

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA DIRECCIÓN
DISTRITAL 05D06 SALCEDO – EDUCACIÓN, ECUADOR, A PARTIR DEL MODELO
SERVQUAL**

**SERVICE QUALITY AND CITIZEN SATISFACTION IN DISTRICT OFFICE 05D06
SALCEDO – EDUCATION, ECUADOR, BASED ON THE SERVQUAL MODEL**

Autores: ¹Karolys Tovar Nidia Verónica y ²Amparo del Carmen Álvarez Montalvo.

¹ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-2301-5694>

²ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2736-4993>

¹E-mail de contacto: nidia.karolys8155@utc.edu.ec

²E-mail de contacto: amparo.alvarez7814@utc.edu.ec

Afiliación: ¹*²Universidad Técnica de Cotopaxi, (Ecuador).

Artículo recibido: 30 de Agosto del 2025

Artículo revisado: 15 de Septiembre del 2025

Artículo aprobado: 16 de Septiembre del 2025

¹Estudiante de la Universidad Técnica de Cotopaxi, (Ecuador).

²Doctora en Ciencias Organizacionales. Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi, (Ecuador).

Resumen

La calidad del servicio en instituciones públicas constituye un factor determinante en la confianza ciudadana hacia la gestión estatal. Este estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación, Ecuador, a partir del modelo SERVQUAL. Se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, utilizando encuestas estructuradas a una muestra probabilística de 324 usuarios, seleccionados de una población total de 2070 ciudadanos atendidos en el año 2024. El instrumento se diseñó en base a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Los resultados evidenciaron brechas negativas en casi todas las dimensiones, lo que refleja que las percepciones ciudadanas fueron inferiores a sus expectativas. Las diferencias más críticas se observaron en elementos tangibles y capacidad de respuesta, asociadas a deficiencias en infraestructura, apariencia institucional y comunicación efectiva sobre los tiempos de servicio. Asimismo, aunque la empatía presentó una brecha menor, se identificaron oportunidades de mejora en la atención personalizada y trato cercano al usuario. Se concluye que, a pesar de ciertos avances en eficiencia, la institución aún enfrenta retos para

alcanzar estándares de calidad acordes a las expectativas ciudadanas. En respuesta, se propone un plan integral de mejora continua basado en SERVQUAL, que incluya capacitaciones periódicas al personal, modernización de infraestructura y mecanismos de evaluación ciudadana permanentes, con el fin de fortalecer la eficiencia institucional, incrementar la satisfacción ciudadana y consolidar una administración pública más cercana y transparente.

Palabras clave: Calidad del servicio, Satisfacción ciudadana, SERVQUAL, Gestión pública, Educación, Percepción ciudadana, Mejora continua.

Abstract

The quality of service in public institutions is a determining factor in citizen confidence in state management. This study aimed to analyze the relationship between the quality of service and citizen satisfaction in District Directorate 05D06 - Salcedo - Education, Ecuador, based on the SERVQUAL model. A quantitative, descriptive, and correlational approach was applied by using structured surveys to a probabilistic sample of 324 users, selected from a total population of 2070 citizens served in 2024. The instrument was designed according to the five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results revealed

negative gaps across almost all dimensions, reflecting that citizens' perceptions were lower than their expectations. The most critical differences were observed in tangible elements and response capacity, associated with deficiencies in infrastructure, institutional appearance, and effective communication on service times. Likewise, although empathy presented a smaller gap, opportunities for improvement in personalized attention and close treatment of the user were identified. The study concludes that, despite certain advances in efficiency, the institution still faces challenges in achieving quality standards in accordance with citizen expectations. Consequently, a comprehensive plan for continuous improvement based on SERVQUAL is proposed, which includes periodic training for personnel, modernization of infrastructure and permanent citizen evaluation mechanisms, in order to strengthen institutional efficiency, increase citizen satisfaction and consolidate a closer and more transparent public administration.

Keywords: Citizen satisfaction, SERVQUAL, Public management, Education, Citizen perception, Continuous improvement.

Sumário

A qualidade do serviço em instituições públicas é um fator determinante na confiança dos cidadãos na administração pública. Este estudo teve como objetivo analisar a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação dos cidadãos na Direção de Educação do Distrito de Salcedo 05D06, Equador, utilizando o modelo SERVQUAL. Foi aplicada uma abordagem quantitativa, descritiva e correlacional, utilizando inquéritos estruturados com uma amostra probabilística de 324 utilizadores, selecionados de uma população total de 2.070 cidadãos atendidos em 2024. O instrumento foi concebido com base nas cinco dimensões do modelo SERVQUAL: confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e elementos tangíveis. Os resultados mostraram lacunas negativas em quase todas as dimensões, refletindo que as percepções dos

cidadãos foram inferiores às suas expectativas. As diferenças mais críticas foram observadas em elementos tangíveis e capacidade de resposta, associadas a deficiências na infraestrutura, aparência institucional e comunicação eficaz sobre os tempos de serviço. Da mesma forma, embora a empatia tenha apresentado uma lacuna menor, foram identificadas oportunidades de melhoria no serviço personalizado e no atendimento próximo ao cliente. Conclui-se que, apesar de algum progresso na eficiência, a instituição ainda enfrenta desafios para atingir padrões de qualidade que atendam às expectativas dos cidadãos. Em resposta, propõe-se um plano abrangente de melhoria contínua baseado no SERVQUAL, incluindo treinamento periódico da equipe, modernização da infraestrutura e mecanismos contínuos de avaliação cidadã, com o objetivo de fortalecer a eficiência institucional, aumentar a satisfação dos cidadãos e consolidar uma administração pública mais ágil e transparente.

Palavras-chave: Qualidade do serviço, Satisfação do cidadão, SERVQUAL, Gestão pública, Educação, Percepção do cidadão, Melhoria contínua.

Introducción

La calidad del servicio en las instituciones públicas es un elemento clave en la percepción y confianza de la ciudadanía hacia el gobierno de turno. Una atención eficiente, accesible y transparente no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también fortalece la veracidad en las instituciones públicas. Para Pareja et al. (2016) En América Latina y Caribe, la satisfacción ciudadana en relación con los servicios públicos es baja en una escala del 1 al 10 es del 4.8 %, debido a varios problemas, entre ellos la burocracia, la falta de profesionalismo en una adecuada atención y la limitada accesibilidad a los trámites en tiempo de respuesta. La calidad de los servicios educativos que brinda la institución se encuentra directamente vinculada a la gestión,

siendo esta la columna vertebral, del éxito de la Institución, tal como lo señala en estudios realizados en la Región Callao, (Riveros y Santos 2021). La importancia de evaluar los servicios que brindan las instituciones públicas en torno a la perspectiva del usuario es fundamental para determinar estrategias y mejorar una atención de calidad.

Por otro lado, en América Latina los informes de las Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE-CEPAL-CAF, 2021) revelan que la insatisfacción con los servicios públicos sigue siendo una de las principales preocupaciones ciudadanas, especialmente en áreas como salud, educación y administración pública. Factores como la corrupción, la burocracia excesiva y la falta de acceso a tecnologías han sido identificados como barreras que afectan la percepción de calidad del servicio. Estudios del Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (OCDE, 2023), destacan que la modernización del sector público y la digitalización de servicios han contribuido a mejorar la percepción ciudadana en países con altos índices de gobernanza, como Dinamarca, Canadá y Singapur. En estos países, la implementación de modelos de gestión basados en la eficiencia, la accesibilidad y la transparencia ha generado un impacto positivo en la confianza de los ciudadanos. De acuerdo con el Informe de gobernabilidad del año 2023, desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (2024) expone, solo el 35% de los ciudadanos en América Latina y el Caribe, confían en sus instituciones públicas, una de las tasas más bajas a nivel mundial. Así mismo, el Índice de Percepción de la Calidad del Servicio Público elaborado por el Latinobarómetro en 2022 indico que, el 47% de los ciudadanos consideran ineficiente la atención en oficinas de las instituciones públicas, lo que genera altos

niveles de insatisfacción y desconfianza en el sector público.

En Ecuador, la percepción ciudadana sobre estos servicios ha sido objeto de varias evaluaciones que revelan áreas de mejora significativas. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), a partir de diciembre de 2024, se retomó la investigación sobre la calidad de los servicios públicos, estableciendo como línea base el dato del año 2021 de la Encuesta de Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo (ENEMDU). Este esfuerzo buscó evaluar la percepción ciudadana respecto al funcionamiento de las instituciones que brindan servicios públicos en el país.



Figura 1. Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general

El esfuerzo del INEC por evaluar la calidad de servicios en el Ecuador es fundamental para la formulación de políticas públicas más eficientes y alineadas con las necesidades ciudadanas. Sin embargo, uno de los mayores desafíos en este proceso no solo radica en la recolección de datos, sino en la efectiva implementación de mejoras a partir de estos hallazgos, garantizando resultados transparentes y de fácil acceso para la ciudadanía. Benítez (2021), destacó que el método SERVQUAL es una herramienta valiosa para medir la calidad del servicio a través de cinco dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), la aplicación de este método permite identificar las brechas

de calidad y la mejora de la satisfacción del usuario. Estudios adicionales, como el realizado en la provincia de Cotopaxi, Latacunga en el año 2024 han evaluado la calidad y satisfacción de servicios de salud pública mediante el método SERVQUAL. Estos análisis son cruciales para identificar y focalizar esfuerzos de mejora, a través de implementación de estrategias. (Barthelotti, Álvarez & Cárdenas, 2024) concluye que mejorar en áreas identificadas no solo podría cerrar las brechas identificadas, sino que también podría elevar significativamente la percepción general de la calidad del servicio ofrecido.

El presente estudio pretende analizar la calidad del servicio y satisfacción ciudadana en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación, Ecuador, a partir del modelo SERVQUAL; identificando factores determinantes que afecten la percepción, y se pueda diseñar estrategias efectivas para optimizar la prestación de servicios y fortalecer la confianza en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación, promoviendo una administración más eficiente y transparente. Las instituciones públicas del Ecuador desempeñan un papel fundamental en la atención a los servicios, en varias ramas como salud, educación, seguridad y entre otros trámites administrativos. Sin embargo, la percepción de la calidad del servicio y satisfacción ciudadana en las instituciones públicas suele ser motivo de discusión, ya que en muchos casos los ciudadanos manifiestan insatisfacción debido a la burocracia, largos tiempos de espera y falta de transparencia en la información. La calidad del servicio y satisfacción ciudadana se ha convertido en un indicador clave para la evaluación de desempeño en las instituciones públicas. Pero a pesar de los esfuerzos realizados en la

modernización y digitalización de servicios, siguen persistiendo brechas en la calidad de atención que insatisfecha a la ciudadanía. En este sentido, es fundamental analizar la relación entre la calidad del servicio brindado por la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación y el nivel de satisfacción de los ciudadanos del cantón.

Un estudio realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Latacunga evidenció una discrepancia significativa entre las expectativas de los ciudadanos y la calidad del servicio recibido, señalando que, a pesar de las iniciativas de modernización, persisten brechas que afectan la satisfacción ciudadana. (Catota y Galarza, 2024, p. 13). La investigación se enfoca en los servicios brindados por el Distrito de Educación del cantón Salcedo, la misma que es fundamental para el desarrollo académico de la comunidad. Para evaluar la calidad de la educación, se analizó la percepción de los usuarios de la institución, ya que ellos interactúan directamente con el sistema escolar. Se utilizó la metodología SERVQUAL para examinar la calidad a través de cinco aspectos claves como es tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta seguridad y empatía. En el año 2024, la institución atendió a 2070 usuarios. Para este estudio, se seleccionó un muestreo probabilístico simple de 324 usuarios, asegurando una representación apropiada de la población total. La encuesta, se diseñó específicamente para este análisis, incluyó 20 preguntas referente accesibilidad, calidad del trato, efectividad y percepción general del servicio. Los datos recopilados fueron analizados estadísticamente para identificar tendencias y estrategias de mejora.

Sobre la base de los argumentos expuestos el objetivo general de esta investigación es

analizar la calidad del servicio y satisfacción ciudadana en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación, Ecuador, a partir del modelo SERVQUAL; proponiendo recomendaciones basadas en evidencia concreta que promuevan la mejora continua del sistema de educación y la satisfacción del usuario. Los objetivos estratégicos propuestos de esta investigación son: 1. Fundamentar la teoría de la investigación mediante el estudio de las variables satisfacción ciudadana y calidad del servicio en instituciones públicas, estableciendo un marco conceptual que permita el análisis de la realidad del Distrito Educativo 05D06 Salcedo. 2. Diagnosticar el nivel de calidad del servicio y satisfacción ciudadana en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación, mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos como encuestas estructuradas y análisis documental, en función de dimensiones como eficiencia, atención al usuario, tiempos de respuesta y accesibilidad. 3. Proponer estrategias de mejora en la gestión de los servicios de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación, basadas en los resultados del diagnóstico y orientadas a la optimización en la atención ciudadana,

fortaleciendo la eficiencia institucional y fomentando una administración pública más cercana y efectiva.

La aplicación del modelo SERVQUAL se ha empleado ampliamente para evaluar el calibre de los servicios prestados por varias entidades públicas. Como señala Barthelotti, et al (2024) “La calidad y satisfacción de los servicios de salud pública son fundamentales para asegurar el bienestar de la población y para el desarrollo de políticas de salud efectivas”. Este modelo ha demostrado ser considerablemente eficaz en el sector público, donde se ha utilizado para evaluar la calidad del servicio y satisfacción del usuario. Para esta investigación, se considera analizar la satisfacción ciudadana en relación con calidad del servicio y satisfacción ciudadana en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo de Educación; la percepción que tiene la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la institución; y cómo evalúan las personas los servicios. Algunos trabajos de investigación han considerado este modelo SERVQUAL para evaluar y medir la calidad de los servicios en instituciones públicas, entre ellos se describe en la Tabla 1:

Tabla 1. Resultados obtenidos

Tema de la Investigación	Fecha	Universidad	Resultados	Autores	Revista
Calidad y satisfacción de servicios de salud pública mediante el método SERVQUAL en Latacunga, Ecuador	2024	Universidad Técnica de Cotopaxi	Los resultados de este estudio demuestran que la institución de salud pública en Latacunga cumple adecuadamente con las expectativas de los usuarios en las dimensiones de Fiabilidad y Capacidad de Respuesta. Esto refleja que los usuarios perciben al servicio como confiable y eficiente, lo cual es esencial para generar una experiencia positiva.	Alexis Fabian Barthelotti, Álvarez Amparo del Carmen Álvarez Montalvo, Efrén Gonzalo Montenegro Cueva & Milton Marcelo Cárdenas	Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas
Medición de la calidad de servicio de la biblioteca de la ULEAM aplicando el modelo SERVQUAL	2023	Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí"	Se identificó que, aunque la biblioteca presenta un buen promedio en la calidad del servicio, es necesario mejorar en las dimensiones de capacidad de respuesta y brindar información sin errores.	Isaura Vanessa Peña Vélez & Andrea Viviana Zambrano Barcia	REFCalE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa
Evaluación de la calidad del servicio en el Hospital General de Latacunga mediante el modelo SERVQUAL	2022	Universidad Técnica de Cotopaxi	Se evidenció una brecha significativa entre las expectativas y percepciones de los pacientes, especialmente en las dimensiones de fiabilidad y empatía, sugiriendo la necesidad de implementar estrategias de mejora continua.	María Fernanda López & Juan Carlos Herrera	Revista Científica de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Fuente: elaboración propia

Las diferentes investigaciones llevadas a cabo en Ecuador, que han empleado el modelo SERVQUAL para medir la calidad y satisfacción de los servicios en instituciones públicas, muestran resultados que resaltan áreas específicas donde se puede mejorar en cada institución. Esto subraya la necesidad de implementar estrategias centradas en las dimensiones críticas que se han identificado, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios. En el contexto del Ecuador, como se muestra en el cuadro de antecedentes de este documento, algunos de los estudios que han utilizado el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio en diversas instituciones públicas. Por ejemplo, la investigación realizada en la institución de salud pública, indicó “La brecha promedio en la dimensión de Fiabilidad es de 0.038, con un índice de calidad ponderado de 0.008” (Barthelotti, et al., 2024, p. 12) Para Peña y Zambrano (2023) una comparación diferencial entre la expectativa del servicio y la percepción que tiene el usuario del servicio recibido, obteniendo como resultado optimo en la calidad de servicio, se deben realizar mejoras en capacidad de respuesta.

A escala internacional, implementaron el modelo SERVQUAL en una empresa de autoservicio y descubrieron que “la dimensión de los elementos tangibles es la que presenta los mayores aspectos de mejora” (Acosta et al., 2023, p. 2). La calidad del servicio ofrecido por las instituciones públicas es clave para moldear la percepción y la satisfacción general de las personas. “la calidad funcional de los servicios de salud es crucial, ya que su evaluación permite mejorar el servicio en función de los sentimientos, las expectativas y la observancia de los pacientes” (Pareja et al., 2016, p. 2). La calidad del servicio en las instituciones públicas desempeña un papel decisivo en la percepción y satisfacción de los ciudadanos. En el cantón de

Salcedo, es fundamental comprender cómo valoran los ciudadanos los servicios que reciben y qué factores influyen en su percepción. Para ello, se utiliza el modelo SERVQUAL, que analiza cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. “El modelo SERVQUAL (Service Quality) permite medir la satisfacción del cliente con varios aspectos de la calidad del servicio” (Acosta et al. 2023, p. 3). La calidad se puede definir como un concepto relativo (Schroeder, 1992) al uso esperado y al cliente debido a que difiere según sea el producto, servicio y tipo de empresa en que se opere y sin duda alguna, respecto del tipo de cliente que se trate.

Ésta posee diferentes enfoques (Aguayo, 1993; Donabedian, 1966; Horovitz, 1991; Schroeder, 1992), pero una definición más adecuada hace mención a que la calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado por (Aguayo, 1993), es decir, calidad corresponde al conjunto de características y atributos de un producto o servicio respecto de las necesidades y expectativas del comprador o cliente, considerando el precio que se está dispuesto a pagar (Horovitz, 1991)”. Este proyecto de investigación se centrará en un enfoque cuantitativo y correlacional, utilizando el modelo SERVQUAL como herramienta principal para medir la satisfacción ciudadana con la calidad del servicio prestado por las instituciones públicas en el cantón de Salcedo. Se realizará un análisis cuantitativo de datos mediante herramientas como Excel y software estadístico, con el objetivo de identificar las diferencias entre las expectativas y la

percepción real de las personas en cada una de las dimensiones evaluadas. El modelo SERVQUAL, desarrollado por (Parasuraman et al., 1988), es un modelo que sirve como herramienta para poder medir la calidad que se tiene del servicio prestado por la empresa u organización, es tomada de la perspectiva y expectativa del cliente. Este modelo se basa en poder diferenciar entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente experimenta en la atención recibida y prestada por parte de la organización pública.

La fiabilidad “se refiere a la habilidad de los prestadores de servicios para ejecutar el servicio prometido de forma fiable” (Acosta Haro et al. 2023, p. 4). En el sector público, este concepto se vincula con la eficacia en la prestación de los servicios y el cumplimiento de las normativas establecidas en cada una de las instituciones. El concepto de fiabilidad dentro del sector público es de suma importancia, ya que está intrínsecamente vinculada a la confianza que los ciudadanos depositan en las instituciones gubernamentales. Su análisis en una investigación sobre satisfacción ciudadana y calidad del servicio podría abordarse desde varios enfoques claves: Catota y Galarza (2024) sostienen que la capacidad de respuesta “Es la disposición hacia los usuarios, para ofrecerles un servicio rápido y adecuado.” (Acosta et al. 2023, p. 4). Es decir que los funcionarios deben brindar un servicio rápido y eficiente a los ciudadanos y de esta manera se logrará obtener una mejor percepción de la calidad. La seguridad “es el conocimiento y atención de los prestadores de servicios y sus habilidades que inspiran credibilidad y confianza” (Acosta et al. 2023, p. 4). Comprende la confianza y credibilidad que transmiten las instituciones públicas a los ciudadanos, incluyendo aspectos como el conocimiento y la cortesía de los

funcionarios y su habilidad para generar confianza en la ciudadanía.

La empatía “se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios” (Acosta, 2023, p. 4)). Es importante la atención personalizada teniendo siempre en cuenta las necesidades individuales de los ciudadanos. A través de un servicio centrado en el usuario, favorece una mejor relación entre las instituciones públicas y la ciudadanía. “Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (Zeithaml, 2009).” Esta dimensión incluye la infraestructura, tecnológica y presentación del servicio público. Por tanto, factores como la limpieza de las instalaciones, el estado de los edificios y la modernización de los sistemas utilizados influyen en la percepción de calidad y credibilidad de los servicios. La investigación se estructura en cuatro fases fundamentales. En la primera, se presenta un breve resumen que abarca el propósito de la investigación, los materiales y métodos, los resultados y las conclusiones del estudio. En la segunda fase, se proporcionan datos generales de la investigación, se justifica por qué es importante y viable, y se detalla el plan de trabajo para lograr cada uno de los objetivos planteados. La tercera fase se describe los resultados y la discusión de estos, asegurando que los hallazgos obtenidos estén alineados con los objetivos propuestos. Finalmente, en la cuarta fase, se muestran las conclusiones obtenidas a lo largo de la investigación.

Materiales y Métodos

La presente investigación se desarrollará mediante un enfoque cuantitativo, ya que busca analizar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción ciudadana en instituciones públicas del cantón Salcedo. El enfoque cuantitativo "utiliza la recolección y el análisis

de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas, confiando en la medición numérica y el uso de la estadística" (Acosta et al. 2023, p. 4) El enfoque cuantitativo en la investigación se distingue por la aplicación de datos y métodos estadísticos para medir variables y examinar tendencias en un grupo determinado. En el marco de la satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de servicios en instituciones públicas, este enfoque permite obtener información concreta sobre la opinión de los ciudadanos mediante encuestas, cuestionarios desarrollados y análisis estadísticos. El tipo de la investigación se lo realiza mediante el estudio descriptivo, lo que permite analizar y evaluar las dimensiones de la calidad del servicio mediante encuestas aplicadas a ciudadanos que han interactuado con instituciones públicas.

El estudio descriptivo tiene como objetivo detallar las cualidades, hábitos o patrones de un grupo o evento sin determinar las causas. En el ámbito de la satisfacción de los ciudadanos, este tipo de investigación ayudaría a entender cómo se sienten los usuarios respecto a los servicios públicos, reconociendo elementos como el tiempo de respuesta, la atención del personal, la facilidad de acceso, y otros aspectos. Según Hernández et al. (2014), "los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis". Es decir que, el estudio descriptivo en instituciones públicas podría recopilar datos sobre la percepción ciudadana sin analizar relaciones entre variables. En el informe de rendición de cuentas del año 2024 (Ministerio de Educación del Ecuador – Dirección Distrital 05D06 Salcedo-Educación, 2025), se evidencia que han atendido a 2070 usuarios. La población de

estudio está compuesta por ciudadanos del cantón Salcedo que han recibido servicios en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación, se delimita a los usuarios atendidos en el año 2024, porque este representa la realidad actual del servicio prestado, permitiendo así obtener resultados vigentes que puedan ser utilizados para la toma de decisiones institucionales inmediatas. Además, facilita el cálculo de muestra representativa y el diseño de estrategias de mejora pertinentes a las necesidades y percepciones reales de quienes interactúan con la institución en el periodo de análisis. Se utiliza un muestreo probabilístico simple, ya que se busca representatividad estadística y generalización de resultados en un enfoque cuantitativo.

Se ha tomado en consideración estudios en donde recomiendan que muestras con menos de 100 participantes pueden generar correlaciones de Pearson inestables y poco representativas (Ferrando et al., 2022); por lo que se contempló un muestreo probabilístico simple en relación con los usuarios atendidos en el año 2024. Se considera que los resultados obtenidos tienen un nivel de confianza del 95%, con un margen de error aceptable del 5%. Para abordar la relación entre calidad del servicio y satisfacción ciudadana en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo de Educación, se empleó métodos teóricos inductivo y deductivo, se analizó estudios previos y teorías sobre la calidad del servicio público y la satisfacción ciudadana para establecer inferencias aplicables al contexto del cantón Salcedo y provincia de Cotopaxi. Y métodos empíricos, aplicando una encuesta basada en el método SERVQUAL a ciudadanos que han utilizado servicios públicos en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación., se revisó investigación realizadas con relación a estudios desarrollados con el modelo SERVQUAL

Se aplicaron un cuestionario basado en la escala SERVQUAL, adaptado al contexto a la Dirección Distrital 05D06 Salcedo de Educación. La validez y confiabilidad del instrumento fueron evaluadas mediante una prueba piloto de acuerdo a la muestra que se utilizó parámetros de medición como: totalmente en desacuerdo, desacuerdo, neutral, de acuerdo, totalmente de acuerdo. Debido a la naturaleza del estudio, no se aplicó un diseño experimental puro, ya que la investigación se basa en la percepción ciudadana y no en la manipulación de variables en un entorno controlado. Sin embargo, se empleó un diseño no experimental de tipo transeccional correlacional, que permitirá analizar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción ciudadana en un momento específico del tiempo, sin intervenir en el contexto de la institución evaluada. Los datos recolectados fueron analizados mediante estadística descriptiva e inferencial, utilizando pruebas de correlación de Pearson y análisis de regresión para determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción ciudadana. La Estadística descriptiva fue útil para resumir y presentar los datos de manera clara, permitiendo identificar tendencias generales en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio.

Resultados y Discusión

Se analiza e interpreta los resultados de la aplicación del instrumento basado en el modelo SERVQUAL (Expectativas vs Percepciones) a la muestra definida para la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación. El análisis se organiza por dimensión SERVQUAL (Fiabilidad, Seguridad, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta y Empatía), se calculan las medias de expectativa y percepción, la brecha (Percepción – Expectativa) y se discuten los resultados estadísticos como las medias,

desviaciones estándar, brechas y significancia, su interpretación práctica y las implicaciones para la gestión pública. Asimismo, se incorporan citas de referencia (Parasuraman et al., 1988; Cronin y Taylor, 1992; Zeithaml et al., 2018) que permiten contextualizar la discusión. También se consideran aspectos metodológicos (Hernández et al., 2021) y evidencias recientes en servicios públicos. El análisis se basó en una muestra de 324 usuarios de la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación. Los resultados de la encuesta se analizaron a través de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: Fiabilidad, Seguridad, Elementos Tangibles, Capacidad de Respuesta y Empatía.

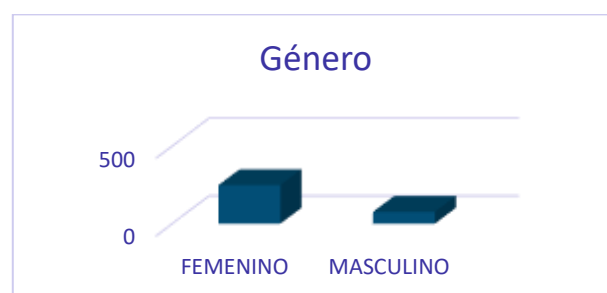


Figura 1. Género

El 76.54% de los encuestados son de género femenino (248 personas), mientras que el 23.46% son de género masculino (76 personas).



Figura 2. Estado civil

La mayoría de los encuestados son casados (44.75%) y solteros (43.21%). En menor medida, se encuentran los divorciados (9.26%) y las viudas (2.78%).

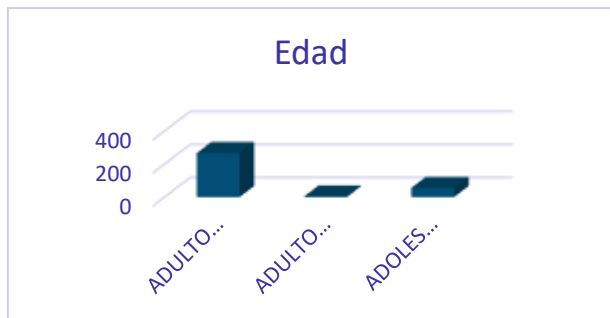


Figura 3. Edad

La mayoría de los encuestados (80.25%) se encuentran en el grupo de adultos de 18 a 64 años.



Figura 4. Estudios

La educación secundaria es el nivel de estudio predominante (58.30%).

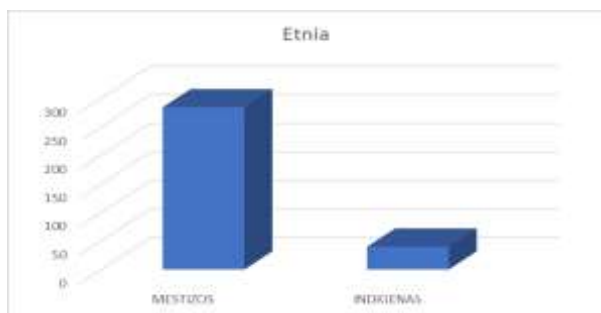


Figura 5. Etnia

La etnia mestiza es la más representada (90.43%). En referencia al objetivo específico 1: Diagnosticar el nivel de calidad del servicio y satisfacción ciudadana en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación, se aplicó la encuesta SERVQUAL a la muestra determinada, midiendo las expectativas y percepciones de los usuarios. La Tabla 2 presenta el promedio por dimensión y la brecha calculada (Percepción – Expectativa).

Tabla 2. Promedio de Expectativas, Percepciones y Brechas por Dimensión SERVQUAL

Dimensión	Expectativa (Media)	Percepción (Media)	Brecha
Fiabilidad	6,14	5,90	-0,234
Capacidad de Respuesta	5,90	5,89	0,085
Seguridad	6,39	6,00	-0,39
Empatía	6,17	5,90	-0,81
Elementos Tangibles	6,18	5,92	-0,75

Fuente: elaboración propia

Los valores corresponden a la media de los ítems agrupados en cada dimensión. Brechas negativas indican que la percepción estuvo por debajo de la expectativa.

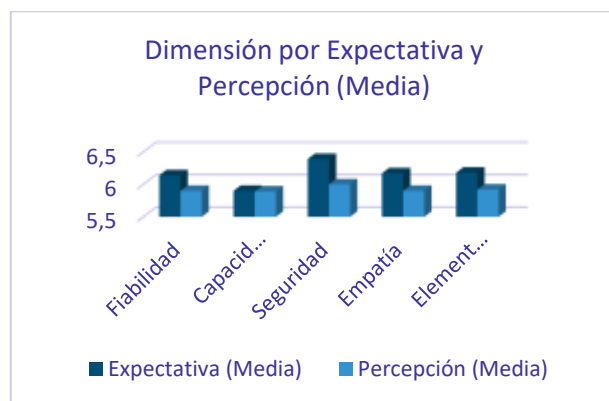


Figura 6. Dimensión por expectativa

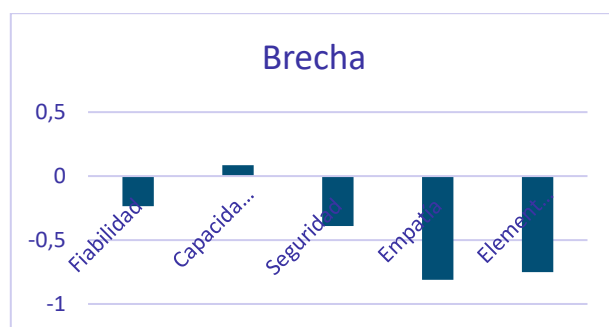


Figura 7. Brecha

Las dimensiones de Fiabilidad, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles, presentan brechas negativas, lo que refleja que las expectativas de los usuarios no se cumplen totalmente, evidenciando deficiencias en el cumplimiento exacto del servicio y en la apariencia física de la infraestructura. La

Capacidad de Respuesta no presenta brecha, lo que indica una percepción más favorable respecto a la rapidez y disposición de atención. En lo que respecta al objetivo específico 2: Relacionar la calidad del servicio con la satisfacción ciudadana por dimensión; se aplicó la prueba estadística de hipótesis, para determinar si existen diferencias significativas entre expectativas y percepciones en cada dimensión.



Figura 8. Diferencias entre expectativas y percepciones

Todas las dimensiones presentan diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.06$), lo

que confirma que las percepciones de los usuarios son consistentemente inferiores a sus expectativas. A través del objetivo específico 3: Identificar áreas críticas y proponer estrategias preliminares de mejora; se identifican las siguientes áreas críticas en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación. **Fiabilidad:** Necesidad de fortalecer el cumplimiento exacto y oportuno de los servicios. **Seguridad:** Inspiran credibilidad y confianza. **Empatía:** Fomentar una atención más personalizada y cercana. **Elementos Tangibles:** Mejorar la infraestructura, limpieza y presentación de instalaciones.

Análisis de las Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Los resultados muestran las percepciones y expectativas de los usuarios, así como la brecha de servicio, que se calcula restando la percepción a la expectativa. Una brecha negativa indica que el servicio percibido es inferior a lo esperado.

Tabla 3. Diferencias entre expectativas y percepciones

Dimensión	Expectativa	Percepción	Brecha
Fiabilidad	Los usuarios tienen una alta expectativa en cuanto a la fiabilidad del servicio, con una puntuación promedio de 6.27 en el ítem de cumplimiento de requerimientos.	La percepción es menor, con una puntuación de 5.94.	Esto resulta en una brecha negativa de -0.33, lo que indica que el servicio no cumple con las expectativas de los usuarios en términos de fiabilidad.
Capacidad de Respuesta	Los usuarios esperan un servicio rápido y eficiente, con altas puntuaciones de 6.33 para el ítem de disponibilidad del personal.	Las percepciones son menores, con una puntuación de 5.82 en el mismo ítem.	La brecha negativa de -0.51 para el ítem de comunicación clara sobre los tiempos de servicio es la más significativa de todo el estudio, lo que demuestra una insatisfacción importante en este aspecto.
Seguridad	En general, los usuarios tienen expectativas moderadamente altas sobre la seguridad, con puntuaciones que oscilan entre 6.06 y 6.27 para aspectos como el comportamiento confiable y el profesionalismo del personal.	Las percepciones son consistentemente menores que las expectativas, con puntuaciones entre 5.79 y 5.96.	La brecha de seguridad es negativa para todos los ítems, con el mayor desajuste en la percepción de interés del personal por resolver problemas (-0.26).
Empatía	Se observa una alta expectativa de un trato personalizado y cercano, con un promedio de 6.06 en el ítem sobre el trato personalizado.	La percepción del trato es menor, con una puntuación de 5.97.	La brecha para la empatía es ligeramente negativa, con un desajuste de -0.09 en el trato personalizado, lo que indica que las percepciones están muy cerca de las expectativas, aunque no las superan.
Elementos Tangibles	Las expectativas sobre los elementos tangibles (aparición de equipos e instalaciones) son elevadas, con promedios de 6.33 para la aparición de los equipos tecnológicos y 6.24 para las instalaciones.	La percepción es significativamente más baja, con puntuaciones de 5.86 y 5.89, respectivamente.	Esta dimensión presenta una de las brechas más negativas, siendo la aparición de los elementos materiales (-0.38) y la aparición pulcra y profesional del personal (-0.37) las que muestran los mayores desajustes entre expectativas y percepciones.

Fuente: elaboración propia

Los resultados coinciden con lo encontrado por Barthelotti, et al (2024) en servicios de salud pública de Latacunga, donde se evidenciaron brechas negativas en las dimensiones Seguridad, Elementos Tangibles y Empatía. En nuestro caso, la brecha más marcada se presenta en Empatía y Elementos Tangibles, lo que podría explicarse por la naturaleza y los escasos recursos hacen que el servicio no tenga una adecuada presentación en lo referente a la infraestructura física. Asimismo, Peña y Zambrano (2023) identificaron en una biblioteca universitaria que las dimensiones más críticas eran Capacidad de Respuesta y Fiabilidad, mientras que en nuestro estudio la capacidad de respuesta es la mejor valorada. Esto podría indicar que, aunque el tiempo de atención es adecuado, la calidad de los resultados y el cumplimiento de lo prometido no alcanza las expectativas de los usuarios. En términos de satisfacción, la evidencia sugiere que las brechas negativas, aunque no extremadamente grandes, impactan directamente en la confianza institucional y la percepción de eficiencia, coincidiendo con lo señalado por (Parasuraman et al. 1988) sobre el efecto acumulativo de pequeñas brechas en la imagen de servicio.

Conclusiones

El estudio logró exitosamente su primer objetivo de fundamentar la teoría de la investigación. Se estableció un marco conceptual sólido a partir del modelo SERVQUAL y sus cinco dimensiones (Fiabilidad, Seguridad, Elementos Tangibles, Capacidad de Respuesta y Empatía) para analizar las variables de calidad del servicio y satisfacción ciudadana. Esta base teórica fue crucial para diseñar los instrumentos de recolección de datos, garantizando una evaluación coherente y precisa de las brechas de servicio en la Dirección Distrital 05D06

Salcedo – Educación. Se diagnosticó un nivel de calidad del servicio que no cumple con las expectativas de los usuarios, manifestado a través de una brecha de servicio negativa en todas las dimensiones del modelo SERVQUAL. El análisis de los datos reveló los siguientes hallazgos: La dimensión con la brecha más crítica es la Capacidad de Respuesta, evidenciando una insatisfacción significativa de los usuarios respecto a la comunicación sobre los tiempos de servicio. Los Elementos Tangibles también presentaron una brecha negativa considerable, indicando que las instalaciones, equipos y la apariencia del personal no cumplen con las expectativas de los usuarios. La Fiabilidad y la Seguridad muestran brechas negativas, lo que sugiere una percepción de que el servicio no siempre es confiable y que el personal podría no estar mostrando el interés y el profesionalismo esperados. La Empatía es la dimensión con el menor desajuste entre las expectativas y percepciones. A pesar de ser una fortaleza relativa, la brecha negativa indica que aún hay oportunidades para mejorar la atención personalizada y el trato cercano hacia el usuario. Con base en los resultados del diagnóstico, se concluye que la investigación ha proporcionado los insumos necesarios para proponer estrategias de mejora en la gestión de los servicios. La identificación de las brechas negativas más significativas, particularmente en la Capacidad de Respuesta y los Elementos Tangibles, sirve como un punto de partida para que la Dirección Distrital 05D06 Salcedo – Educación diseñe y focalice acciones correctivas orientadas a optimizar la atención ciudadana. En este sentido, la propuesta de esta investigación consiste en la implementación de un plan integral de mejora continua, basado en el modelo SERVQUAL, que incluya: capacitaciones periódicas al personal para fortalecer la fiabilidad y la empatía en la

atención; la modernización gradual de la infraestructura y equipamiento institucional para elevar los elementos tangibles; y la creación de mecanismos de seguimiento ciudadano que permitan evaluar de manera constante la calidad del servicio. El estudio concluye que la puesta en marcha de estas acciones fortalecerá la eficiencia institucional, incrementará la satisfacción ciudadana y fomentará una administración pública más cercana, transparente y efectiva.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, E., Palacios, C., & Félix, J. (2023). Modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio al cliente de empresa de autoservicio. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, (40). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.596>
- Aguayo, R. (1993). *Método Deming*. Javier Vergara Editor.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Simplificando vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos*. <https://publications.iadb.org/en/publications/spanish/viewer/Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacci%C3%B3n-con-los-servicios-p%C3%ABlicos.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2024). *Informe anual del Banco Interamericano de Desarrollo 2023: Reseña del año*. <https://publications.iadb.org/es/informe-anual-del-banco-interamericano-de-desarrollo-2023-resena-del-ano>
- Barthelotti, A. (2024). Calidad y satisfacción de servicios de salud pública mediante el método SERVQUAL en Latacunga, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/3711>
- Barreno, M., Zumba, E., Obaco, F., & Toapanta, M. (2022). Calidad de los servicios públicos y su impacto en la satisfacción ciudadana. *Revista REFCAL*, 9(1), 125–139. <https://refcale.uileam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3728>
- Barrios, J., Rincón, M., & León, J. (2016). Percepción de calidad de servicio en la administración pública. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 9(23), 1–20. <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/596>
- Benítez, A. (2021). *La calidad del servicio en instituciones educativas* [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás]. Repositorio USTA. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37398/2021AuraBenitez.pdf>
- Catota, M., & Galarza, C. (2024). Calidad del servicio de atención ciudadana y su relación con los niveles de aprobación del GAD Municipal del Cantón Latacunga 2023 [Informe de investigación, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio UTC.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3), 166–203. <https://doi.org/10.2307/3348969>
- Ferrando, P., Lorenzo-Seva, U., Hernández-Dorado, A., & Muñiz, J. (2022). Decálogo para el análisis factorial de ítems tipo Likert. *Psicothema*, 34(2), 194–200. <https://www.psicothema.com/pdf/4715.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/metodologia-de-la-investigaci%C3%B3n_sampieri.pdf
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. McGraw-Hill. https://books.google.com.ec/books/about/La_calidad_del_servicio.html?id=0jOpQgAACAAJ
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2024). *Calidad de los servicios públicos*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Calidad_de_lo

- [s_servicios_publicos/2024/diciembre/20241_2_Calidad_servicios_publicos.pdf](#)
Ministerio de Educación del Ecuador. (2025). *Informe de gestión institucional*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2025/06/05D06.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), & Banco de Desarrollo de América Latina (CAF). (2021). *Perspectivas económicas de América Latina 2021*. OECD Publishing.
https://www.oecd.org/es/publications/perspectivas-economicas-de-america-latina-2021_2958a75d-es.html
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2023). *Revisión del gobierno digital de América Latina y el Caribe*. OECD Publishing.
https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2023/09/digital-government-review-of-latin-america-and-the-caribbean_75a4be05/7a127615-es.pdf
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2016). *Simplificando vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos* (Monografía del BID; 487). Banco Interamericano de Desarrollo.
<https://doi.org/10.18235/0012841>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
<https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Peña, I., & Zambrano, A. (2023). Medición de la calidad de servicio de la Biblioteca de la Uleam aplicando el modelo Servqual. *REFCaE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 11(1), 21–35.
<https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3728>
- Riveros, J., & Santos, O. (2021). Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región Callao 2020. *Revista Iberoamericana de la Gobernanza*, 4(15), 1–16.
<https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.147>
- Schroeder, R. (1989). *Operations management*. McGraw-Hill.
https://books.google.com.ec/books/about/Operations_Management.html?id=nVZBUo41J1EC
- Schroeder, R. (1992). *Administración de operaciones* (3.ª ed.). McGraw-Hill.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. McGraw-Hill.
https://books.google.com.ec/books/about/Marketing_de_servicios.html?id=tG1MPgAACAAJ
- Zeithaml, V. (2009). *Marketing de servicios*. McGraw-Hill.
https://books.google.com.ec/books/about/MARKETING_DE_SERVICIOS.html?id=GHHXQwAACAAJ
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.
https://books.google.com.ec/books/about/Services_Marketing_Integrating_Customer_focus_across_the_firm.html?id=7_LssgEACAAJ



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0 Internacional. Copyright © Karolys Tovar Nidia Verónica y Amparo del Carmen Álvarez Montalvo.

