

**Quality of municipal services in the Autonomous Decentralized Government of the Metropolitan District of Quito and its impact on user satisfaction.**

**Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario.**

**Autoras:**

Ing. Kon-Cedeño, Sylvia Sophia  
Universidad Técnica de Manabí  
Ingeniera Comercial  
Maestría en Administración de Empresas  
Portoviejo – Ecuador



[skon1306@utm.edu.ec](mailto:skon1306@utm.edu.ec)



<https://orcid.org/0009-0001-0525-3651>

Ing. Intriago-Mora, Casilda Paquisha  
Universidad Técnica de Manabí  
Doctora en Ciencias Contables y Financieras  
Ingeniera comercial  
Docente investigadora  
Portoviejo – Ecuador



[paquisha.intriago@utm.edu.ec](mailto:paquisha.intriago@utm.edu.ec)



<https://orcid.org/0000-0002-3786-3948>

Fechas de recepción: 10-OCT-2023 aceptación: 08-NOV-2023 publicación: 15-DIC-2023



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

## Resumen

Buscando comprender cómo la calidad de los servicios municipales influye en el grado de satisfacción experimentado por los usuarios se presentó el artículo que tuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. En términos metodológicos, se aplicó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un nivel exploratorio. Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario apoyado en la escala de Likert con cinco alternativas de respuesta, contenido de 32 interrogantes cerradas, donde los participantes expresaron su grado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad de los servicios y su nivel de satisfacción. La muestra estuvo compuesta por 384 usuarios y trabajadores de los servicios del ente municipal. Se utilizó un muestreo no probabilístico intencional que garantizó la representatividad de los diferentes sectores y grupos de usuarios. La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el Alfa de Cronbach siendo está de 0,716 lo que indicó una buena consistencia y correlación de los ítems del instrumento. Los resultados del análisis de datos respaldaron la correlación entre la calidad de los servicios municipales y la satisfacción del usuario, lo que subraya la relevancia de proporcionar servicios de alta calidad para mantener relaciones positivas con los ciudadanos. La correlación de Spearman fue de 0.996, lo que demostró una estrecha relación significativa e indicativa que a medida que la calidad del servicio mejora, la satisfacción del usuario experimenta un aumento coherente y constante.

**Palabras clave:** Calidad, servicios, satisfacción, usuarios, gobierno.

## Abstract

Seeking to understand how the quality of municipal services influences the degree of satisfaction experienced by users, the article was presented with the objective of analyzing the quality of municipal services in the Autonomous Decentralized Government of the Metropolitan District of Quito and its impact on user satisfaction. In methodological terms, a descriptive quantitative approach with an exploratory level was applied. For data collection, a questionnaire was applied based on a Likert scale with five response alternatives, containing 32 closed questions, where participants expressed their degree of agreement or disagreement with a series of statements related to the quality of services and their level of satisfaction. The sample consisted of 384 users and workers of the municipal services. A non-probabilistic purposive sampling was used to guarantee the representativeness of the different sectors and groups of users. The reliability of the instrument was obtained through Cronbach's alpha, which was 0.716, indicating good consistency and correlation of the instrument's items. The results of the data analysis supported the correlation between municipal service quality and user satisfaction, underscoring the relevance of providing high quality services to maintain positive relationships with citizens. The Spearman correlation was 0.996, demonstrating a strong significant relationship and indicating that as service quality improves, user satisfaction experiences a consistent and steady increase.

**Key words:** Quality, services, satisfaction, users, government.

## Introducción

En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito (de ahora en adelante GAD Quito), la calidad de los servicios municipales y su impacto en la satisfacción del usuario se han convertido en aspectos fundamentales a considerar. La investigación se enmarca en el ámbito del gobierno local y la administración pública. El GAD Quito se encuentra comprometido en brindar servicios eficientes y de calidad a sus ciudadanos.

Los servicios municipales que se ofrecen en el Distrito Metropolitano de Quito abarcan una amplia gama de áreas, como la recolección de residuos sólidos, el mantenimiento de infraestructuras públicas, la gestión del transporte, la seguridad ciudadana, entre otros. A esto se le debe sumar la perspectiva de los funcionarios de los servicios municipales, quienes aportan información importante sobre las percepciones, expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios municipales que reciben del GAD Quito.

A raíz del COVID-19, el GAD Quito no cesó su atención al usuario, aunque se vio forzado a adaptar los servicios a la prolongada cuarentena. Durante 90 días, se analizaron las formas de brindar los servicios municipales de forma eficaz, ya que los trámites presenciales se volvieron inviables. Esto condujo a la implementación de servicios municipales en línea, hasta la reapertura gradual de la atención presencial en julio de 2020. Posteriormente, algunos trámites mantuvieron la opción de atención en línea y presencial, otorgando flexibilidad al ciudadano en el acceso a los servicios municipales.

Es fundamental reconocer que la calidad del servicio no solo constituye un factor competitivo, sino que desempeña un papel crucial en las relaciones comerciales, especialmente en el caso de los servicios públicos, que tienden a ser objeto de críticas por parte de los usuarios. Una experiencia insatisfactoria puede repercutir negativamente en los procesos de adquisición y retención del cliente.

En los últimos años, la eficiencia de los servicios públicos, en particular en el ámbito de los gobiernos locales, ha sido un enfoque primordial de investigación debido a las limitaciones de recursos a las que se enfrentan. El establecimiento de la confianza en las transacciones en línea se vuelve esencial para mantener relaciones comerciales a través de intermediarios tecnológicos como Internet. Según Lévy et al. (2020), la satisfacción se concibe como un juicio que incorpora evaluaciones emocionales y cognitivas, lo que implica que la satisfacción de los usuarios aumentará al recibir un servicio de calidad en sus interacciones con la institución.

Para Ochoa et al. (2019), la calidad de la atención al usuario se relaciona directamente con el grado de satisfacción que se obtiene, y promover estrategias para optimizar los procesos de una empresa se torna esencial. Por lo tanto, la evaluación de la calidad de atención al usuario se convierte en un aspecto imperante. Según Carrillo et al. (2018), brindar calidad en los servicios implica que toda la organización, desde la dirección hasta los equipos de producción, internalice la filosofía de "Estándares de Calidad" para garantizar la satisfacción a lo largo del proceso productivo.

Medina et al. (2021) afirman que la participación ciudadana, el feedback y la rendición de cuentas sobre el desempeño y la disponibilidad de información se encuentran positivamente

correlacionados con la satisfacción del ciudadano. Esto significa que el usuario debe sentir que sus requerimientos son atendidos de manera óptima en términos de tiempo y resultados. De acuerdo con Caballero et al. (2021), los sistemas de atención implementados por las entidades públicas, incluyendo la facilidad de uso de las plataformas, determinan la continuidad del acceso a los servicios requeridos por los usuarios.

Taipe y Tipanguano (2022) subrayan que el monitoreo de las acciones del servicio al cliente resulta crucial para evaluar la calidad de la asistencia proporcionada, ya que la satisfacción del cliente solo se logra cuando sus necesidades y expectativas son atendidas. Por otro lado, Huergo (2019) considera que la gestión de servicios a nivel municipal respeta la autonomía local y presenta ventajas en comparación con la descentralización, pero también conlleva riesgos en términos de igualdad ciudadana, ya que la calidad de los servicios varía según la ciudad de residencia, generando desigualdades.

La aprobación del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en Ecuador ha otorgado competencias exclusivas a los gobiernos autónomos descentralizados municipales. Según el artículo 55, estas competencias incluyen la capacidad de crear, modificar, exonerar o suprimir tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejora mediante ordenanzas (COOTAD, 2019). Por otro lado, la Constitución del Ecuador (2008) establece en su artículo 1 que el país es un Estado unitario organizado como república y gestionado de manera descentralizada. Esta descentralización conlleva un incremento en los impuestos, lo cual implica un riesgo políticamente oneroso, especialmente ante la creciente demanda de servicios públicos por parte de los ciudadanos. Además, los Gobiernos Autónomos Descentralizados se enfrentan al desafío de brindar servicios eficientes con recursos limitados.

Sarmiento y Paredes (2019) concluyen en su estudio que la percepción de la calidad del servicio por parte del usuario interno puede oscilar entre positiva y negativa, influenciada por factores como la gestión de liderazgo y la responsabilidad social institucional. Estos factores demandan un análisis detallado para alcanzar estándares de desempeño y bienestar más elevados. Hilario y Garro (2017) enfatizan la relevancia de la rapidez con la que se atienden las necesidades y se solucionan los problemas del usuario. Como resultado, este estudio busca entender la aceptación y el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales.

La búsqueda de mejoras, la rapidez y la reducción de costos a través de la innovación y el control constituyen una estrategia de calidad orientada hacia la satisfacción del cliente y de los empleados (Rojas et al., 2019). La mejora continua trasciende la optimización de los procesos productivos, tal como indican Bustamante et al. (2019), quienes destacan que los servicios engloban acciones, procesos y ejecuciones que deben recibir atención constante por parte de las organizaciones y empresas, ya que en ellos reside la diferenciación que moldea la satisfacción del usuario.

Zavala et al. (2020) concluyen que la gestión de la calidad se extiende más allá de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes en términos de productos o servicios, abarcando también la mejora general de la organización, donde el talento humano se alinea con los objetivos empresariales y la satisfacción del cliente. Hernández et al. (2018) argumentan que promover la calidad representa una oportunidad para impulsar la competitividad empresarial,

conectando producto o servicio con cliente. Esto implica sincronizarse con las dinámicas del mercado y el entorno, exigiendo estrategias y acciones precisas con el menor riesgo posible.

Por otro lado, Velastegui (2023) menciona que la alegría que siente al experimentar una experiencia o adquirir algo que ha cumplido con sus expectativas o deseos es lo que primero cruza la mente de cualquier individuo cuando se aborda la satisfacción del usuario. De ahí que la calidad y la satisfacción del cliente estén íntimamente relacionadas, ya que esta última es el resultado deseado. Para lograr una comprensión más sólida, procederé a definir qué implica exactamente la satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente según Zabala et al. (2021), se define como la discrepancia entre las expectativas y la percepción real del servicio recibido. En ese sentido, Balarezo (2022) considera que es posible identificar tres elementos generales en su construcción. Esta trata de una respuesta que puede ser emocional, cognitiva, enfocándose en un factor específico, que podría ser la expectativa, el producto o la experiencia de consumo, entre otros. Además, se manifiesta en un momento concreto, ya sea después del consumo, después de la elección o basada en la experiencia acumulada. Por consiguiente, la mejor manera de comprender la satisfacción radica en considerarla como una respuesta generada por una persona en un contexto particular y en un momento específico.

La satisfacción del usuario se refiere al grado de contento, complacencia y gratificación que una persona experimenta después de utilizar un producto, servicio o participar en una experiencia. Esta sensación resulta de la comparación entre las expectativas previas del usuario y la percepción real del producto o servicio recibido. En otras palabras, es la medida en la que se siente satisfecho con la calidad, eficacia y eficiencia de lo que ha adquirido o experimentado. Por lo tanto, se relaciona con su experiencia general y puede influir en su fidelidad, lealtad y probabilidad de recomendar el producto o servicio a otros (Bravo et al., 2022). Si un usuario considera que sus expectativas han sido superadas o igualadas, es más probable que se sienta satisfecho y, por ende, más inclinado a mantener una relación continua con la empresa o la marca.

La satisfacción de los usuarios se enmarca en la identificación, comprensión y gestión de procesos que buscan generar eficiencia y eficacia por parte de los servidores públicos. Frecuentemente, este término se asocia con otros dos que han cobrado fuerza de manera similar: la calidad y la evaluación; y juntos, han ido evolucionando gradualmente para adaptarse a la realidad, al igual que ha sucedido previamente en otras organizaciones de servicios (Alonso, 2020). Desde la perspectiva del usuario, la satisfacción de sus necesidades se convierte en la medida primordial de la eficacia del sistema. Para López y Chávez (2022), la opinión de los usuarios sobre si están satisfechos o insatisfechos, que proviene directamente de la calidad del servicio, sus características o la información proporcionada, ofrece información crucial sobre el éxito o fracaso del sistema en cumplir sus expectativas.

Para Correa y Vélez (2023), la satisfacción del usuario ha sido un aspecto central en la evaluación de los servicios públicos y la calidad de la atención en la última década. En diversas organizaciones, tanto públicas como privadas, se emplean sistemas y herramientas para medir métricas de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios proporcionados. Esta práctica busca comprender las situaciones en las que los usuarios externos pueden sentirse

satisfechos o insatisfechos con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos.

En consonancia con Lévy et al. (2020), la facilidad de uso emerge como una variable fundamental, ya que determina hasta qué punto el usuario percibe que el sistema es de fácil manejo con un esfuerzo mínimo. Aunque el inicio de la adaptación a sistemas para trámites pueda presentar desafíos, los usuarios tienden a aclimatarse a los cambios y reconocen la conveniencia de acceso que ofrecen. Hasta el momento, no se han llevado a cabo estudios formales sobre la satisfacción del usuario en relación a estos servicios municipales, por lo que solo se dispone de testimonios verbales. El propósito de esta investigación es evaluar la calidad de los servicios municipales y determinar el grado de satisfacción de los usuarios como beneficiarios de dichos servicios.

En esta línea, el objetivo principal de esta investigación es examinar el impacto de la calidad de los servicios municipales en la satisfacción del usuario dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito. Para alcanzar este objetivo, se busca evaluar la calidad de los servicios desde la perspectiva de los usuarios, identificando factores que influyen en su nivel de satisfacción, con el fin de proponer recomendaciones para optimizar tanto la gestión como la calidad de los servicios municipales.

La relevancia de esta investigación radica en la necesidad apremiante de mejorar la calidad de los servicios municipales para asegurar la satisfacción de los ciudadanos. La calidad de los servicios públicos repercute directamente en la calidad de vida de la población y en la percepción general de eficacia y transparencia del Gobierno Autónomo Descentralizado. Al identificar áreas que requieren mejoras y sugerir soluciones, se fortalecerá la administración municipal y se fomentará la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones.

La justificación de este estudio se fundamentó en la importancia que tienen los servicios municipales en la vida diaria de los ciudadanos y en el desarrollo sostenible de la ciudad. Evaluar la calidad de estos servicios y su relación con la satisfacción del usuario proveerá información valiosa para la formulación de políticas públicas y decisiones estratégicas. Además, esta investigación contribuirá al avance del conocimiento en el ámbito de la metodología de investigación y proyectos en el contexto gubernamental.

La problemática central que impulsa esta investigación reside en la escasez de información y análisis rigurosos acerca de la calidad de los servicios municipales y su impacto en la satisfacción de los usuarios en el seno del GAD Quito. Identificar problemas específicos en la prestación de los servicios y áreas de mejora permitirá direccionar los recursos y esfuerzos hacia la optimización de la gestión gubernamental y el bienestar de la población.

Es fundamental reconocer que la calidad del servicio no solo constituye un factor competitivo, sino que desempeña un papel crucial en las relaciones comerciales, especialmente en el caso de los servicios públicos, que tienden a ser objeto de críticas por parte de los usuarios. Una experiencia insatisfactoria puede repercutir negativamente en los procesos de adquisición y retención del cliente.

## Material y métodos

El presente estudio se enfocó en comprender la importancia de los servicios municipales del GAD Quito en términos de satisfacción del usuario. Para ello se utilizó un enfoque cuantitativo, lo que permitió obtener una visión completa y comprensiva de la calidad de los servicios municipales y su impacto en la satisfacción del usuario (Cárdenas, 2018). La investigación fue de tipo descriptiva, porque se especificaron las características de las variables. Se aplicó un nivel exploratorio y, por lo tanto, no se sustentó en supuestos iniciales o hipótesis, sino en una revisión exhaustiva de la literatura sobre la medición de la satisfacción del cliente. Asimismo, tuvo un diseño de campo, el investigador se dirigió e interactuó en el contexto donde ocurrieron los hechos (Hernández y Mendoza, 2018).

Para Rodríguez y Pérez (2017), la población se refiere al grupo o conjunto completo de individuos, objetos o eventos que cumplen con ciertas características y que son objeto de estudio. En ese sentido, la población comprendió empleados y usuarios del GAD Quito. Para determinar la muestra, se aplicó un muestreo no probabilístico intencional, porque permitió seleccionar a los sujetos más accesibles o disponibles (Condori, 2020), arrojando una muestra mínima de 384 participantes.

De acuerdo con Baena (2017), la técnica es el procedimiento utilizado para obtener los datos o la información de un sujeto o grupo de personas objeto de estudio; en este caso se utilizó la encuesta, apoyada en un cuestionario y el análisis de contenido (Arias, 2021). El modelo de encuesta se apoyó en un cuestionario estructurado en una escala tipo Likert con cinco alternativas de respuesta: Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2); Nunca (1), compuesto por 32 interrogantes cerradas policotómicas, lo que permitió conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios municipales y su satisfacción. El cuestionario se aplicó de forma presencial. Para determinar la confiabilidad del instrumento, se implementó una prueba piloto a 20 usuarios del GAD Quito, con la finalidad de determinar la relación y consistencia de los ítems planteados y que estos midieran la variable del estudio.

En el análisis estadístico se aplicaron las medidas de tendencia central, y los datos obtenidos se registraron por medio de la hoja de cálculo de Microsoft Excel y el paquete SPSS de IBM versión 26. Para determinar el grado de asociación entre las variables, se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Roy et al., 2019). Los resultados se presentaron en tablas de frecuencia, en las que se señalaron los intervalos en Bajo, Medio y Alto, datos que fueron el producto de la baremación de las variables y sus dimensiones.

La discusión surgió a partir de los resultados obtenidos tanto de la encuesta y el análisis documental, que ayudaron a validar los hallazgos y obtener una visión completa de la calidad de los servicios municipales y su impacto en la satisfacción del usuario. Además, se respetaron los principios éticos de confidencialidad y anonimato de los participantes. Por consiguiente, se solicitó el consentimiento informado y se garantizó la privacidad de los datos recopilados.

## Resultados

Los resultados que se presentan a continuación, reflejan la distribución y percepción de calidad del servicio y satisfacción del usuario en función de diferentes dimensiones. La media, mediana y moda proporcionaron una idea general de la tendencia central de los datos en cada tabla. Cabe destacar que la implementación de la escala Likert permitió capturar la variabilidad en las respuestas de los sujetos, lo que facilitó una evaluación más detallada de sus percepciones y opiniones. La aplicación del cuestionario a una muestra de 384 sujetos proporciona una base de datos significativa para realizar análisis estadísticos robustos y concluyentes. Para medir la confiabilidad del instrumento aplicado, se implementó el coeficiente Alfa de Cronbach calculado a través de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  es el coeficiente de Alfa de Cronbach = 0.890

k es el número de ítems del instrumento = 32

$(\sum s_i^2)$  es la sumatoria de las varianzas de los ítems = 16.35

$S_T^2$  es la varianza del instrumento = 118.49

### Tabla 1

#### *Procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

En la tabla 1 se presenta la información sobre el procesamiento para la cual se analizaron 20 casos, resultando todos validos lo que representa el 100% del total de casos. Cabe destacar que no hubo casos excluidos.

### Tabla 2

#### *Resultados de la estadística de fiabilidad del cuestionario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	32

En la tabla 2 se aprecia la estadística de fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y el número de elementos considerados, arrojando un valor de 0,890 con la evaluación de 32

elementos. Los resultados indican que la prueba piloto proporcionó datos válidos, y se determinó que en términos de fiabilidad existió una buena consistencia interna entre lo que el cuestionario pretendía medir.

**Tabla 3**

*Intervalos y frecuencia de la variable calidad del servicio*

Calidad del servicio	Intervalo	f	%	% valido	% acumulado
Bajo	42 - 54	18	4,68	4,68	4,68
Medio	55 - 67	121	31,51	31,51	36,16
Alto	68 - 80	245	63,81	63,81	100,0
<b>Total</b>		384	100,0	100,0	

Según los resultados de la Tabla 3, se observa que el 4.68% de los sujetos percibieron la calidad del servicio como baja, dado que sus puntuaciones se encuentran en el intervalo de 42 a 54; el 31,51% la consideraron como media, con puntuaciones que caen en el rango de 55 a 67. El 63,81% experimentaron una calidad de servicio alta, ya que sus puntuaciones se ubican en el intervalo de 68 a 80. El porcentaje acumulado para cada intervalo demuestra que el 36,16% de los participantes califican la calidad del servicio como baja o media, mientras que la mayoría de ellos perciben una calidad de servicio alta.

Respecto a las medidas de tendencia central, la media fue de 62,90; lo que indica un valor medio en la percepción de la calidad del servicio. La mediana corresponde al valor que divide a la muestra en dos partes iguales, en este caso, se encontró en el intervalo alto (68 - 80), siendo este el central que contenía la mediana de las puntuaciones. La moda es el valor que más se repite; en este caso, se encontró en el intervalo alto (68 - 80), ya que fue la categoría con mayor porcentaje y, por lo tanto, la más frecuente. Los resultados evidenciaron que la mayoría de los usuarios perciben una calidad de servicio alta, sin embargo, el análisis de tendencia central muestra que la calidad se encuentra en un nivel medio-alto en promedio. También se evidenció que, para los usuarios del GAD Quito, la calidad del servicio se ubicó en un rango alto, demostrando que la entidad ha logrado satisfacer las expectativas de una parte significativa de sus usuarios, lo que podría tener un impacto positivo en la satisfacción general de los ciudadanos con los servicios proporcionados. Este dato positivo resalta la importancia de mantener y, posiblemente, fortalecer estos niveles de calidad para mantener la satisfacción del usuario.

**Tabla 4**

*Intervalos y frecuencia de la variable satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario	Intervalo	f	%	% valido	% acumulado
Bajo	40 - 53	15	3,91	3,91	3,91

Medio	54 – 66	106	27,60	27,60	31,51
Alto	67 – 80	263	68,49	68,49	100,0
<b>Total</b>		384	100,0	100,00	

En relación a la variable satisfacción del usuario (tabla 4), el 3,91% de los participantes reportó una baja satisfacción, con puntuaciones en el intervalo de 40 a 53. Esto indicó que un pequeño porcentaje se mostró insatisfecho con los servicios municipales en términos de satisfacción. El 27,60% tuvo una satisfacción media, con puntuaciones en el rango de 54 a 66, lo que supuso una proporción significativa con opiniones moderadas en términos de satisfacción. Asimismo, un 68,49% experimentó una satisfacción alta, ya que sus puntuaciones estaban en el intervalo de 67 a 80, demostrando que la gran mayoría de los usuarios estuvo satisfecha con los servicios municipales. El porcentaje acumulado demostró que el 31,51% calificó su satisfacción como baja o media, mientras que el 100% optó por los niveles medio o alto.

Respecto a las medidas de tendencia central, la media fue de 64,78, indicando un nivel moderado-alto de satisfacción promedio. La mediana correspondió al valor que dividió a la muestra en dos partes iguales, en este caso, se encontró en el intervalo alto (67 - 80). La moda se ubicó en el intervalo alto (67 - 80), siendo la categoría con el mayor porcentaje y la más frecuente. La varianza aproximada fue 88.98, indicando una dispersión moderada en las puntuaciones individuales de satisfacción con respecto a la media. La preponderancia de la satisfacción alta constituyó el hallazgo más destacado, indicando un alto nivel de satisfacción general de los usuarios con los servicios municipales. No obstante, se evidenció la necesidad de enfocarse en las categorías medio y bajo como áreas de posible mejora y atención.

**Tabla 5**

*Frecuencias de las dimensiones de la variable calidad del servicio*

Calidad del servicio	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Competencia		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	35	9,11	27	7,03	32	8,33	34	8,86
Medio	114	29,69	128	33,33	129	33,59	156	40,62
Alto	235	61,20	229	59,64	223	58,08	194	50,52
<b>Total</b>	384	100,0	384	100,0	384	100,0	384	100,0

La tabla 5 presenta los resultados de la variable calidad del servicio divididos en cuatro dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Competencia y Empatía. Estas dimensiones son importantes para medir diferentes aspectos de la calidad percibida por los usuarios en los servicios municipales. Respecto a la fiabilidad, el 9.11% de los usuarios la percibió como Baja; 29.69% Media y el 61.20% de los usuarios experimentaron una alta fiabilidad en los servicios municipales.

En cuanto a la capacidad de respuesta, el 7.03% de los usuarios la calificaron Baja; el 33.33% como Media, y el 59.64% de los usuarios sintieron que el servicio tiene una alta capacidad de respuesta. Para la dimensión competencia, el 8.33% de los usuarios la percibieron Baja; un 33.59% de los usuarios consideraron que el servicio tiene una competencia Media, y el 58.08% de los usuarios consideraron que el servicio es altamente competente. Para la dimensión empatía, un 8.86% de los usuarios la calificaron como Baja; el 40.62% indicaron Media, y un 50.52% de los usuarios experimentan una alta empatía en los servicios municipales.

Se apreció que, en todas las dimensiones, la mayoría de los usuarios calificó la calidad del servicio como alto, con porcentajes que oscilan entre el 50.52% y el 61.20%, indicando que la percepción fue confiable, competentes y empáticos. No obstante, se observó un porcentaje significativo que calificaron la calidad del servicio en la categoría medio, especialmente en las dimensiones de competencia y empatía, con porcentajes que superan el 33%, aspecto que señaló que deben hacerse mejoras para una experiencia más satisfactoria para todos los ciudadanos.

**Tabla 6**

*Frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario*

Satisfacción del usuario	Calidad funcional		Calidad técnica		Confianza		Expectativa	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	26	6,78	24	6,26	22	5,73	27	7,03
Medio	131	34,11	75	19,53	132	34,38	141	36,72
Alto	227	59,11	285	74,21	230	59,89	216	56,25
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>

Los datos presentan los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario (Tabla 6) en relación al GAD Quito. Para la dimensión calidad funcional percibida, se observó que un 6,78% de los usuarios la percibió como baja, mientras que el 34,11% la calificó como media y el 59,11% la consideró alta. Esto indicó que la mayoría de los usuarios perciben una alta calidad funcional en los servicios municipales. En cuanto a la calidad técnica percibida, los resultados revelaron que el 6,26% de los usuarios la evaluó la calidad como baja, el 19,53% como media y el 74,21% como alta, lo que sugirió que la mayoría de los usuarios experimentan una alta calidad técnica en los servicios.

Respecto a la dimensión confianza, los datos mostraron que el 5,73% de los usuarios la calificó como baja, el 34,38% media y el 59,89% alta, lo que supuso que la mayoría de los usuarios percibieron una alta confianza en los servicios proporcionados. Para la dimensión expectativa, se evidenció que el 7,03% la señaló como baja, el 36,72% media y el 56,25% como alta, lo que evidenció los usuarios tienen altas expectativas satisfechas en relación a los servicios. Se evidenció que, en todas las dimensiones, la mayoría de los usuarios calificó la satisfacción en el intervalo alto, con porcentajes que oscilaron entre el 56.25% y el 74.21%, reflejando una apreciación favorable por parte de los usuarios en cuanto a la calidad funcional, técnica, la confianza y la alineación con las expectativas de los servicios municipales.

**Tabla 7**

*Correlación entre las variables*

			<b>Calidad del servicio</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,996
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,996	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

El coeficiente de correlación de Spearman entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es aproximadamente 0.996 (Tabla 7). Este valor cercano a 1 indica una fuerte correlación positiva entre las variables. En otras palabras, existe una asociación significativa entre la calidad del servicio proporcionado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y la satisfacción de los usuarios. Cuando la calidad del servicio aumenta, la satisfacción del usuario también tiende a aumentar de manera muy coherente y constante. El valor del nivel de significancia (p) de 0.000 confirmó la correlación es altamente significativa, en otras palabras, es improbable que esta relación sea producto del azar. Esto refuerza la idea de que la calidad del servicio en el GAD municipal de Quito tiene un impacto sustancial y positivo en la satisfacción de los usuarios.

En términos generales, los resultados indican que la percepción de los usuarios sobre la satisfacción es positiva en todas las dimensiones evaluadas. La mayoría de los usuarios perciben una alta satisfacción en términos de calidad funcional, calidad técnica, confianza y expectativas con respecto a los servicios proporcionados por el GAD Quito. En ese orden de ideas, los servicios municipales desempeñan un papel esencial en la vida diaria de los ciudadanos, abarcando áreas que van desde la gestión de residuos sólidos hasta la seguridad ciudadana. La adaptación a desafíos ha llevado a la implementación de modalidades en línea y presenciales, demostrando el compromiso del GAD Quito en brindar servicios eficientes y adaptables a las necesidades cambiantes de la comunidad.

## Discusión

En la sección de discusión, se explora en profundidad los resultados obtenidos a partir del análisis de datos y su relación con los objetivos específicos de la investigación. A través de un análisis minucioso y una interpretación cuidadosa, se examinó cómo los hallazgos se alinean con la literatura especializada. Esta sección permitirá profundizar en el entendimiento de la relación entre las variables evaluadas y ofrecerá una perspectiva crítica de sus implicaciones para la mejora continua de los servicios gubernamentales y la formulación de políticas efectivas.

De acuerdo con Jerez (2018), para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, los gobiernos utilizan la gestión de la calidad de los servicios. En ese sentido, respecto a la variable calidad del servicio, los resultados sugieren que la mayoría de los usuarios perciben una calidad de servicio Alta en el GAD Quito. Sin embargo, el análisis de tendencia central muestra que la

calidad del servicio se encuentra en un nivel medio-alto en promedio. Los resultados indican que la satisfacción del usuario tiene una media promedio de 64,78, lo que sugiere un nivel moderado-alto de satisfacción. La mediana y la moda también se encuentran en la categoría Alto, lo que refuerza la noción de que la mayoría de los usuarios experimentan una satisfacción considerable con los servicios municipales.

Respecto a la variable satisfacción del usuario, la mayoría expresaron un nivel alto de satisfacción con los servicios proporcionados por el GAD Quito, logrando una abrumadora preeminencia en los resultados, con un 68,49%. Aunque hay usuarios que tienen opiniones moderadas y bajas en términos de satisfacción, representando el 31,51% restante, esta proporción es significativamente menor en comparación con los usuarios satisfechos. Por consiguiente, los resultados indican que la gran mayoría de los usuarios experimentan un nivel alto de satisfacción con los servicios municipales, superando con creces a aquellos que expresan opiniones moderadas o bajas. En ese sentido, Albán et al. (2019), consideran que el objetivo de los GAD debe ser a manera de fortalecimiento para crear una institución planificadora, reguladora y facilitadora del desarrollo humano, con la participación ciudadana y servicios de alta calidad.

Respecto a la varianza, esta fue de aproximadamente 88,98 en la variable satisfacción del usuario, reflejando una dispersión moderada en las puntuaciones de satisfacción en relación a la media calculada. Esto sugiere que, aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos en general, aún existen diferencias en sus niveles de satisfacción que podrían ser objeto de análisis y acciones para mejorar aún más la experiencia del usuario.

La mayoría de los usuarios perciben un alto nivel de calidad en todas las dimensiones del servicio, ya que las mejores proporciones corresponden a la categoría Alto en cada dimensión. Sin embargo, existen algunas percepciones de calidad media y baja en diferentes dimensiones, aunque estas proporciones son relativamente más bajas. La interpretación de los resultados muestra que los usuarios tienen una percepción mayoritariamente positiva en todas las dimensiones de calidad del servicio, con valores promedios que indican que las dimensiones se encuentran en el rango de media a alto. En concordancia con Correa y Vélez (2023), quienes consideran que la atención al usuario es muy importante de los diferentes servicios municipales, se evidencia que el GAD Quito ha logrado una calidad generalmente positiva en diferentes aspectos de los servicios municipales evaluados.

Para Guadalupe et al (2020), los servicios municipales abarcan diversas áreas, como la gestión de residuos, infraestructuras, transporte y seguridad ciudadana, y son elementos fundamentales para el bienestar de los ciudadanos. La evolución de estos servicios, especialmente en respuesta a desafíos y eventos coyunturales, ha sido una prioridad para el GAD Quito. La adaptación de los servicios a modalidades en línea durante la cuarentena y la posterior implementación de opciones tanto en línea como presenciales demuestran la flexibilidad y compromiso en la provisión de servicios eficientes.

Se ha establecido que la calidad del servicio no solo tiene un valor competitivo, sino que también juega un papel clave en las relaciones entre los usuarios y las entidades que ofrecen los servicios. Según Zapara et al. (2022), una experiencia insatisfactoria puede afectar negativamente la percepción del cliente y su relación continua con la institución. En este

sentido, la satisfacción del usuario se considera un juicio que involucra aspectos emocionales y cognitivos, lo cual hace que la calidad del servicio influya directamente en la satisfacción del usuario.

Por otro lado, Moreira y Orozco (2020), que la calidad se ha identificado como un factor clave en la relación entre los servicios públicos y los usuarios, y la gestión de la calidad se extiende más allá de las dimensiones puramente técnicas, abarcando también aspectos organizativos y de satisfacción del cliente. En ese sentido, mediante el estudio se intenta establecer conexiones entre la calidad de los servicios municipales y la satisfacción del usuario, centrándose en algunas dimensiones como la calidad funcional, la calidad técnica, la confianza y la expectativa, y cómo estas influyen en la satisfacción general del usuario; ya que la implementación de medidas de calidad y la percepción del usuario se entrelazan en la búsqueda de servicios más eficientes y eficaces.

El análisis de la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario se ha respaldado a través del coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados han proporcionado una comprensión más profunda de cómo las diferentes dimensiones de la calidad del servicio se correlacionan con la satisfacción del usuario, lo que refuerza la importancia de brindar servicios de alta calidad para mantener una relación positiva con los ciudadanos. En ese orden de ideas, Valdiviezo y Luján (2022) consideran que toda gestión de los GADs implica la adecuada y eficiente administración de los recursos en distintos niveles de gobierno, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios. Por lo tanto, las instituciones necesitan reestructurarse y fortalecerse, no solo en términos de su infraestructura, sino también en su solidez, ya que esta última es crucial para transmitir una imagen de seriedad, capacidad y transparencia.

La investigación ha abordado de manera integral la relación entre la calidad de los servicios municipales y la satisfacción del usuario en el contexto del GAD Quito. A través del análisis de datos cuantitativos y el coeficiente de correlación de Spearman, se ha demostrado cómo la calidad del servicio impacta directamente en la satisfacción del usuario, lo que destaca la importancia de continuar esfuerzos para mejorar y optimizar la calidad de los servicios municipales, en línea con las expectativas y necesidades de los ciudadanos. Por consiguiente, Silverio y Tigua (2023), consideran que los GADs en Ecuador han elaborado planes de acción con el propósito de mejorar la satisfacción de usuarios y los ciudadanos, estimular la creación de empleo, diversificar la economía, atraer inversión privada, fortalecer la educación y formación, fomentar el turismo y prestar una mejor calidad de servicio.

Acosta (2022) considera que una buena gestión administrativa influye en la calidad de los servicios proporcionados por los GADs, basándose en los resultados previos al análisis, y con el objetivo de examinar la correlación entre los diversos factores de la escala y las variables tanto dependientes como independientes, verificó que, debido a la pandemia, el personal administrativo enfrentó dificultades en su atención al público. Esta situación, a su vez, tuvo un impacto directo en los usuarios, quienes se vieron obligados a adaptarse a la prestación de servicios de forma virtual, lo que evidencia la importancia de la actualización de los organismos municipales.

Cabe destacar que la implementación de capacitaciones para el personal involucrado en la entrega de servicios, con un enfoque en la competencia, empatía y rapidez, puede desempeñar un papel fundamental en la mejora de la calidad percibida por los usuarios. Además, la adopción de tecnologías y plataformas en línea eficientes y de fácil uso podría contribuir a la comodidad y la confianza de los usuarios al acceder a los servicios.

Asimismo, el seguimiento constante de la satisfacción del usuario y la retroalimentación ciudadana pueden proporcionar información valiosa para identificar áreas específicas de mejora y realizar ajustes en función de las necesidades cambiantes de la población. Estas recomendaciones, en conjunto con los resultados obtenidos, pueden servir como guía para la formulación de estrategias y políticas que fortalezcan la calidad de los servicios municipales y, en última instancia, promuevan una experiencia más satisfactoria y enriquecedora para los ciudadanos.

## Conclusiones

El coeficiente de correlación de Spearman de 0.996, revela una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el contexto del GAD Quito. Esta estrecha relación demuestra que a medida que la calidad del servicio mejora, la satisfacción del usuario experimenta un aumento coherente y constante. Los resultados respaldan firmemente el objetivo general de la investigación, al analizar y verificar el impacto directo de la calidad de los servicios gubernamentales en la satisfacción de los ciudadanos. Estos hallazgos enfatizan la importancia crucial de mantener y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos para asegurar una experiencia satisfactoria y positiva para los usuarios.

El análisis de datos cuantitativos respaldó la correlación entre la calidad de los servicios municipales y la satisfacción del usuario, lo que subraya la relevancia de proporcionar servicios de alta calidad para mantener relaciones positivas con los ciudadanos. La aplicación del coeficiente de correlación de Spearman permitió entender mejor cómo las diferentes dimensiones de la calidad del servicio están relacionadas con la satisfacción del usuario, fortaleciendo la argumentación de que la calidad del servicio es un factor fundamental en la percepción del usuario.

En el análisis de la confiabilidad del cuestionario presentó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.890, considerado un valor sólido y cercano a 1, lo que indica una alta consistencia interna de los 32 elementos que componen el instrumento. Esta medida refleja que las preguntas en el cuestionario están estrechamente relacionadas y miden de manera coherente el mismo constructo. Estos resultados subrayan la robustez y la confiabilidad de la herramienta de medición utilizada en la investigación, respaldando la validez de los datos obtenidos y fortaleciendo la credibilidad de los hallazgos.

Tras la revisión de las dimensiones clave de calidad funcional, calidad técnica, confianza y expectativa en los servicios municipales del GAD Quito, se ha concluido que la calidad de los servicios se encuentra en un nivel satisfactorio. Las evaluaciones sistemáticas indican que, en general, los servicios municipales cumplen con las expectativas de los usuarios en estas dimensiones. Estos hallazgos proporcionan una base científica sólida al confirmar que las áreas

evaluadas poseen una calidad que satisface las necesidades y expectativas de los ciudadanos. No obstante, también señalan áreas específicas que podrían ser objeto de mejoras para elevar aún más la calidad y, por ende, la satisfacción del usuario.

En relación con la revisión de las dimensiones evaluadas, se ha logrado caracterizar de manera precisa la calidad de los servicios municipales, donde la evaluación meticulosa de la calidad funcional, calidad técnica, confianza y expectativa proporciona una comprensión científica de la calidad de los servicios ofrecidos. Estos resultados contribuyen al entendimiento de cómo estas dimensiones impactan en la experiencia del usuario y su percepción de los servicios gubernamentales.

En base al análisis se ha logrado determinar de manera efectiva la satisfacción del usuario en el GAD Quito. Los resultados de la encuesta han proporcionado una comprensión precisa de cómo los ciudadanos perciben los servicios municipales y cómo esto se relaciona con su satisfacción. Las dimensiones de calidad funcional, calidad técnica, confianza y expectativa se han correlacionado directamente con la satisfacción general del usuario. Estos resultados sólidos y basados en datos tienen implicaciones valiosas para la mejora continua de los servicios y la toma de decisiones dentro del GAD Quito.

Las dimensiones evaluadas, como la calidad funcional, la calidad técnica, la confianza y la expectativa, demostraron estar directamente relacionadas con la satisfacción del usuario. Los resultados proporcionan una visión sólida y basada en datos sobre cómo los ciudadanos perciben los servicios municipales y cómo esta percepción se relaciona con su nivel de satisfacción. Estos hallazgos son valiosos para la toma de decisiones y para la mejora continua de los servicios ofrecidos por el GAD Quito.

Mediante el análisis estadístico y la correlación de datos, se ha establecido de manera concluyente que la calidad de los servicios municipales en el GAD Quito tiene un impacto directo y significativo en la satisfacción del usuario. Las dimensiones evaluadas de calidad funcional, calidad técnica, confianza y expectativa presentaron correlaciones positivas y sustanciales con la satisfacción general del usuario, respaldando la premisa de que una mejora en la calidad de los servicios se traduce en una mayor satisfacción por parte de los ciudadanos. Estos resultados refuerzan la importancia de mantener y mejorar los estándares de calidad en la prestación de los servicios municipales para garantizar la satisfacción y la percepción positiva de los usuarios.

En base al análisis del coeficiente de correlación de Spearman, se ha confirmado de manera significativa y cuantitativa la relación positiva entre la calidad de los servicios municipales y la satisfacción del usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito. Las dimensiones evaluadas muestran correlaciones directas y sustanciales con la satisfacción general del usuario, respaldando científicamente la influencia directa de la calidad del servicio en la percepción positiva del usuario.

En definitiva, esta investigación ha resaltado la relevancia de la calidad de los servicios municipales en la satisfacción del usuario en el GAD Quito. Los resultados obtenidos a través del análisis de datos y el coeficiente de correlación de Spearman han confirmado la relación entre estas dos variables. Para lograr una mejora continua en la satisfacción de los ciudadanos

y fortalecer la administración municipal, se recomienda mantener el enfoque en la calidad de los servicios, asegurando que se alineen con las expectativas y necesidades de la comunidad. Estas conclusiones aportan un entendimiento sólido y basado en evidencia sobre la interacción entre la calidad de los servicios municipales y la satisfacción del usuario en el contexto gubernamental.

### Referencias bibliográficas

- Acosta, K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Trabajo de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35592>
- Alban, F., Molina, M. y Cedeño, M. (2019). El modelo de gestión execution premium aplicado en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Portoviejo-Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(3), 25-38. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588561531003/html/>
- Alonso, M. (2020). *Tecnologías de información y comunicación en la satisfacción de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Babahoyo, 2020*. [Trabajo de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49315>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria. <https://acortar.link/UojSA>
- Balarezo, F. (2022). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34146>
- Bravo, O., Cabanilla, G., Clavijo, A., Quezada, W. Valencia, M. (2022). *Calidad de prestación de Servicio en la Administración Pública*. <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2023/05/Libro-07-c.pdf>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 2 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7361518.pdf>
- Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, S. y Valenzuela, A. (2021). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Revista de Investigación Científica y Tecnología Llamkasun*, 3(1), 91 <https://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/88>

- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. Trandes. <https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/22407>
- Carrillo, F., Carrillo, V., Moreno, C. (2018). Calidad total: un enfoque de la administración del siglo XXI. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. 2(3). 638. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/316>
- CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD. (2019). Registro Oficial Suplemento 303. <https://www.cpcps.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. *Curso Taller*. <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
- Correa, D. y Vélez, L. (2023). Gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el GAD de Portoviejo. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada Yachasun*, 7(12), 349-361. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/360>
- Guadalupe, A., Iglesias, A, y González, R. (2020). Diagnóstico de la calidad de los servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos*, (1). <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2446>
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018) Gestión de calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 191. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Hernández, R., y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc. Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hilario, J., y Garro, L. (2017) *La calidad de servicio percibida por los usuarios de la municipalidad provincial de Angaraes – Distrito de Lircay – Huancavelica*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68693/Hilario\\_MJSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68693/Hilario_MJSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huergo, A. (2019) La prestación de los servicios públicos locales. *Documentación Administrativa*, (6), 129-148. <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/10768/11671>
- Jerez, W., Borja, E. y D'Armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador Ingeniería Industrial. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(21), 7-26. <https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/>

- Lévy, J., Bourgault, N., Calvo, C. y Trudel, M. (2020). La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: un modelo estructural. *Ciencia ergo-sum* 27(2), 6-7 <https://doi.org/10.30878/ces.v27n2a3>
- López, K. y Chávez, T. (2022). *Evaluación de la calidad del servicio que brinda el GAD Municipal del cantón San Vicente dentro del área de turismo*. [Trabajo de Maestría, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1906>
- Medina, J., Ábrego, D. y Echeverría, O. (2021) Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 27. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Moreira, L. y Orozco, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 618-633. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383>
- Ochoa, J., Ochoa, C., Ormaza, J. y Ramírez, C. (2019). Gestión de la calidad en un GAD municipal: un modelo para su aplicación. *Revista Científica Ecociencia*, 6, 1-20. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/258>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26. <https://acortar.link/AOINIO>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C. y Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios De Políticas Públicas*, 5(1), 33-49. <https://revistachilenahumanidades.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/51286>
- Roy, Y., Rivas, R., Pérez, M. y Palacios L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3), 354-360. <https://www.redalyc.org/journal/4867/486761439011/html/>
- Sarmiento, S. y Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*. 22(1), 99-101. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/81661270006.pdf>
- Silverio, N. y Tigua, S. (2023). Recaudación del impuesto predial y eficacia de los GAD ecuatorianos. *Magazine De Las Ciencias: Revista De Investigación E Innovación*, 8(2), 101-119. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/2930>

- Taípe, S. y Tipanguano, E. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón Salcedo*. [Trabajo de Grado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9201>
- Valdiviezo, M. y Luján, G. (2022). La gestión pública de un gobierno autónomo descentralizado municipal en la dinámica del desarrollo local. El caso de la ciudad de Machala. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6280-6297. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3874>
- Velastegui, D. (2023). *Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo*. [Trabajo de Maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/10645>
- Vera, M., Arteaga, L., Palacios, N. (2022). Valoración de la satisfacción del usuario en los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jama, Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (10). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9033459>
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H. y Velastegui, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica* 32(5), 102. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000500101&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642021000500101&script=sci_arttext)
- Zapata, E., Rodríguez, C. y Vilela, W. (2022). Análisis de las Capacidades que se han Generado, durante la Última Década con respecto a los Gads Municipales en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(1), 576-597. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3496/html>
- Zavala, F. y Vélez, E. (2020). La gestión de calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 277. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539687.pdf>

#### **Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

#### **Financiamiento**

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

#### **Agradecimiento**

N/A

#### **Nota**

El artículo no es producto de una publicación anterior.

## Anexos

### Anexo 1

#### Cuestionario

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA CON TRAYECTORÍA PROFESIONAL  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Estimado (a):

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información que servirá de insumo para desarrollar la investigación titulada **CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**, estudio que será presentado con la finalidad de alcanzar el título de Magíster en Administración de Empresas. La información tiene carácter confidencial y contendrá los datos para la realización del estudio que será examinado por los responsables de esta investigación. Su participación en este estudio será voluntaria. Agradezco su colaboración.

Acepto formar parte del estudio que se detalla en la parte superior

Atentamente,

---

Ing. Kon Cedeño Sylvia Sophía

**Instrucciones:**

El presente instrumento propone un conjunto de interrogantes relacionadas con la calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito. Cada una de ellas tiene cinco alternativas posibles de respuesta que debe seleccionar. Responda marcando con una X la alternativa que usted considera, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Lea cuidadosamente cada una de las preguntas antes de responder.
- Responda de forma sincera.
- No firme ni coloque su nombre para mantener el anonimato.
- Responda todas las preguntas.
- En caso de dudas diríjase al encuestador.

**Alternativas:** Siempre (S); Casi siempre (CS); A veces (AV); Casi nunca (CN); Nunca (N).

V	D	I	Nº	INTERROGANTE	CRITERIOS				
					S	CS	AV	CN	N
Calidad del servicio	Fiabilidad	Cumplimiento o plazos	1	El GAD Quito cumple con los plazos establecidos para la entrega de los servicios.					
			2	Los servicios municipales cumplen con los requisitos y especificaciones acordadas.					
		Cumplimiento o requisitos	3	Los servicios son confiables en términos de su funcionamiento y desempeño.					
			4	Los servicios municipales brindan resultados consistentes y precisos.					
	Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta al cliente	5	Los servicios municipales responden rápidamente a las solicitudes.					
			6	Se puede acceder fácil y rápidamente a los servicios municipales.					
		Acceso a los servicios	7	El tiempo de respuesta del personal de los servicios municipales es adecuado.					
			8	Los servicios municipales están disponibles en diferentes canales de comunicación.					
	Competencia	Conocimiento o técnico del personal	9	El personal del GAD Quito tiene conocimiento técnico adecuado.					
			10	El personal muestra habilidades y capacitación apropiadas.					
		Habilidad y capacidad	11	El personal resuelve eficientemente los problemas o consultas.					

Satisfacción del usuario	Empatía	Trato amable y cortés	12	El personal proporciona información precisa y confiable.						
			13	El personal de los servicios municipales es amable y cortés.						
		Personalización del servicio	14	Los servicios municipales se adaptan a las preferencias y necesidades.						
			15	El personal de los servicios municipales es respetuoso y considerado.						
			16	Los servicios brindan una experiencia personalizada y enfocada en el cliente.						
				17	El GAD Quito cumple con las necesidades de manera efectiva.					
	Calidad funcional percibida	Conformidad	18	El GAD responde de manera oportuna a las solicitudes.						
			Desempeño del producto	19	El acceso a los servicios municipales es fácil y rápido.					
		20		Los procesos y procedimientos son eficientes y eficaces.						
		Calidad técnica percibida		Ejecución de los servicios	21	El personal posee el conocimiento técnico adecuado.				
	22		El personal demuestra habilidades y capacitación adecuadas.							
	Conocimiento del personal		23	La calidad técnica de los servicios del GAD genera satisfacción en las necesidades.						
			24	La calidad técnica de los servicios del GAD influye en el nivel de satisfacción general.						
	Confianza	Sensación de seguridad	25	Las acciones y medidas del GAD generan confianza en la calidad de los servicios.						
			26	Existe confianza en la capacidad del GAD para brindar servicios municipales de calidad.						
		Cumplimiento de normas	27	La confianza en los servicios municipales afecta directamente el nivel de satisfacción general.						
28			La generación de mayor confianza en los servicios municipales podría influir positivamente en la satisfacción del usuario.							
Expectativa	Cumplimiento de expectativas	29	Las expectativas existentes al utilizar los servicios del GAD son cumplidas de manera satisfactoria.							
		30	La satisfacción de las expectativas sobre el GAD Quito es un factor determinante en el de satisfacción general.							
	Servicio que supere las exigencias	31	Se podrían realizar mejoras o cambios para que los servicios municipales se ajusten se ajusten a las expectativas							
		32	Las expectativas influyen en el grado de satisfacción con los servicios del GAD Quito.							

**Anexo 2**

*Variable calidad de servicio*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems
Calidad del servicio	El proceso de brindar calidad en los servicios viene desde la cabeza de la organización hasta aquellos que son parte de la producción que todos los equipos de trabajo mantengan la filosofía de los “Estándares de Calidad”, y que garantice el proceso productivo en pro de garantizar la satisfacción (Hernández et al., 2017).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de plazos</li> <li>▪ Cumplimiento de requisitos</li> </ul>	1, 2, 3, 4,
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de respuesta al cliente</li> <li>▪ Acceso fácil y rápido a los servicios</li> </ul>	5, 6, 7, 8,
		Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento técnico del personal</li> <li>▪ Habilidades y capacitación del personal</li> </ul>	9, 10, 11, 12,
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trato amable y cortés.</li> <li>▪ Personalización del servicio según las preferencias del cliente.</li> </ul>	13, 14, 15, 16,

*Variable satisfacción del usuario*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems
Satisfacción del usuario	Representa el grado de cumplimiento de las expectativas de un cliente tras recibir un servicio; es considerada la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un producto para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan (Rojas et al., 2019).	Calidad funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conformidad.</li> <li>▪ Desempeño del producto.</li> </ul>	17, 18, 19, 20,
		Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ejecución de los servicios.</li> <li>▪ Conocimiento del personal.</li> </ul>	21, 22, 23, 24,
		Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensación de seguridad.</li> <li>▪ Cumplimiento de las normas.</li> </ul>	25, 26, 27, 28
		Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de las expectativas.</li> <li>▪ Servicio que supere las exigencias.</li> </ul>	29, 30, 31, 32.