

## Calidad del servicio en el sector público: caso Municipio de San Jacinto de Buena Fe utilizando el modelo SERVQUAL

*Service quality in the municipal public sector: a case study in San Jacinto de Buena Fe using the SERVQUAL model*

- <sup>1</sup> Marcelo Geovanny Monge García  <https://orcid.org/0000-0002-8602-3101>  
Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), Quevedo, Ecuador.  
Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras  
[mmongeg@uteq.edu.ec](mailto:mmongeg@uteq.edu.ec)
- <sup>2</sup> Darwin Javier Zamora Mayorga  <https://orcid.org/0000-0001-5118-2519>  
Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), Quevedo, Ecuador.  
Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras  
[dzamora@uteq.edu.ec](mailto:dzamora@uteq.edu.ec)
- <sup>3</sup> Elsy Teresa Cobo Litardo  <https://orcid.org/0000-0003-3005-722X>  
Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), Quevedo, Ecuador.  
Facultad de Ciencias Sociales, Económicas y Financieras  
[ecobo@uteq.edu.ec](mailto:ecobo@uteq.edu.ec)

### Artículo de Investigación Científica y Tecnológica

Enviado: 11/05/2025

Revisado: 10/06/2025

Aceptado: 16/07/2025

Publicado: 30/07/2025

DOI: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i3.1.3443>

Cítese:

Monge García, M. G., Zamora Mayorga, D. J., & Cobo Litardo, E. T. (2025). Calidad del servicio en el sector público: caso Municipio de San Jacinto de Buena Fe utilizando el modelo SERVQUAL. *Ciencia Digital*, 9(3.1), 127-145. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i3.1.3443>



CIENCIA DIGITAL, es una revista multidisciplinaria, trimestral, que se publicará en soporte electrónico tiene como misión contribuir a la formación de profesionales competentes con visión humanística y crítica que sean capaces de exponer sus resultados investigativos y científicos en la misma medida que se promueva mediante su intervención cambios positivos en la sociedad. <https://cienciadigital.org>  
La revista es editada por la Editorial Ciencia Digital (Editorial de prestigio registrada en la Cámara Ecuatoriana de Libro con No de Afiliación 663) [www.celibro.org.ec](http://www.celibro.org.ec)



Esta revista está protegida bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 International. Copia de la licencia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

**Palabras claves:**

Calidad del servicio, SERVQUAL, satisfacción del usuario, administración pública, GAD San Jacinto de Buena Fe

**Keywords:**

Service quality, SERVQUAL, user satisfaction, public administration, GAD San Jacinto de Buena Fe

**Resumen**

**Introducción:** la calidad del servicio en la administración pública es esencial para mejorar la satisfacción ciudadana y fortalecer la confianza en las instituciones. En este contexto, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de San Jacinto de Buena Fe, en la provincia de Los Ríos, Ecuador, se enfrenta al desafío de brindar un servicio eficiente y accesible que cumpla con las expectativas de los usuarios. **Objetivos:** este estudio tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio en el GAD mediante el modelo SERVQUAL, enfocándose en identificar brechas entre las expectativas y percepciones de los usuarios en cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. **Metodología:** cuantitativa y descriptiva, aplicando un cuestionario SERVQUAL a una muestra representativa de usuarios. La fiabilidad del cuestionario se comprobó con un Alfa de Cronbach de 0.89, asegurando la consistencia de las dimensiones. **Resultados:** los principales resultados revelaron una brecha significativa en tangibilidad (-0,63), lo que sugiere una percepción negativa respecto a la modernidad de las instalaciones y equipos del GAD. Las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta también mostraron brechas importantes (-0,53), indicando necesidades de mejora en la puntualidad y rapidez de la atención. La seguridad obtuvo una brecha de -0,51, mientras que empatía mostró la menor brecha (-0,40), reflejando una percepción positiva en el trato personalizado. **Conclusiones:** en conclusión, la investigación sugiere mejoras en infraestructura, rapidez en la atención y protección de datos, mientras se preserva el enfoque empático, que constituye una fortaleza del GAD en la experiencia de usuario. **Área de estudio general:** Ciencias Sociales y económicas. **Área de estudio específica:** Calidad de servicio. **Tipo de artículo:** original.

**Abstract**

**Introduction:** The quality of service in public administration is essential to improve citizen satisfaction and strengthen trust in institutions. In this context, the Decentralized Autonomous Government (GAD) of San Jacinto de Buena Fe, in the province of Los Ríos, Ecuador, faces the challenge of providing an efficient and accessible service that meets the expectations of

---

users. **Objectives:** This study aimed to evaluate the quality of service in GAD using the SERVQUAL model, focusing on identifying gaps between users' expectations and perceptions in five key dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, security, and empathy. **Methodology:** quantitative and descriptive, applying a SERVQUAL questionnaire to a representative sample of users. The reliability of the questionnaire was checked with a Cronbach's alpha of 0.89, ensuring the consistency of the dimensions. **Results:** The main results revealed a significant gap in tangibility (-0.63), which suggests a negative perception regarding the modernity of the facilities and equipment of the GAD. The dimensions of reliability and responsiveness also showed significant gaps (0.53), indicating the need for improvement in the punctuality and speed of service. Security obtained a gap of -0.51, while empathy showed the smallest gap (-0.40), reflecting a positive perception in the personalized treatment. **Conclusions:** In conclusion, the research suggests improvements in infrastructure, speed of service, and data protection, while preserving the empathetic approach, which constitutes a strength of the GAD in the user experience. **General area of study:** Social and economic sciences. **Specific area of study:** Quality of service. **Type of item:** original.

---

## 1. Introducción

La gestión de la calidad en los servicios públicos cobro una relevancia significativa en la administración pública moderna (Garay, 2022). Los organismos del sector público enfrentan la exigencia creciente de garantizar servicios de alta calidad (Zamora et al., 2023; Monsefu, 2021), en respuesta a la demanda ciudadana de eficiencia, transparencia y efectividad. En Ecuador los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) juegan un papel importante en esta dinámica, ya que están encargados de la gestión directa de servicios básicos, infraestructura, y del bienestar social de las poblaciones locales. El análisis de la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los ciudadanos se presenta entonces como una herramienta esencial para optimizar la gestión pública en estos niveles de gobierno (López, 2021).

El cantón Buena Fe, ubicado en la provincia de Los Ríos, es uno de los trece cantones que conforman esta región del Ecuador (Gamboa, 2021). La cabecera cantonal es San Jacinto de Buena Fe, un asentamiento que inició en 1846 con los primeros habitantes que llegaron desde Quevedo y otras áreas, con el fin de aprovechar recursos naturales como la madera y el caucho. Estos primeros pobladores establecieron temporalmente un asentamiento en un área conocida como La Alegría del Congo, desde donde se desplazaban diariamente hacia un caserío que posteriormente se formalizaría como el cantón Buena Fe (Sinchi-Rivas et al., 2023).

El cantón cuenta actualmente con una estructura administrativa compuesta por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe y una representación de siete concejales que forman el concejo municipal (Ruiz, 2020). Esta estructura está compuesta por tres parroquias urbanas: 7 de Agosto, 11 de Octubre, y San Jacinto de Buena Fe, y una parroquia rural llamada Patricia Pilar. Buena Fe es la cuarta urbe en tamaño y población de la provincia de Los Ríos, y se encuentra en una ubicación estratégica en el kilómetro 14 de la vía que conecta Quevedo con Santo Domingo (Crespo, 2020). La población proyectada del cantón para el año 2024 es de aproximadamente 74,410 habitantes, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2002) colocándola en el puesto número treinta y cinco de las ciudades más pobladas del país.

El GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe fue creado formalmente el 7 de agosto de 1922, con la misión de atender las necesidades de la comunidad en conformidad con las disposiciones legales vigentes, y tiene su sede en la Avenida 7 de Agosto y calle Víctor Juez, en la proximidad de la Plaza Cívica. Su misión es gestionar de manera responsable y transparente los servicios municipales, asegurando que los habitantes del cantón dispongan de una adecuada cobertura de servicios básicos e infraestructura (Proaño, 2022). El GAD busca establecer un estándar de trabajo basado en la credibilidad y el compromiso social, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población buenafesina (Monge et al., 2024).

La calidad del servicio en la administración pública no solo responde a la necesidad de cumplir con las obligaciones legales, sino también a la de promover la satisfacción de los ciudadanos, lo que a su vez puede traducirse en mayor confianza en las instituciones (Zambrano, 2021). El concepto de calidad en el contexto público abarca no solo la eficacia en la entrega de servicios, sino también aspectos como la amabilidad del personal, la rapidez en la atención, y la claridad en los procesos administrativos (Jerez, 2024). La satisfacción del usuario se convierte así en un indicador clave de desempeño, permitiendo a los GAD identificar las áreas de mejora necesarias para consolidar una gestión orientada al servicio y al desarrollo comunitario (Incacutipa, 2021; Monge et al., 2021).

La presente investigación se propone analizar la relación entre la calidad del servicio brindado por el GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe y el nivel de satisfacción de sus usuarios. En este sentido, se evalúan los factores tangibles e intangibles que influyen en la percepción de calidad de los ciudadanos (Monge & Cobo, 2023). Con esta información, se pretende identificar las áreas críticas que necesitan mejoras, para posteriormente desarrollar un conjunto de recomendaciones que fortalezcan la gestión pública en el cantón Buena Fe.

## 2. Metodología

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo para medir y analizar la calidad del servicio en el GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe, utilizando el modelo SERVQUAL. El enfoque cuantitativo permitió recopilar datos numéricos mediante encuestas, obteniendo así una visión estadística general de las percepciones y expectativas de los usuarios. Al ser descriptivo, el estudio se centró en caracterizar la calidad del servicio en cinco dimensiones clave, sin buscar relaciones causales entre variables. Además, el diseño fue no experimental y transversal, ya que no se manipularon variables y los datos fueron recolectados en un periodo de tiempo determinado, permitiendo un diagnóstico puntual de las percepciones actuales de los usuarios.

**Población y muestra** La población objeto de estudio son todos los usuarios que realizan trámites o reciben servicios del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe durante el año 2024. La población estimada según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2002) asciende a 44646 habitantes, incluyendo tanto el área urbana como rural del cantón Buena Fe (**Tabla 1**).

**Tabla 1**

*Aspectos para recolección con la población*

Población:	Los Ríos
Muestra:	Cantón Buena Fe
Unidad muestral:	GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe
Unidad de observación:	Usuarios del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe

Se calculó una muestra utilizando la fórmula de poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3,149%. Esto permitió obtener una representación precisa de las opiniones de los usuarios sobre la calidad del servicio. La muestra se seleccionó mediante muestreo aleatorio simple, para asegurar que todos los usuarios tengan la misma probabilidad de pertenecer a la muestra.

$$n = \frac{nZ^2pq}{e^2(n-1)+Z^2pq} \quad (1)$$

**Dónde:**

n = Es el tamaño de la muestra. (948)

$Z = (95\%)$  de confiabilidad

$p = (0,50)$  es la variabilidad positiva.

$q = (0,50)$  es la variabilidad negativa.

$N = (44646)$  es el tamaño de la población.

$e = (3,149\%)$  es el error de estimación.

**Procedimientos y procesamiento de la información.** Se realizó un cuestionario en base a modelo SERVQUAL el cual fue revisado por un grupo de expertos en gestión pública y calidad del servicio para asegurar su validez y adecuación. Posteriormente, se realizó una prueba piloto con un grupo reducido de usuarios del GAD, cuyos resultados permitieron realizar ajustes necesarios en el instrumento antes de su aplicación definitiva.

La recolección de datos se llevó a cabo en las instalaciones del GAD de San Jacinto de Buena Fe, donde los usuarios fueron invitados a completar el cuestionario antes y después de recibir el servicio. También se habilitaron encuestas electrónicas para aquellos que preferían participar de forma remota. La recolección de datos se desarrolló durante un período de dos meses, permitiendo una amplia cobertura y una muestra representativa de la población usuaria.

Los datos recolectados fueron procesados mediante el software estadístico IBM SPSS. Para cada dimensión de SERVQUAL, se calculó la brecha de calidad entre las expectativas y percepciones de los usuarios. Un puntaje positivo indicaba una percepción favorable por encima de las expectativas, mientras que un puntaje negativo reflejaba una brecha de calidad, donde las expectativas de los usuarios no fueron alcanzadas.

### VARIABLES EN ESTUDIO

**1. Tangibilidad:** La tangibilidad en la calidad del servicio se refiere a los aspectos físicos y materiales perceptibles del servicio, tales como la apariencia de las instalaciones, el estado del equipamiento, y la presentación del personal. Estos elementos contribuyen a la primera impresión y al sentido de profesionalismo y modernidad que el usuario percibe al interactuar con el servicio (Monge et al., 2019b; Shi & Shang, 2020).

**2. Fiabilidad:** La fiabilidad es la capacidad de la organización para cumplir con sus promesas de servicio de manera precisa y consistente. Implica que el usuario confíe en que el servicio será entregado tal como se prometió y que cualquier inconveniente o problema será resuelto eficazmente, reflejando un compromiso con la seguridad y exactitud en el servicio (Park et al., 2021).

**3. Capacidad de Respuesta:** La capacidad de respuesta hace referencia a la disposición y rapidez del personal para atender las solicitudes y necesidades de los usuarios. Esta dimensión evalúa la prontitud con que se brinda ayuda, la disponibilidad del personal y

la puntualidad en la ejecución del servicio, lo cual influye directamente en la percepción de eficiencia y atención al usuario (Alomari, 2021; Monge et al., 2019a).

**4. Seguridad:** La seguridad en el servicio alude a la confianza y tranquilidad que el personal y las instalaciones transmiten al usuario. Comprende la competencia y profesionalismo del personal, la confidencialidad en el manejo de la información, y las condiciones seguras de las instalaciones, contribuyendo así a una experiencia de servicio segura y confiable (Sugiarto & Octaviana, 2021).

**5. Empatía:** La empatía representa la capacidad de la organización para brindar una atención personalizada, adaptada a las necesidades individuales de cada usuario. Esta dimensión se manifiesta en la sensibilidad del personal para entender y resolver los problemas específicos de los usuarios, así como en la flexibilidad de horarios y disposición de recursos para facilitar su acceso al servicio (Endeshaw, 2021).

**Modelos para utilizar.** Para el estudio sobre la calidad del servicio en el GAD de San Jacinto de Buena Fe, además de la aplicación del modelo SERVQUAL, se emplearán los siguientes modelos y herramientas:

**Alpha de Cronbach.** Es una medida de consistencia interna que evalúa la fiabilidad del cuestionario utilizado en el estudio (Amirrudin et al., 2021). Esta herramienta estadística es esencial para asegurar que el cuestionario SERVQUAL mide de forma coherente y precisa cada dimensión de la calidad del servicio (Alam & Mezbahul-ul-Islam, 2021). Un coeficiente de alfa de Cronbach superior a 0.70 generalmente se considera aceptable y sugiere que los ítems dentro de cada dimensión están relacionados entre sí, reflejando una medición confiable (Toro et al., 2022). Su fórmula es cálculo es:

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

**Donde:**

$\alpha$ = Alfa de Cronbach;

$K$ = número de ítems;

$S_i$ = varianza de cada ítem;

$S_t$ =varianza de la suma de todos los ítems

En este estudio, el alfa de Cronbach se aplicará a los ítems de cada dimensión (Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía) y al cuestionario total. Esto permitirá verificar la consistencia de las respuestas, asegurando que los datos obtenidos sean fiables y válidos para el análisis de la calidad del servicio.

**Modelo de brechas.** Dentro del SERVQUAL mide la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio en cinco dimensiones:

Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía (Enayati et al., 2023; Parasuraman et al., 1991). La brecha principal en este análisis es la brecha GAP, que representa la discrepancia entre las expectativas y percepciones del usuario sobre el servicio recibido (Jonkisz et al., 2021). Un valor positivo de GAP indica que la percepción del servicio superó las expectativas del usuario, lo cual representa una experiencia positiva (Tripathi & Siddiqui, 2018). Un valor negativo de GAP indica que la percepción del servicio está por debajo de las expectativas, sugiriendo una experiencia insatisfactoria y una posible área de mejora (Ozretić et al., 2020). Su fórmula es

$$GAP = (P - E) \quad (3)$$

**Donde:**

$P$  = Percepciones del usuario sobre el servicio recibido.

$E$  = Expectativas del usuario sobre el servicio.

**3. Resultados**

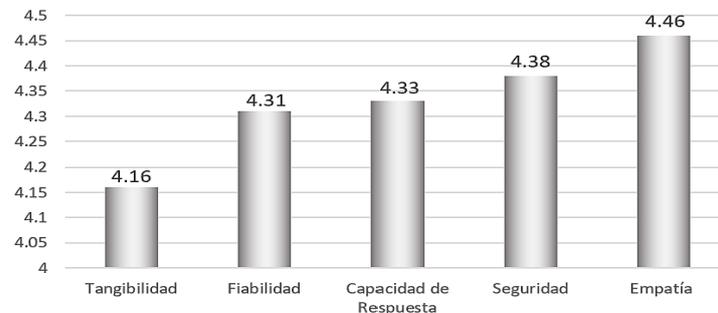
Para evaluar la fiabilidad del cuestionario utilizado en el estudio se calculó el Alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente 0.89 lo que indica una alta consistencia interna entre los ítems del cuestionario, lo cual sugiere que las preguntas dentro de cada dimensión de SERVQUAL están adecuadamente relacionadas y miden de forma coherente las distintas facetas de la calidad del servicio en el GAD de San Jacinto de Buena Fe (**Tabla 2**).

**Tabla 2**

*Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.89	42

Índice de percepción, la **Figura 1** muestra los niveles de satisfacción en la percepción de los usuarios para cada una de las dimensiones de calidad del servicio en el GAD de San Jacinto de Buena Fe. A continuación, se presenta un análisis de los resultados en cada dimensión:

**Figura 1**
*Análisis cuantitativo de las percepciones*


**Tangibilidad:** Con una percepción de 4.16, esta es la dimensión con el nivel de satisfacción más bajo. Esto sugiere que los usuarios consideran que los elementos tangibles del servicio, como la modernidad de las instalaciones y equipos, no cumplen totalmente con sus expectativas. La mejora en esta área podría influir positivamente en la percepción general de la calidad del servicio.

**Fiabilidad:** La fiabilidad obtuvo una puntuación de 4.31, lo que indica que, aunque los usuarios confían en que el GAD cumple en gran medida con sus promesas, todavía perciben áreas de mejora en cuanto a la consistencia y puntualidad de los servicios ofrecidos.

**Capacidad de Respuesta:** Con una puntuación de 4.33, esta dimensión revela que los usuarios están razonablemente satisfechos con la disposición y agilidad del personal para atender sus necesidades, aunque existe margen para optimizar la rapidez y eficacia en la atención.

**Seguridad:** La seguridad obtuvo una valoración de 4.38, lo que muestra una percepción positiva sobre la confianza y confidencialidad transmitidas por el personal y las instalaciones. No obstante, un incremento en la percepción de seguridad podría reforzar la satisfacción de los usuarios.

**Empatía:** Con la puntuación más alta de 4.46, la empatía es la dimensión mejor valorada. Esto indica que los usuarios perciben un trato personalizado y una comprensión adecuada de sus necesidades, lo cual es un punto fuerte para el GAD en términos de satisfacción del usuario.

**Satisfacción del Cliente: Análisis del GAP** El análisis de la calidad del servicio en el GAD de San Jacinto de Buena Fe revela brechas significativas entre las expectativas y percepciones de los usuarios en áreas clave lo que se puede observar en la **Tabla 3**.

**La tangibilidad** presenta la mayor brecha (-0,63), indicando que la apariencia de las instalaciones, equipos y presentación del personal no cumplen los estándares esperados. Esta discrepancia sugiere una percepción de que los elementos físicos del servicio no están modernizados o en condiciones óptimas, lo cual afecta la primera impresión de los usuarios sobre la calidad del servicio.

**La fiabilidad** muestra una brecha de -0,53, reflejando una ligera insatisfacción respecto a la consistencia y puntualidad con que el GAD cumple sus promesas. Esta dimensión es importante para consolidar la confianza del usuario, dado que la puntualidad y exactitud son esenciales en los servicios públicos.

**En capacidad de respuesta**, también se observa una brecha de -0,53, indicando la necesidad de mejorar la agilidad y disposición del personal para atender las solicitudes. La rapidez en el servicio es valorada por los usuarios, y optimizar los procesos de atención podría aumentar la satisfacción general.

**La seguridad** presenta una brecha de -0,51, lo que indica una percepción relativamente favorable en cuanto a confianza y confidencialidad. Sin embargo, mejorar la protección de los datos y la seguridad de las instalaciones podría reforzar esta percepción. Finalmente.

**La empatía** muestra la menor brecha (-0,40), sugiriendo que el GAD cumple en gran medida con las expectativas en cuanto a trato personalizado. Los usuarios valoran la disposición del personal para atenderlos de forma comprensiva, lo cual es una fortaleza que contribuye a una experiencia de servicio positiva.

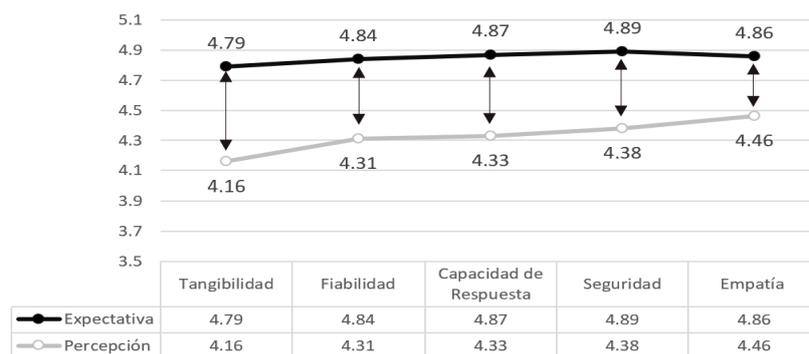
**Tabla 3**

*Brecha de las dimensiones de calidad*

Dimensiones	Expectativa	Percepción	Brecha
Tangibilidad	4,79	4,16	-0,63
Fiabilidad	4,84	4,31	-0,53
Capacidad de Respuesta	4,87	4,33	-0,53
Seguridad	4,89	4,38	-0,51
Empatía	4,86	4,46	-0,40

En la **Figura 2** se analiza la calidad del servicio en el sector público y su impacto en la satisfacción de los usuarios, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, provincia de los Ríos, se logra notar las diferencia entre lo que el usuario percibe y obtiene del atención brindada , notando que el usuario no está recibiendo lo que él quiere, y a la vez se puede observar que todas las dimensiones tienen brechas

negativas, obteniendo como resultado que la tangibilidad es la más baja, porque lo que los servidores no tienen los conocimientos necesarios para resolver los inconvenientes a la hora de brindar el servicio y atención al usuario.

**Figura 2**
*Análisis Cuantitativo de las percepciones*


A continuación, se presenta un análisis de los resultados obtenidos en el cuestionario SERVQUAL en relación con el nivel de satisfacción de las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a cada ítem de calidad del servicio en el GAD de San Jacinto de Buena Fe. La diferencia entre expectativas y percepciones (brecha) revela las áreas en las que el servicio no cumple plenamente con las expectativas del usuario.

**Principales Brechas** El análisis de la calidad del servicio en el GAD de San Jacinto de Buena Fe revela importantes brechas en varias áreas. La mayor brecha se encuentra en la dimensión de tangibilidad, particularmente en la modernidad de las instalaciones físicas, con una diferencia de -19% entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Esto sugiere que los usuarios consideran que las instalaciones, oficinas y equipos no cumplen con los estándares de modernidad deseados, lo cual impacta su percepción del profesionalismo del GAD.

Otro aspecto relevante es la seguridad y accesibilidad de las instalaciones, que muestra una brecha de -15%. Aunque los usuarios valoran la seguridad en el entorno de servicio, perciben una accesibilidad limitada, lo que puede afectar la percepción de inclusión y accesibilidad en los servicios públicos. Además, la fiabilidad presenta brechas notables, especialmente en el cumplimiento puntual de promesas (-13%) y en la resolución de quejas y problemas (-13%), aspectos que afectan la confianza del usuario en la capacidad del GAD para cumplir sus compromisos y atender sus necesidades con eficacia.

**Menores Brechas** Entre las áreas con menores brechas, destaca la conveniencia de los horarios de servicio con una brecha de solo -5%, lo cual indica que los usuarios encuentran los horarios de atención adecuados a sus necesidades, facilitando el acceso al

servicio. Asimismo, la confidencialidad en el manejo de la información y la comprensión de las necesidades de los usuarios presentan brechas de -7%, lo que refleja que los usuarios consideran que el GAD protege adecuadamente sus datos y que el personal demuestra empatía hacia sus problemas.

Estos resultados presentados en la **Tabla 4** sugieren que, aunque existen áreas de mejora en tangibilidad y fiabilidad, el GAD logro satisfacer ciertas expectativas de seguridad y empatía. Fortalecer estas áreas de menores brechas y abordar las principales disparidades puede contribuir significativamente a mejorar la satisfacción general de los usuarios.

**Tabla 4***Ítems Brechas de la calidad*

Ítems Brechas de la calidad	Nivel de Satisfacción Expectativas	Nivel de Satisfacción Percepciones	Brecha
Instalaciones físicas (oficinas, equipos) deben ser modernas	94%	75%	-19%
Los empleados deben tener una apariencia profesional	96%	84%	-12%
Los materiales son visualmente atractivos y fáciles de entender	96%	87%	-9%
La tecnología utilizada debe estar actualizada y ser accesible	97%	86%	-11%
La empresa o institución debe cumplir con lo prometido puntualmente	97%	84%	-13%
El servicio está realizado correctamente desde el primer momento	97%	88%	-9%
La información proporcionada debe ser precisa y confiable	97%	90%	-7%
Las quejas y problemas deben ser resueltos eficientemente	96%	83%	-13%
Los empleados están dispuestos a ayudar a los usuarios siempre	97%	88%	-9%
Las solicitudes y consultas deben ser atendidas rápidamente	97%	85%	-12%
Los servicios deben ser ofrecidos en el tiempo prometido	97%	85%	-12%
Los empleados deben ser accesibles para los usuarios	98%	88%	-10%
Los empleados deben transmitir confianza y seguridad	97%	88%	-9%
La información y los datos deben ser manejados con confidencialidad	98%	91%	-7%
Las instalaciones deben ser seguras y accesibles	97%	82%	-15%
Los empleados deben mostrar un comportamiento profesional	98%	89%	-9%
La empresa o institución debe proporcionar atención personalizada	97%	87%	-10%
Los empleados muestran actitud comprensiva hacia los problemas	97%	87%	-10%
Los horarios de servicio deben ser convenientes para los usuarios	98%	93%	-5%
Las necesidades de los usuarios son comprendidas y atendidas	97%	90%	-7%

**4. Discusión**

El estudio en el GAD de San Jacinto de Buena Fe revela brechas notables en la calidad del servicio, que concuerdan con investigaciones recientes sobre el sector público. La mayor brecha se observa en la tangibilidad (-0,63), lo que sugiere una percepción negativa respecto a la modernidad de las instalaciones y equipos. Dueñas et al. (2023) y Teshome et al. (2020) señalan que en el sector público, la modernización de los elementos tangibles tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario, ya que una infraestructura adecuada transmite profesionalismo.

En fiabilidad y capacidad de respuesta (-0,53), los resultados coinciden con Rapanyane & Ngoepe (2020) y Trujillo (2022) quienes destacan la importancia de la puntualidad y

la eficiencia en los servicios públicos para fortalecer la confianza de los usuarios. La falta de consistencia y los retrasos en la atención reducen la percepción de calidad, siendo necesario optimizar estos aspectos para mejorar la experiencia del usuario. La seguridad muestra una brecha de -0,51, en línea con los hallazgos de Carrasco (2023) y Li & Shang (2020) quienes afirman que la protección de datos y la seguridad son elementos clave en la satisfacción del usuario en el sector público. Finalmente, la empatía presenta la menor brecha (-0,40), lo que refuerza los hallazgos de Qiu et al. (2021) quienes sostienen que un trato empático y personalizado contribuye significativamente a la satisfacción del usuario, aspecto clave en la atención pública.

## 5. Conclusiones

- El análisis de la calidad del servicio en el GAD de San Jacinto de Buena Fe, utilizando el modelo SERVQUAL, permitió identificar brechas significativas entre las expectativas y percepciones de los usuarios en diversas dimensiones, lo que destaca áreas prioritarias para la mejora del servicio público en esta institución.
- La dimensión de tangibilidad presentó la mayor brecha, lo cual sugiere que los usuarios perciben que las instalaciones y el equipamiento del GAD no cumplen con los estándares de modernidad esperados. Mejorar la apariencia y funcionalidad de los espacios físicos contribuiría a proyectar una imagen de profesionalismo y eficiencia, factores que influyen en la satisfacción general.
- En fiabilidad y capacidad de respuesta, las brechas encontradas reflejan la necesidad de incrementar la consistencia en el cumplimiento de los servicios y mejorar la agilidad en la atención al usuario. Estas dimensiones son críticas en la consolidación de la confianza de los ciudadanos, ya que la puntualidad y la rapidez son altamente valoradas en la administración pública. Fortalecer los procesos internos para reducir los tiempos de atención podría impactar positivamente en la percepción de fiabilidad.
- La seguridad obtuvo una brecha menor en comparación con las dimensiones anteriores, lo que muestra una percepción relativamente favorable de la confidencialidad y confianza en el servicio. Sin embargo, optimizar la protección de datos y la seguridad en las instalaciones puede fortalecer aún más esta percepción entre los usuarios.
- Finalmente, la empatía tuvo la menor brecha, lo que indica que el GAD cumple con las expectativas en términos de trato personalizado y comprensión de las necesidades de los usuarios. Esta fortaleza en la atención personalizada es clave para una experiencia positiva y centrada en el usuario, y debería mantenerse como un componente esencial de la gestión de calidad del servicio.

## 6. Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con el artículo presentado.

## 7. Declaración de contribución de los autores

Todos autores contribuyeron significativamente en la elaboración del artículo.

## 8. Costos de financiamiento

La presente investigación fue financiada en su totalidad con fondos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

## 9. Referencias Bibliográficas

- Alam, J., & Mezbahul-ul-Islam, M. (2021). Service quality assessment model for academic libraries. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 70(4-5), 325-338. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GKMC-03-2020-0027/full/html>
- AlOmari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*, 25(4), 407-420. <https://www.emerald.com/mbe/article-abstract/25/4/407/283004/Measuring-gaps-in-healthcare-quality-using?redirectedFrom=fulltext>
- Amirrudin, M., Nasution, K., & Supahar, S. (2021). Effect of variability on Cronbach alpha reliability in research practice. *Jurnal Matematika, Statistika dan Komputasi*, 17(2), 223-230. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v17i2.11655>
- Carrasco Ruiz, V. S. (2023). *Calidad de servicio percibida por los asegurados de una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud Pública según el modelo Servqual* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú] <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12000>
- Crespo Rodríguez, E. J. (2020). *Diseño de la ruta turística de agua dulce en el cantón Buena Fe provincia de Los Ríos, año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Quevedo UTEQ, Quevedo, Ecuador]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/items/f7aa9d85-80f4-40f8-910f-2e3893fb756e>
- Dueñas Espinoza, F. X., Hidrovo Burgos, S. M., & Loor Colamarco, I. W. (2023). Entre el análisis de brechas y el análisis importancia – valoración: una aplicación del

modelo SERVQUAL. *Revista San Gregorio*, 1(55), 78–91.

<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2388>

Enayati Novinfar, A., Uosefi, M., Siyami, L. & Javaheri Daneshmand, M. (2023). Evaluation of the quality of education services of Payam Noor University of Hamedan based on the SERVQUAL Model. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 17(3), 135-151.

[https://journal.irphe.ac.ir/article\\_702765\\_en.html](https://journal.irphe.ac.ir/article_702765_en.html)

Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: a review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHR-07-2019-0152/full/html>

Gamboa López, D. M. (2021). *De qué manera contribuye la gastronomía como producto turístico del cantón Buena Fe* [Tesis de pregrado, Universidad técnica de Babahoyo (UTB), Quevedo, Ecuador].

<https://dspace.utb.edu.ec/items/937dd416-fc28-4ca3-89df-8511f3b67558>

Garay Bazán, H. E. (2022). *Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Callao, Perú].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94811/Garay\\_BHE-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94811/Garay_BHE-SD.pdf?sequence=1)

Inacutipá Limachi, C. (2021). El diagnóstico de la gestión pública y la necesidad de implementar indicadores de desempeño organizacional conmensurables. *Revista de Investigaciones Interculturales*, 1(1), 30–37.

<https://doi.org/10.54405/rii.1.1.11>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2002). *Difusión de resultados definitivos del VI Censo de Población y V de Vivienda 2001: provincia de Los Ríos [Fascículo provincial]*.

[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos\\_Provinciales/Fasciculo\\_Los\\_Rios.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Provinciales/Fasciculo_Los_Rios.pdf)

Jerez Jiménez, T. E. (2024). *El principio de calidad en el servicio de emisión de certificados de gravámenes en la administración pública del gobierno autónomo descentralizado de Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/0a8bc633-23e1-4730-9856-9add1771aff5>

- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: a literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20), 10758. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- López Tuesta, R. Z. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70154>
- Monge García, M. G., Carvajal Parra, E. X., Ledesma Acosta, R. D., & Valle Medina, G. I. (2019a). 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(27). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746142>
- Monge García, M. G., Cevallos Punguil, T. C., García Ortiz, R. D., & Monge García, G. V. (2019b). Calidad del servicio de alojamiento y percepción del cliente mediante el modelo SERVQUAL, en establecimientos de la ciudad de Puyo. *Ciencia Digital*, 3(4), 263-287. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i4.1440>
- Monge, M. G., Michalus, J. C., & Maldonado, S. (2021). Análisis del sector agrícola de la provincia de Cotopaxi en base al ranking de innovación para el Ecuador. *Salão do Conhecimento [XXI Jornada de Extensão, XXVIII Seminário de Iniciação Científica ou X, Seminário de Inovação e Tecnologia]*, 7(7). [https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as\\_sdt=0,5&cluster=5969941965281334436](https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&cluster=5969941965281334436)
- Monge García, M. G., & Cobo Litardo, E. T. (2023). Localización y supervivencia empresarial de los emprendimientos del sector comercial de la Provincia de Los Ríos. *Tesla Revista Científica*, 3(1), e128. <https://doi.org/10.55204/trc.v3i1.e128>
- Monge García, M. G., Bernal Yamuca, J. L., & Zamora Mayorga, D. J. (2024). Factores internos y externos en la supervivencia empresarial: un estudio de caso en las empresas comerciales del cantón Quevedo. *Religación*, 9(41), e2401204. <https://doi.org/10.46652/rgn.v9i41.1204>

- Monsefu Montenegro, L. M. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66970>
- Ozretić, Đ. D., Škare, V., Čerfalvi, V., Benceković, Ž., & Komarac, T. (2020). Assessment of the quality of public hospital healthcare services by using SERVQUAL. *Acta Clinica Croatica*, 59(2.), 285-292.  
<https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: an empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.  
<https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>
- Park, S.-J., Yi, Y., & Lee, Y.-R. (2021). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1-2), 92-118.  
[https://www.researchgate.net/publication/328239326\\_Heterogeneous\\_dimensions\\_of\\_SERVQUAL](https://www.researchgate.net/publication/328239326_Heterogeneous_dimensions_of_SERVQUAL)
- Proaño Huacon, A. A. (2022). *Relación de la gestión de la comunicación interna en el clima organizacional del departamento de relaciones públicas del GAD Municipal San Jacinto de Buena Fe* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo (UTB), Quevedo, Ecuador]. <https://dspace.utb.edu.ec/items/9f5a8a27-8418-4883-b21c-500433627af8>
- Qiu, M., Sha, J., & Scott, N. (2021). Restoration of visitors through nature-based tourism: A systematic review, conceptual framework, and future research directions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2299. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052299>
- Rapanyane, M. B., & Ngoepe, C. C. (2020). The impact of illicit financial flows on the South African political economy under Jacob Zuma, 2009–2018. *Journal of Public Affairs*, 20(2), e2020. <https://doi.org/10.1002/pa.2020>
- Ruiz Avellan, Y. A. (2020). *Propuesta gastronómica para el desarrollo sociocultural en el Cantón Buena Fe, año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo (UTB), Quevedo, Ecuador].  
<https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7923>

- Shi, Z., Shang, H. (2020). A review on quality of service and SERVQUAL model. In: Nah, FH., Siau, K. (eds) *HCI in Business, Government and Organizations*. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3\\_15](https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15)
- Sinchi-Rivas, C. A., Nieto-Cañarte, C. A., Mecias-Herrera, N. L., Guamán-Sarango, V. M., & Puente-Bosquez, S. M. (2023). Red de cicloturismo para el municipio de Buena Fe, provincia de Los Ríos, Ecuador. *Brazilian Journal of Technology*, 6(2), 98–116. <https://doi.org/10.38152/bjtv6n2-002>
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) dimensions on customer satisfaction: empirical evidence from bank study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Teshome, Z., Belete, B., Gizaw, G., & Mengiste, M. (2020). Customer satisfaction and public service delivery: the case of Dire Dawa Administration. *Public Policy and Administration Research*, 10(7), 8-23. <https://www.researchgate.net/publication/390236344>
- Toro, R., Peña-Sarmiento, M., Avendaño-Prieto, B. L., Mejía-Vélez, S., & Bernal-Torres, A. (2022). Análisis empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según opciones de respuesta, muestra y observaciones atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 2(63), 17. <https://www.redalyc.org/journal/4596/459671926003/html/>
- Tripathi, S. N., & Siddiqui, M. H. (2018). Assessing the quality of healthcare services: A SERVQUAL approach. *International Journal of Healthcare Management*, 13(sup1), 133–144. <https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1469212>
- Trujillo Meza, B. R. (2022). *Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio de la empresa SERPOST* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú]. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/b2fa07e6-bcfd-47d0-b07a-86c23350e862>
- Zambrano Salvatierra, J. R. (2021). Evaluación de la gestión de políticas públicas de integridad y lucha contra la corrupción en el municipio de San Jacinto Buena Fe, Los Ríos, en el año 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68555>
- Zamora Mayorga, D. J., Monge García, M. G., Bernal Yamuca, J. L., & Cobo Litardo, E. T. (2023). Análisis no paramétrico de la localización como factor de supervivencia de las empresas del sector comercial del cantón Quevedo. *Journal*

*of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 8(1), 65-83.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9229400>

El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencia Digital**.



El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Ciencia Digital**.

