identificación de candidatos que cumplieran con criterios específicos. Se priorizó la inclusión de expertos con experiencia comprobada en gestión pública, administración municipal y evaluación de servicios. También se buscó diversidad en las disciplinas, abarcando profesionales del ámbito académico, estatal, privado y organizaciones locales. Esta variedad fue concluyente para obtener una perspectiva integral sobre la calidad del servicio.

Tabla 1. Características de los Expertos Consultados

N°	Nombre Apellidos	Grado científico o Título académico	Experiencia comprobada				Coeficiente de competencia		
			Academia	Empresa	Estado	Organizaciones locales	Coeficiente de conocimiento [Kc]	Coeficiente de argumentación [Ka]	Coeficiente de competencia K
1	Euro Torres	Doctorado	x				0,86	0,81	0,89
2	Yadira Argueyo	Maestría			x	x	0,90	1,00	0,95
3	Sixto Parra Tovar	Maestría			x	x	0,81	0,87	0,84
4	Boris Chico	Doctorado			x	x	0,81	0,86	0,84
5	María Gaibor	Maestría			x	x	0,90	1,00	0,95
6	Segundo Cordova	Universitario			x	x	0,84	0,87	0,86
7	Luis Bautista	Universitario					0,93	0,82	0,80
8	Danilo Moreira	Maestría		x			0,87	0,89	0,88
9	Alexis Ajon	Universitario	x				0,83	1,00	0,91
10	Carlos Guamán	Universitario	x				0,91	0,89	0,85
11	Augusto Rodas	Universitario		x			0,94	0,92	0,93
12	Silvia Mestanza	Universitario			x		0,84	0,96	0,90
13	Dolores Sánchez	Universitario			x	x	0,90	0,83	0,87
14	Jacqueline Carrera	Universitario			x		0,84	0,98	0,91
15	Johann Varela	Doctorado		x			0,89	0,96	0,92
16	Camilo Salinas	Doctorado			x	x	0,87	0,89	0,88
17	Javier Vivas	Maestría		x			0,81	1,00	0,91
18	Oscar Gallardo	Maestría			x		0,83	0,96	0,89

Fuente: Elaborado por los autores con información obtenida de Google forms.

Procesamiento de la información

Para la recopilación de información, se diseñó un cuestionario estructurado basado en la metodología SERVPERF, abarcando las principales dimensiones de calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. Para evaluar la percepción de los expertos, se utilizó una escala Likert, permitiendo medir el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación incluida en el instrumento.

La fase de recolección de datos se llevó a cabo con un grupo seleccionado de expertos, quienes tuvieron la posibilidad de completar el cuestionario tanto en formato digital como en versión impresa. A lo largo del proceso, se ofreció asistencia para garantizar una correcta comprensión de los ítems y del contexto del estudio.

Tras la obtención de los datos, se realizó un análisis estadístico detallado, aplicando el Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad interna del cuestionario. Asimismo, se emplearon medidas de tendencia central y dispersión con el objetivo de interpretar las percepciones y expectativas en relación con la calidad del servicio.

Este procedimiento permitió asegurar la validez y confiabilidad de los resultados, proporcionando una base sólida para las conclusiones del estudio.

Estadísticos a utilizar

Se utilizaron diferentes métodos para asegurar una interpretación precisa de los datos obtenidos.

El Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach es un estadístico ampliamente utilizado para evaluar la consistencia interna de un instrumento (Roco, et al., 2024). Es fundamental en psicometría, utilizado para medir la consistencia interna o fiabilidad de un conjunto de ítems en escalas de medición, como cuestionarios que emplean escalas de Likert. Este índice fue desarrollado por Lee Cronbach en 1951 y se basa en la idea de que un conjunto de preguntas debe correlacionarse entre sí si están midiendo el mismo constructo subyacente.

Cálculo del Alfa de Cronbach

El Alfa de Cronbach se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- K : es el número total de ítems.
- S_i^2 : es la varianza del ítem i .
- S_t^2 : es la varianza total de las puntuaciones observadas

Dos características deseables en toda medición son la confiabilidad y la validez; al referirse a cualquier instrumento de medición en el campo de la investigación, esto genera el Alpha de Cronbach el cual mide el (encuesta) en un valor que oscila de 0 a 1, tomando en cuenta que entre más cercano al 1 existirá mayor relación entre cada pregunta (Monge, et al., 2019). Generalmente, se considera que un valor mínimo aceptable es 0.70, y valores superiores a 0.90 pueden indicar redundancia entre los ítems.

Las medidas de tendencia central son valores numéricos que representan el centro o punto típico de un conjunto de datos. Son fundamentales en estadística para resumir la información de una variable en un solo valor representativo.

Media aritmética: Proporciona el valor promedio de las respuestas en la escala utilizada, permitiendo identificar el grado general de aceptación o rechazo hacia cada ítem evaluado (Izquierdo, 2021) . Se expresa como:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Mediana: Representa el punto medio de un grupo de datos dispuestos en orden. Este parámetro, refleja una distribución de manera representativa, se enfoca en los valores intermedios y no se influye por datos atípicos, lo que previene distorsiones en los resultados.

Moda: El valor más común es aquel que aparece con mayor regularidad en el conjunto de datos analizados. Las medidas de dispersión fueron claves en el análisis de la diversidad de respuestas de los expertos respecto a la viabilidad del modelo de gestión de innovación tecnológica.

Varianza: La varianza es un indicador de dispersión que señala la cantidad de dispersión de los datos alrededor de la media. Mientras más dispersos sean los datos, la varianza se incrementará considerablemente (Gomez, 2022).

$$s^2 = \frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}$$

Desviación estándar: Muestra cómo las respuestas difieren de la media, lo que comprende el nivel de consistencia en las opiniones.

Coefficiente de variación (CV): Se trata de un indicador empleado para valorar la dispersión relativa de un grupo.

$$CV = \left(\frac{S}{\bar{x}}\right) \times 100$$

Resultados y discusión

Los resultados de este estudio reflejaron la percepción de los expertos sobre la calidad del servicio ofrecido por el GAD Municipal de Quinsaloma, evaluada a través de la metodología SERVPERF. A partir de las respuestas obtenidas en el cuestionario, se examinaron aspectos clave como la adecuación de los factores evaluados, la estructura del procedimiento y la importancia de la eficiencia en la gestión municipal.

Inicialmente, fueron evaluados siete ítems utilizando el Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0.901, lo que evidencia una excelente consistencia interna. Esto sugiere que el cuestionario fue aplicado de manera efectiva y sin pérdidas de datos (ver tabla 2), lo que fortalece la validez de los resultados y proporciona una base confiable para interpretar las respuestas de los expertos con un alto grado de certeza.

Tabla 2. Estadísticas de Fiabilidad (Alfa Cronbach)

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,901	18

Percepción de Expertos sobre la Calidad del Servicio en el GAD Municipal de Quinsaloma

Se analizaron las opiniones de expertos sobre la calidad del servicio ofrecido por el GAD Municipal de Quinsaloma, identificando fortalezas y áreas de mejora mediante medidas de tendencia central y dispersión.

Tabla 3. Dimensión de Tangibilidad

Características Evaluadas	Tendencia Central			Dispersión	
	Media	Me	Mo	DT	Var
P1 Infraestructura en términos de atractivo visual	3,22	3,5	4	1,548	2,395
P2 Estado de los elementos como (sillas, mesas, escritorios, equipos de trabajo, etc.)	3,61	4	5	1,339	1,258

P3 Apariencia de las instalaciones del GAD en relación con el tipo de servicio	3,83	4	5	1,793	1,583
--	------	---	---	-------	-------

Análisis: En la tabla 3 se observa que las percepciones sobre la infraestructura y el estado de los elementos del GAD Municipal de Quinsaloma fueron moderadamente positivas. La puntuación promedio más alta se presentó en el aspecto de la "aparición de las instalaciones en relación con el servicio" (3.83), seguida por el "estado de los elementos" (3.61), y la más baja en "infraestructura en términos de atractivo visual" (3.22). Sin embargo, la dispersión de las respuestas fue considerable en todos los aspectos, lo que sugirió que las opiniones estuvieron bastante divididas. Esto indicó que, si bien algunos consideraron que los servicios y elementos fueron adecuados, otros percibieron áreas de mejora. Se recomendó revisar los aspectos con mayor variabilidad para identificar áreas específicas que necesitaran intervención.

Tabla 4. Dimensión de Tangibilidad.

Características Evaluadas	Tendencia Central			Dispersión	
	Media	Me	Mo	DT	Var
P4 Interés de parte del GAD en solucionar problemas.	4,50	5	5	1,344	1,806
P5 Eficiencia del personal de servicio del GAD.	4,72	5	5	0,803	0,645
P6 Cumplimiento de los compromisos adquiridos por el GAD con la ciudadanía.	4,5	4,5	4	0,898	0,806

Análisis: Como se muestra en la tabla 4, las puntuaciones, entre 4.50 y 4.72, reflejaron una percepción positiva sobre la calidad del servicio del GAD Municipal de Quinsaloma. La eficiencia del personal (P5) obtuvo la mejor valoración (4.72), mientras que el interés en solucionar problemas (P4) y el cumplimiento de compromisos (P6) alcanzaron 4.50, con mayor variabilidad en las respuestas. Las medianas, entre 4.5 y 5, confirmaron esta tendencia, aunque la dispersión sugirió diferencias en la percepción de los encuestados, señalando áreas de mejora en la gestión municipal.

Tabla 5. Dimensión de Capacidad de Respuesta

Características Evaluadas	Tendencia Central			Dispersión	
	Media	Me	Mo	DT	Var
P7 Claridad de la comunicación del personal.	4,61	5	5	0,826	0,682
P8 Rapidez del personal en responder a solicitudes.	4,72	5	5	0,87	0,756
P9 Tiempo de espera para obtener un resultado cuando se ayuda al personal.	4,56	5	5	1,117	1,247

Análisis: Como se puede observar en la tabla 5, las puntuaciones, entre 4.56 y 4.72, reflejaron una percepción positiva sobre la atención del personal del GAD Municipal de Quinsaloma. La rapidez en responder solicitudes (P8) obtuvo la mejor valoración (4.72), seguida de la claridad en la comunicación (P7) con 4.61, ambas con baja dispersión, lo que indicó consenso en la satisfacción de los encuestados. Sin embargo, el tiempo de espera para obtener resultados (P9) mostró mayor variabilidad, sugiriendo áreas de mejora en este aspecto.

Tabla 6. Dimensión de Seguridad

Características Evaluadas	Tendencia Central			Dispersión	
	Media	Me	Mo	DT	Var
P10 Personal capacitado para garantizar seguridad ciudadana	4,056	4	5	1,433	2,052
P11 Ambiente protegido para la ciudadanía	4,833	5	5	0,764	0,583
P12 Seguridad y privacidad en manejo de datos	4,556	5	5	1,117	1,250

Análisis: Como se muestra en la tabla 6, los resultados reflejaron una percepción positiva sobre la seguridad proporcionada por el GAD Municipal de Quinsaloma. El ambiente protegido para la ciudadanía (P11) obtuvo la mejor valoración, con una media de 4.83 y baja dispersión, lo que indicó consenso en su efectividad. La seguridad y privacidad en el manejo de datos (P12) también fueron bien evaluadas (4.56), aunque con mayor variabilidad en las respuestas, lo que sugirió diferencias en la percepción de los encuestados.

Por otro lado, la capacitación del personal en seguridad ciudadana (P10) recibió la calificación más baja (4.06) y presentó la mayor dispersión (DT = 1.433), lo que evidenció opiniones divididas. Estos resultados resaltaron la solidez del GAD en la protección ciudadana, pero también la necesidad de fortalecer la formación del personal para mejorar la confianza en la seguridad ofrecida.

Tabla 7. Dimensión de Empatía

Características Evaluadas	Tendencia Central			Dispersión	
	Media	Me	Mo	DT	Var
P13 Disposición y Actitud del personal del GAD	4,722	5	5	0,803	0,645
P14 Horario de atención adecuado	5,056	5	5	0,780	0,608
P15 Exclusividad en el servicio prestado	4,722	5	5	0,931	0,867

Análisis: En la tabla 7 se puede observar que los resultados reflejaron una percepción positiva sobre la atención del GAD Municipal de Quinsaloma. El horario de atención (P14) obtuvo la mejor valoración, con una media de 5.06 y baja dispersión, lo que indicó consenso en su adecuación. La actitud del personal (P13) y la exclusividad del servicio (P15) también fueron bien valoradas (4.72), aunque con ligera variabilidad en las respuestas. Estos datos sugirieron satisfacción general, pero con oportunidades de mejora en la diferenciación del servicio.

Tabla 8. Dimensión de Tangibilidad

Características Evaluadas	N	Muy malo	Malo	Ligeramente malo	Ligeramente bueno	Bueno	Muy bueno
P1 Infraestructura en términos de atractivo visual	18	22,2%	11,1%	16,7%	27,8%	16,7%	5,6%
P2 Estado de los elementos como (sillas, mesas, escritorios, equipos de trabajo, etc.)	18	11,1%	11,1%	16,7%	27,8%	33,3%	0%
P3 Apariencia de las instalaciones del GAD en relación con el tipo de servicio	18	5,6%	16,7%	5,6%	33,3%	33,3%	5,6%

Análisis: La tabla 8 refleja opiniones divididas sobre la infraestructura y apariencia del GAD, con una percepción general negativa. Un 22.2% consideró su atractivo visual "Muy malo" y un 11.1% "Malo", mientras que solo un 5.6% lo calificó como "Muy bueno". El estado del mobiliario también requirió mejoras, ya que un 38.9% lo valoró entre "Malo" y "Ligeramente malo". Respecto a la apariencia general imagen, aunque un 33.3% la calificó como "Buena", un 27.9% la percibió negativamente. Estos resultados destacaron la necesidad de optimizar el mantenimiento y la del GAD para mejorar la experiencia de los usuarios.

Tabla 9. Dimensión de Tangibilidad

Características Evaluadas	N	Muy malo	Malo	Ligeramente malo	Ligeramente bueno	Buena	Muy buena
P4 Interés de parte del GAD en solucionar problemas.	18	5,6%	5,6%	5,6%	22,2%	33,3%	27,8%
P5 Eficiencia del personal de servicio del GAD.	18	0,0%	0,0%	11,1%	16,7%	55,6%	16,7%
P6 Cumplimiento de los compromisos adquiridos por el GAD con la ciudadanía.	18	0,0%	5,6%	0,0%	44,4%	38,9%	11,1%

Análisis: La tabla 9 muestra una percepción mayormente positiva sobre el desempeño del GAD, aunque con áreas de mejora. El 61.1% valoró su interés en solucionar problemas como "Buena" o "Muy buena", pero un 16.8% tuvo una percepción negativa. La eficiencia del personal fue el aspecto mejor calificado, con un 72.3% en las categorías más altas y sin evaluaciones negativas, reflejando alta satisfacción.

Sin embargo, el cumplimiento de compromisos generó opiniones divididas: un 44.4% lo calificó como "Ligeramente bueno" y solo un 11.1% como "Muy buena", lo que sugirió la necesidad de fortalecer la confianza en la institución.

Tabla 10. Dimensión de Capacidad de Respuesta

Características Evaluadas	N	Muy malo	Malo	Ligeramente malo	Ligeramente bueno	Buena	Muy buena
P7 Claridad de la comunicación del personal.	18	0%	0%	11,1%	27,8%	50%	11,1%
P8 Rapidez del personal en responder a solicitudes.	18	0%	0%	11,1%	22,2%	50%	16,7%
P9 Tiempo de espera para obtener un resultado cuando se pide ayuda al personal.	18	0%	11,1%	0%	27,8%	44,4%	16,7%

Análisis: La tabla 10 refleja una percepción mayormente positiva sobre la comunicación y los tiempos de respuesta del personal del GAD. La claridad en la comunicación fue bien valorada, con un 61.1% calificándola como "Buena" o "Muy buena", aunque un 11.1% la consideró "Ligeramente mala". La rapidez en responder solicitudes también destacó, con un 66.7% de opiniones positivas y sin calificaciones negativas.

Sin embargo, el tiempo de espera para obtener resultados, aunque bien valorado por el 61.1%, fue visto como "Malo" por un 11.1%, lo que señaló la necesidad de optimizar la atención.

Tabla 11. Dimensión de Seguridad

Características Evaluadas	N	Muy malo	Malo	Ligeramente malo	Ligeramente bueno	Bueno	Muy bueno
P10 Personal capacitado para garantizar seguridad ciudadana	18	11,7%	5,6%	5,6%	33,3%	33%	11,1%
P11 Ambiente protegido para la ciudadanía.	18	0%	0%	5,6%	22,2%	55,6%	16,7%
P12 Seguridad y privacidad en manejo de datos	18	0%	5,6%	11,1%	27,8%	33,3%	22,2%

Análisis: La tabla 11 refleja una percepción variada sobre la seguridad y privacidad en el GAD. La capacitación del personal generó opiniones divididas, con un 22.9% de valoraciones negativas y solo un 11.1% en “Muy bueno”, evidenciando la necesidad de reforzar la formación. En contraste, el ambiente protegido fue el aspecto mejor valorado, con un 72.3% de opiniones positivas y ninguna negativa. La seguridad en el manejo de datos, aunque bien calificada por el 55.5%, aún preocupó a un 16.7%. En general, se percibió un entorno seguro, pero hubo oportunidades de mejora en capacitación y protección de la información.

Tabla 12. Dimensión de Empatía

Características Evaluadas	N	Muy malo	Malo	Ligeramente malo	Ligeramente bueno	Bueno	Muy bueno
P13 Disposición y Actitud del personal del GAD	18	0%	5,60%	0%	27,80%	50%	16,70 %
P14 Horario de atención adecuado	18	0%	0%	5,60%	11,10%	55,6%	27,80 %
P15 Exclusividad en el servicio prestado	18	0%	0%	5,60%	33,30%	44,4%	16,7%

Análisis: La tabla 12 refleja una percepción mayormente positiva sobre el servicio del GAD. La actitud del personal fue bien valorada, con un 50% calificándola como “Buena” y un 16.7% como “Muy buena”, aunque un 5.6% la consideró “Mala”. El horario de atención fue el aspecto mejor evaluado, con un 55.6% en “Bueno” y un 27.8% en “Muy bueno”, sin calificaciones negativas significativas.

Sin embargo, la exclusividad del servicio, aunque bien valorada por un 61.1%, presentó un 33.3% que la percibió solo como “Ligeramente buena”, señalando margen de mejora. En general, el servicio fue bien recibido, pero hubo oportunidades para optimizar la percepción de exclusividad y la actitud del personal.

Discusión

La finalidad del presente trabajo de investigación fue analizar la Percepción de Expertos sobre la Calidad del Servicio del GAD Municipal de Quinsaloma a través de la Metodología SERVPERF, en este estudio identificamos que la ciudadanía reconoce la calidad del trato recibido por parte del personal municipal; sin embargo, manifestaron insatisfacción respecto a la insuficiencia de recursos y la demora en la gestión de trámites. En el caso del GADM de Puerto López, el estudio de Anchundia y Aguayo (2023) corrobora que la empatía del personal municipal es altamente valorada por los ciudadanos. No obstante, la principal deficiencia identificada radica en los elementos tangibles del servicio, tales como la infraestructura y los recursos físicos, los cuales impactan negativamente en la percepción de calidad del servicio.

Por su parte, los resultados del GAD de Mocha presentan diferencias significativas con respecto a los otros municipios. En el estudio "Manejo de las Dimensiones del Modelo SERVQUAL para la Gestión de la Calidad del Servicio Público en los Gobiernos Autónomos Descentralizados", realizado por Miranda, (2023), se evidencia una discrepancia sustancial entre la percepción del personal municipal y la de los ciudadanos. Mientras los empleados calificaron su desempeño de manera favorable, los usuarios expresaron insatisfacción en aspectos como la fiabilidad y la capacidad de respuesta, lo que sugiere una falta de alineación entre la autoevaluación institucional y las expectativas ciudadanas.

Las principales divergencias entre los estudios se centran en la evaluación de la infraestructura y la percepción del desempeño del personal. En Quinsaloma y Puerto López, la insuficiencia de recursos físicos y tecnológicos es la problemática más relevante. En cambio, en Mocha, el desafío radica en la brecha entre la percepción de los funcionarios y la de los ciudadanos, lo que indica que las deficiencias del servicio no solo están relacionadas con aspectos materiales, sino también con la eficacia en la gestión y la comunicación institucional.

Otra diferencia sustancial es la valoración de la empatía del personal. En Puerto López, la percepción positiva sobre el trato recibido ha compensado parcialmente las deficiencias en infraestructura, mientras que en Quinsaloma y Mocha la insatisfacción se centra en la capacidad de respuesta y la fiabilidad del servicio. En este último caso, la ciudadanía percibe que los funcionarios no cumplen con sus expectativas en términos de eficiencia, lo que podría estar relacionado con la falta de procesos estandarizados para la atención y gestión de trámites.

Estos hallazgos subrayan la necesidad de diseñar estrategias diferenciadas para mejorar la calidad del servicio en cada GAD. En Puerto López y Quinsaloma, la prioridad debe centrarse en la inversión en infraestructura y recursos tecnológicos. En Mocha, es fundamental mejorar la comunicación entre la administración y la ciudadanía, además de fortalecer la capacitación del personal para garantizar que el servicio prestado responda efectivamente a las necesidades del usuario. Asimismo, la implementación de auditorías periódicas y espacios de retroalimentación permitiría reducir la brecha entre la percepción del personal municipal y la de los ciudadanos, optimizando así la gestión del servicio público.

Conclusiones

La aplicación de la metodología SERVPERF en el GAD Municipal de Quinsaloma revela una calidad de servicio que, si bien muestra fortalezas, presenta áreas críticas de mejora. Los expertos identifican deficiencias

significativas en la tangibilidad (infraestructura y recursos), capacidad de respuesta y empatía en la atención al ciudadano. Estos hallazgos sugieren la necesidad de una revisión exhaustiva de la gestión institucional y la asignación de recursos para abordar estas deficiencias y mejorar la experiencia del usuario. Se recomienda priorizar inversiones en infraestructura, capacitación del personal y la implementación de canales de comunicación más efectivos.

A pesar de la alta consistencia interna del instrumento de medición (Alfa de Cronbach de 0.901), la uniformidad en las percepciones de los expertos sobre las limitaciones del GAD es preocupante. Esta consistencia indica que, si bien el cuestionario es fiable, los servicios ofrecidos no cumplen plenamente con las expectativas de la comunidad, especialmente en lo que respecta a la rapidez y eficacia en la atención. Se recomienda realizar un análisis profundo de las causas subyacentes a estas deficiencias, identificando barreras estructurales y operativas que deben ser abordadas mediante planes de mejora específicos.

La aplicación de la metodología SERVPERF revela que, si bien el GAD Municipal de Quinsaloma muestra fortalezas en ciertas dimensiones de la calidad del servicio, existen áreas críticas que requieren atención inmediata. La evaluación de los expertos identifica deficiencias en la infraestructura, la capacidad de respuesta y la empatía, lo que impacta negativamente en la experiencia del usuario. Esta situación subraya la necesidad de implementar estrategias específicas para mejorar la gestión institucional y garantizar que los recursos se dirijan de manera efectiva a las áreas más problemáticas.

A pesar de la misión del GAD Municipal de Quinsaloma de "ofertar servicios de calidad para elevar el nivel de vida de sus habitantes con igualdad social", los niveles regulares de satisfacción ciudadana señalan la persistencia de deficiencias significativas. Esto implica que, aunque existe un compromiso institucional, es esencial abordar las áreas de oportunidad identificadas para mejorar la percepción de la calidad del servicio y satisfacer las expectativas de la comunidad.

Referencias

- Alava Portugal, F. A. (2021). Maestría en Gerencia de Servicios de la Salud. *Evaluación de la calidad de los servicios de salud del Subcentro de Salud del cantón Quinsaloma y la satisfacción del usuario*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16515>
- Anchundia, M., & Aguayo Segura, M. (31 de 08 de 2023). Evaluación De La Calidad De Los Servicios Del GADM Del Cantón Puerto López Mediante La Aplicación Del Modelo Servperf. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 118-141. doi:<https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1207>
- Arias Del Prado Javier. (28 de 02 de 2022). *UXABLES*. Obtenido de Usabilidad, UX, UI y Experiencia de Usuario: <https://www.uxables.com/investigacion-ux/likert-escala-de-calificacion-en-encuestas-a-usuarios/>
- Basantes Ávalos, R., Vinuesa Jara, A., Coronel Sánchez, J., Ramiro Dávalos, E., & Miño Cascante, G. (2019). Brecha según el modelo SERVQUAL entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes con respecto a los servicios educativos en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Didáctica y Educación*, 10(1), 135-146. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7242006>

- De La Cruz Ccora, J., Huiza Paytan, C., Rivera Trucios, F., Gomes De la Cruz, F., García Cajo, O. M., & Paco Huamani, W. (2024). Modernización de la Gestión Pública en la Calidad del Servicio: Caso de una Universidad Pública en el Perú. *Comuni@ccion*, 15(4), 286-297. doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.15.4.1178>
- Ecuador, Asamblea Nacional Constituyente. (24 de 05 de 2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449, Quito. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador: <https://www.cec-epn.edu.ec/wp-content/uploads/2016/03/Constitucion.pdf>
- GAD Municipal de Quinsaloma. (2023). *GAD Municipal de Quinsaloma*. Obtenido de <https://www.gob.ec/gadmccq>
- García Magallanes, A., Corona Cruz, K., Hernández Briones, M., Hernández Abrego, R., & Villalpa Martínez, H. (31 de 07 de 2024). Diseño y validación de contenido por juicio de expertos de un instrumento para evaluar la efectividad del proceso educativo relacionado al emprendimiento en estudiantes de educación superior. *Espacios*, 45(4), 179-189. doi:10.48082/espacios-a24v45n04p14
- Gomez, C. E. (2022). *Estadísticas y Probabilidades*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Mater del Magisterio Nacional, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/38797f62-345c-4624-8bf0-55a8e6709393/content>
- Izquierdo, J. O. (2021). Maestría en Educación Modalidad Profundización Didáctica de la Matemática. *Las medidas de tendencia central, una mirada a su significado*. Universidad Externado de Colombia, Colombia. doi:<https://doi.org/https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.4519>
- Kon Cedeño, S., & Paquisha Intriago, C. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *Multidisciplinaria Arbitrada de Investigación Científica*, 25. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450>
- Machuca Yaguana, J., Maldonado Machuca, M., & Vences Vences, F. (2023). Tratamiento y representación de datos provenientes de escalas tipo Likert. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1-12. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6905
- Medina Parra, R. (18 de 12 de 2020). Validez de contenido de un Instrumento de Medición de Ventaja Competitiva del Sector Hotelero. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(168), 1-13. doi:<https://doi.org/10.20983/novarua.2020.21.2>
- Miranda Gavilánez, S. (2023). *Manejo De Las Dimensiones Del Modelo Servqual Para La Gestión De La Calidad Del Servicio Público En Los Gobiernos Autónomos Descentralizados*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/items/47337386-11e7-4d96-afbc-8a2dae4884c5>
- Monge García, M. G., Carvajal Parra, E., Ledesma Acosta, R., & Valle Medina, G. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de la parroquia turística Misahualli-Napo. *TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible*, 12. Obtenido de

file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-CalidadDelServicioYSatisfaccionDelClienteDeLosRest-7746142.pdf

- Monge, G. M., & Cobo, L. E. (21 de 03 de 2023). Localización y supervivencia empresarial de los emprendimientos del sector comercial de la provincia de los ríos. *Tesla Revista Científica*, 3(1), e128. doi:<https://doi.org/10.55204/trc.v3i1.e128>
- Pico Caballero, G. B., & Linzán Saltos, M. F. (20 de 10 de 2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. *MQR Investigar*, 7(4), 1102–1119. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Ramos Farronan, E., Mogollón García, F., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (03 de 2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Roco Videla, Á., Vladimir Flores, S., Olguin Barraza, M., & Maureira Carsalade, N. (2024). Alpha de cronbach y su intervalo de confianza. *Nutrición Hospitalaria*, 41(1), 270-271. doi:<https://dx.doi.org/10.20960/nh.04961>
- Saavedra Gallardo, E. (2021). Acerca de la Moda. *Revista de Educación Matemática*, 36(1), 75 – 90. Obtenido de file:///C:/Users/erick/Downloads/maxgomez,+08+-+Saavedra+Moda.pdf