

**La Percepción y Satisfacción del usuario en los
Servicios Públicos Municipales: Caso Cantón Pasaje**

**User Perception and Satisfaction in Municipal
Public Services: Case of Pasaje Canton**

Karen Adriana Villegas-Salazar¹
Universidad Técnica de Machala
kvillegas1@utmachala.edu.ec

Shayrin Anabelle Zaruma-Once²
Universidad Técnica de Machala
szaruma2@utmachala.edu.ec

Wilton Eduardo Romero-Black³
Universidad Técnica de Machala
weromero@utmachala.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2025.4.3320

V10-N4 (may-jun) 2025, pp 125-138 | Recibido: 09 de junio del 2025 - Aceptado: 23 de junio del 2025 (2 ronda rev.)

1 ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2733-8157>. Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas en la Universidad Técnica de Machala.

2 ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5122-2699>. Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas en la Universidad Técnica de Machala.

3 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5200-1361>. Phd. Ciencia y Tecnología Ambiental; Docente Titular UTMACH.

Cómo citar este artículo en norma APA:

Villegas-Salazar, K., Zaruma-Once, S., & Romero-Black, W., (2025). La Percepción y Satisfacción del usuario en los Servicios Públicos Municipales: Caso Cantón Pasaje. 593 Digital Publisher CEIT, 10(4), 125-138, <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.4.3320>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

El presente artículo tiene como propósito “Analizar la percepción y el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos municipales en el Cantón Pasaje, con el fin de identificar el nivel de satisfacción y detectar áreas que requieren mejoras”. Para ello, se empleó una metodología de tipo descriptiva y correlacional, con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) y un diseño no experimental. La recolección de datos se llevó a cabo mediante una encuesta estructurada basada en el modelo SERVQUAL, el cual permite evaluar la calidad del servicio a través de cinco dimensiones fundamentales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada dimensión fue medida mediante ítems específicos aplicados a una muestra representativa de 382 ciudadanos de Pasaje seleccionados de manera representativa. Los resultados obtenidos reflejan un nivel de satisfacción general alcanzó un 67.08%, lo que indica una percepción moderadamente positiva por parte de los usuarios. Sin embargo, se identificaron brechas significativas entre las expectativas y las percepciones reales, con una diferencia promedio de -2.3041, lo que evidencia que los servicios no están cumpliendo las expectativas. La dimensión mejor valorada fue Seguridad, mientras que la Capacidad de respuesta obtuvo la puntuación más baja. En consecuencia, el estudio destaca la necesidad de fortalecer la empatía institucional, optimizar los procesos de atención y adoptar modelos de evaluación más dinámicos. Estos hallazgos ofrecen una base sólida para que el Municipio de Pasaje oriente sus esfuerzos hacia una gestión pública más eficiente, receptiva y centrada en las necesidades reales de la comunidad.

Palabras claves: Satisfacción; Usuario; Percepción; Servicios públicos; Modelo SERVQUAL.

ABSTRACT

The purpose of this article is to analyze the perception and level of satisfaction of citizens regarding municipal public services in the Pasaje Canton, with the aim of identifying the level of satisfaction and detecting areas that require improvement. To achieve this, a descriptive and correlational methodology was employed, with a mixed approach (qualitative and quantitative) and a non-experimental design. Data collection was carried out through a structured survey based on the SERVQUAL model, which evaluates service quality across five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Each dimension was measured using specific items applied to a representative sample of 382 citizens from Pasaje. The results showed an overall satisfaction level reached 67.08%, indicating a moderately positive perception among users. However, significant gaps were identified between expectations and actual perceptions, with an average difference of -2.3041, highlighting that the services are not fully meeting expectations. The highest-rated dimension was assurance, while responsiveness received the lowest score. Consequently, the study emphasizes the need to strengthen institutional empathy, optimize services processes, and adopt more dynamic evaluation models. These findings provide a solid foundation for the Municipality of Pasaje to direct its efforts toward a more efficient, responsive, and citizen-centered public management approach that real needs of the community.

Keywords: Satisfaction; User; Perception; Public Services; SERVQUAL Model.

Introducción

En la actualidad la calidad en la prestación de productos o servicios a nivel mundial es importantes para el crecimiento de una organización o empresa, la satisfacción de los clientes es una indicador clave para poder evaluar la calidad en la prestación de los servicios, debido a que, los ciudadanos perciben la eficiencia y eficacia como un indicador de una buena gestión administrativa, no obstante, la gestión de los Gad Municipales en los diferentes cantones de la Provincia de El Oro son deficientes al momento de brindar calidad en sus servicios.

Además, deben ejecutar políticas públicas que garanticen el abastecimiento de los servicios públicos como, por ejemplo, la recolección de basura, mantenimiento de parques, mercados, cementerios y el control sanitarios, sin embargo, la eficiencia en la administración varía según la capacidad de gestión y asignación de recursos de cada entidad gubernamental, no obstante, la gestión de los Gad Municipales en los diferentes cantones de la Provincia de El Oro son deficientes al momento de brindar calidad en sus servicios.

Según Arquello et al. (2022) los gobiernos locales tienen la responsabilidad de ofrecer servicios públicos que sean eficientes y comprensivos en su gestión, deben conocer la opinión de los usuarios, permitiendo conocer los problemas y establecer mejoras que satisfagan y respondan las necesidades, asegurando servicios más satisfactorios.

Los municipios representan un puente entre la ciudadanía y el gobierno, desempeñando un rol principal al encargarse de gestionar las necesidades cotidianas de la comunidad, permitiéndoles identificar y responder de manera inmediata creando acciones correctivas. Esta función estratégica plantea interrogantes fundamentales sobre la calidad de los servicios que ofrecen. A partir de esta realidad, surgen las siguientes preguntas para entender ¿Qué elementos influyen en la percepción y satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios públicos ofrecidos en el Cantón Pasaje? ¿Y de qué forma estas percepciones

de los usuarios inciden en la manera que se administra y gestiona los servicios? Abordar estas interrogantes nos ayudará a identificar debilidades en la administración y permitirá fortalecer la relación entre los gobiernos locales y la ciudadanía.

Para poder comprender cómo la población del Cantón Pasaje percibe la calidad de los servicios públicos, es fundamental analizar su nivel de satisfacción, así como la carencia que identifican y las expectativas que mantienen frente a la gestión municipal. En este contexto, la problemática se hace presente dentro de la Jefatura de Servicios Públicos, en donde se ha identificado que se enfrentan obstáculos importantes, especialmente por la falta de personal capacitado y recursos suficientes, lo que limita la ejecución de proyectos y la atención oportuna a las necesidades ciudadanas.

Estas limitaciones se hacen presentes en espacios que forman parte del día a día de los ciudadanos. En los mercados, se perciben problemas en la falta de orden de la distribución de los puestos, la gestión inadecuada de los desechos, la falta de señalamientos, lo que genera molestia por parte de los comerciantes y de los usuarios. En los cementerios, la carencia de mantenimiento refleja una administración débil, la cual es afectada por la ausencia de planificación y la limitación de ciertos recursos para el adecuado funcionamiento. De igual manera, los parques y áreas recreativas muestran signos de abandono, lo que impacta directamente en el bienestar de la comunidad, esta realidad plantea en los municipios la necesidad de replantear las prioridades institucionales y avanzar hacia una gestión más sensible y comprometida con las necesidades de la ciudadanía.

El presente estudio se enfoca en analizar la percepción y el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos municipales en el Cantón Pasaje. Esta investigación es fundamental para el desarrollo de la comunidad, ya que dichos servicios inciden directamente en la calidad de vida de los ciudadanos.

El objetivo del estudio es identificar cómo los habitantes valoran los servicios que brinda el Municipio de Pasaje. A través de este análisis, se busca obtener una visión más clara del cual es el nivel de satisfacción ciudadana, permitiendo detectar fortalezas y áreas que se deben mejorar.

Al conocer la opinión de los usuarios no solo facilita una gestión más eficiente de los recursos municipales, sino que también permite establecer prioridades en función de las necesidades de la comunidad. Además, este tipo de estudios promueven la participación activa de la ciudadanía, brindando un espacio para que los habitantes expresen sus inquietudes y expectativas, fortaleciendo así los principios de la democracia local.

Desarrollo

Satisfacción del Usuario

La satisfacción de los usuarios respecto a los servicios públicos no se limita únicamente a la eficiencia operativa de las instituciones, sino que también está determinada por factores fundamentales como la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Cuando los ciudadanos perciben que sus opiniones son tomadas en cuenta, se fortalece la relación con las entidades públicas, generando mayor confianza y compromisos cívicos. Este fenómeno puede analizarse desde diversas perspectivas teóricas: la gestión de calidad total, que promueve la mejora continua y la colaboración institucional como vías para alcanzar la excelencia, la teoría de la participación ciudadana, que resalta la importancia de incluir activamente a la población en los procesos de toma de decisiones; y la teoría de la responsabilidad, que subraya la necesidad de rendir cuentas como mecanismos esenciales para garantizar una gestión pública ética y transparente (Mestas et al., 2024).

Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios

La satisfacción de los usuarios depende de dos factores fundamentales:

La calidad de los servicios

La expectativa del consumidor

La calidad de los servicios se construye a partir de la experiencia del usuario, es decir, cómo se valora el servicio con base en su vivencia personal, por otro lado las expectativas del consumidor juegan un papel clave, ya que se forman a partir de las promesas y la imagen proyectada por los proveedores del servicio. (García, 2014).

Percepción de los clientes

La percepción de los clientes se construye a partir de las experiencias acumuladas durante el proceso de adquisición de un producto o servicio. Esta percepción no se limita únicamente al resultado final, sino también de la calidad del trato recibido en cada etapa del proceso, lo que requiere una atención integral en relación los clientes. en este sentido se destacan tres dimensiones claves que fortalecen dicha percepción: el empoderamiento del usuario, el acceso claro y oportuno de la información y la personalización del servicio, estas dimensiones tienen un impacto directo en la satisfacción y lealtad del consumidor (Badajoz et al., 2023).

En cuanto a los espacios públicos municipales, la percepción ciudadana puede evaluarse a través de un impacto en el bienestar físico y emocional. Zhang et al. (2025) demostraron que incluso los parques de pequeña escala pueden generar altos niveles de satisfacción si cuentan con un diseño adecuado. Este hallazgo resulta especialmente relevante para los municipios con recursos limitados, ya que pone de relieve la importancia de la funcionalidad, la accesibilidad y la calidad del entorno por encima del tamaño o del presupuesto destinado. En el caso del Cantón Pasaje, esto implica que la experiencia del ciudadano en plazas, parques y áreas verdes debe considerarse

un indicador clave de satisfacción. Asimismo, una percepción positiva de estos espacios contribuye significativamente tanto al bienestar general como a la valoración de los servicios públicos municipales.

Importancia de una buena atención al cliente

En los últimos años, los clientes han asumido un papel determinante en la formulación de decisiones y estrategias organizacionales. Su opinión y experiencia se han consolidado como factores clave para la mejora continua de la calidad del servicio. Esta tendencia responde a la estrecha relación entre la atención al cliente y la percepción de calidad, lo que impulsa a las organizaciones a comprender de manera más profunda las necesidades de sus usuarios con el objetivo de fortalecer su fidelización (Petrošiene & Rūta, 2020).

Satisfacción del Ciudadano en los Servicios Municipales

La satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios municipales constituye un indicador esencial para evaluar la eficacia y calidad de la gestión pública. Esta no se limita únicamente al cumplimiento técnico del servicio, sino que también está influenciada por factores como las expectativas previas, la calidad de la atención recibida, la capacidad de respuesta ante problemas y el trato otorgado durante la interacción con las instituciones. En este sentido Romero et al. (2022) afirman que la percepción de calidad incide directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios, lo cual repercute en la confianza depositada en los gobiernos locales. Así, la fidelización ciudadana se ve condicionada por la experiencia vivida en el uso de los servicios públicos, convirtiéndose en un elemento clave para fortalecer la legitimidad institucional y la participación ciudadana.

Eficiencia Técnica y Gestión de Recursos Municipales

La eficiencia técnica en los servicios públicos municipales se refiere a la capacidad de transformar los recursos disponibles en resultados

concretos, maximizando su uso sin comprometer la calidad del servicio ni la satisfacción de los ciudadanos. Un municipio eficiente es aquel que logra ofrecer servicios esenciales, como el abastecimiento del agua potable, mediante una gestión óptima de sus recursos financieros, humanos y tecnológicos. En este contexto ecuatoriano, Cabrera y Sarmiento (2023) identifican que variables como la ubicación geográfica, la densidad poblacional y el modelo de gestión adaptado influyen significativamente en los niveles de eficiencia. Cuando esta es baja, se deteriora la confianza ciudadana y la percepción sobre la calidad del servicio.

Por su parte, Simelio et al. (2021) evidencian que la percepción de los usuarios también se ve afectada por la falta de transparencia, el uso inadecuado de los recursos y la limitada participación ciudadana en los portales de transparencia y colaboración. Aunque las tecnologías digitales ofrecen herramientas para fomentar el diálogo y la participación, muchas administraciones las utilizan de forma unidireccional, lo que restringe la capacidad de los ciudadanos para evaluar la gestión pública. En consecuencia, la satisfacción del usuario no depende únicamente de los servicios prestados, sino también de los mecanismos de comunicación y participación implementados. Mejorar estos aspectos podría fortalecer significativamente la relación entre ciudadanía y la administración local.

Participación Ciudadana en la Gestión Municipal

La participación activa de la ciudadanía en la gestión municipal constituye un elemento clave para mejorar la calidad de los servicios públicos. Este involucramiento permite que las decisiones administrativas se alineen de manera más precisa con las necesidades reales de la comunidad, promoviendo una gestión pública más transparente, eficiente y receptiva. En su estudio sobre el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo, Gallardo et al. (2022) evidenciaron que la inclusión de la ciudadanía en los procesos de gestión contribuye significativamente a mejorar tanto la percepción

como la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos.

Gestión pública y percepción ciudadana

La percepción ciudadana sobre la gestión pública se construye a partir de diversos factores, entre los que destacan la transparencia, la rapidez y la efectividad en la prestación de los servicios. Cuando las instituciones se comunican de forma clara, responden con prontitud y resuelven los problemas de manera eficiente, se fortalece la confianza social en el aparato estatal. Asimismo, la participación activa de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones contribuye a una valoración más positiva del gobierno. En contraste, la burocracia excesiva o la ausencia de resultados concretos tienden a deteriorar dicha percepción. Por ello, una gestión pública cercana, transparente y orientada a la resolución de problemas resulta fundamental para consolidar una imagen institucional favorable. En este sentido, la calidad percibida por los ciudadanos no depende únicamente del servicio recibido, sino también de la forma en que el Estado se relaciona con la sociedad (Zhang et al., 2021).

Cadena de valor público en la gestión local

El enfoque de la cadena de valor público permite a la ciudadanía comprender cómo las acciones de los gobiernos locales se traducen en beneficios tangibles para la comunidad. Este modelo no se limita únicamente a evaluar los resultados administrativos, sino que también considera el impacto real en la calidad de vida de la población. Evaluar la gestión pública desde esta perspectiva facilita la identificación de si los servicios ofrecidos responden de manera oportuna y eficaz a las necesidades sociales. Además, promueve la toma de decisiones basadas en evidencia, lo que contribuye a una administración más eficiente, transparente y orientada al bienestar colectivo. En este sentido, se convierte en una herramienta útil para los municipios que buscan mejorar la prestación de sus servicios y fortalecer su vínculo con la comunidad (Hernández et al., 2022).

Gestión Pública

La Gestión Pública, es considerada por el Estado como un proceso, cuyo objetivo es, satisfacer las necesidades que tienen los ciudadanos, a través, de la utilización de herramientas que garanticen el bienestar de la comunidad, para lograrlo, se emplean herramientas que permitan fomentar en la ciudadanía la transparencia y control. Además, permite fortalecer la confianza en las Instituciones Públicas, esto debido a que existe un porcentaje de desconfianza por parte de los ciudadanos (Flores, 2021).

De manera complementaria, Sukma y Yamnill (2025) plantean que, para mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios municipales, se debe implementar la participación activa de la ciudadanía en la evaluación y monitoreo de los servicios, permitiendo así, promover una cultura de transparencia. Además, sugiere que la adopción de plataformas digitales abiertas permita a los ciudadanos acceder a información actualizada sobre servicios como agua potable, recolección de residuos, alumbrado público y mantenimiento de espacios verdes, podría contribuir significativamente a mejorar la percepción de calidad y fortalecer la confianza institucional. Al integrar la retroalimentación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, se optimiza la eficiencia del GAD Municipal y se refuerza el vínculo entre la gestión pública y la comunidad, generando un entorno más participativo y confiable.

Gestión de Calidad

Garantizar la calidad de los servicios públicos es un factor decisivo para el desarrollo sostenible y el buen desempeño de cualquier organización, especialmente en un contexto donde el sector servicios cobra cada vez más relevancia en la economía local. Por ello, muchas administraciones municipales han comenzado a priorizar una atención más eficiente y cercana a la ciudadanía, con el objetivo de mejorar su experiencia y satisfacción. En este marco, servicios esenciales como la recolección de

residuos sólidos y la seguridad adquieren un papel fundamental, ya que responden a necesidades cotidianas de la población y están sujetos a la regulación estatal. Este tipo busca examinar cómo se está gestionando este servicio en el municipio, con la intención de identificar oportunidades de mejora que permitan elevar su calidad y eficiencia (Jerez et al., 2018).

Para Marc et al. (2022) la gestión de calidad tiene como objetivo principal la mejor continua del funcionamiento organizacional. Se entiende como una forma estructurada de trabajo que busca optimizar constantemente los procesos internos, los productos y los servicios ofrecidos. Este enfoque parte de comprender las necesidades y expectativas de las personas, y de responder a ellas mediante estándares definidos y herramientas de evaluación. Además, fomenta la participación activa del personal y promueve un entorno donde el aprendizaje y la mejora constante son parte de la cultura organizacional. Cuando se aplica correctamente, fortalece la confianza ciudadana al ofrecer servicios más eficaces y transparentes. Sin embargo, su implementación requiere de un liderazgo comprometido y una verdadera disposición al cambio dentro de la organización.

La gestión de calidad en los Servicios Públicos

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales tienen la responsabilidad de garantizar servicios públicos de calidad para la comunidad, como el acceso al agua potable, la seguridad ciudadana, el mantenimiento de áreas verdes y el funcionamiento de los mercados. Aunque tradicionalmente los ciudadanos han sido receptores pasivos de estos servicios, su opinión se ha convertido en una herramienta clave para evaluar la calidad de la gestión municipal. Conocer cómo perciben y valoran estos servicios permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la relación entre las autoridades locales y la ciudadanía (Jerez et al., 2018).

Servicio Público

Según lo planteado por Reyes y Veliz (2021), la calidad en los servicios públicos se alcanzan cuando las instituciones logran alinear su oferta con las expectativas reales de los ciudadanos. Este enfoque implica no solo cumplir con los requerimientos normativos, sino también incorporar mecanismo sistemáticos de evaluación que permitan identificar el grado de satisfacción de los usuarios. En este sentido, resulta esencial comprender tanto las expectativas previas como la percepción posterior a uso del servicio, ya que estos elementos ofrecen una visión integral del desempeño institucional. La gestión basada en estos principios no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la legitimidad y la confianza ciudadana en la administración pública.

Calidad del servicio, expectativas y comunicación Institucional

La calidad de los servicios públicos no debe evaluarse únicamente desde la perspectiva institucional, sino también desde las expectativas y percepciones de los ciudadanos. Un estudio realizado en la ciudad de Cuenca evidenció que la satisfacción ciudadana está estrechamente vinculada con la calidad percibida y el cumplimiento de los compromisos asumidos por las entidades locales. Cuando las instituciones logran alinear sus acciones con las expectativas de la comunidad, se fortalece la confianza pública y se mejora la imagen, lo que resalta la importancia de escuchar activamente a la ciudadanía y adaptar los servicios a sus necesidades (Barrero et al., 2020).

Por otro lado, Martínez (2024) sostiene que la calidad de los servicios públicos constituye un indicador clave del desempeño de los gobiernos locales. No se trata únicamente de ofrecer servicios, sino de asegurar que estos sean eficientes, accesibles y estén alineados con las expectativas ciudadanas. En este contexto la calidad refleja directamente la capacidad de gestión de las instituciones públicas.

Medición de la calidad de los Servicios

Rizq et al. (2018) señalan que, para evaluar adecuadamente la calidad de los servicios, los proveedores deben considerar la opinión y retroalimentación de los usuarios. Comparar las expectativas de los ciudadanos con la experiencia real del servicio permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, facilitando así una toma de decisiones más informada y efectiva.

Por su parte, Moreno et al. (2021) argumentan que la medición de la calidad en los servicios públicos de salud no deben limitarse a indicadores técnicos. Su estudio en Monterrey revela que aspectos como la atención personalizada, la empatía del personal y la competencia técnica son altamente valorados por los usuarios. Incorporar esta perspectiva permite orientar mejoras significativas tanto en la gestión pública como en la privada, evaluar desde la experiencia del usuario ofrece una visión más integral del desempeño, convirtiendo la medición en una herramienta estratégica para fortalecer la confianza ciudadana.

Indicadores de Evaluación para los Servicios Municipales

Evaluar los servicios municipales requiere de un enfoque multidimensional. Poma et al. (2025) proponen un sistema de indicadores que incluyan variables como la eficiencia operativa, los costos de operación y la sostenibilidad, así como la percepción y aceptación por parte de la comunidad. Este enfoque permite obtener una visión más completa del desempeño de los servicios, facilitando la toma de decisiones informadas por parte de los gobiernos locales. De esta manera, se pueden optimizar procesos y responder de forma más efectiva a las necesidades ciudadanas.

Modelos SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es una forma sencilla y eficaz de realizar investigaciones orientadas a evaluar la calidad en diversos sectores, como el educativo, comercial,

industrial, manufacturero y agropecuario. Este modelo permite analizar tanto la perspectiva del cliente como la percepción del servicio, proporcionando datos útiles para evaluar servicios o procedimientos específicos (Barragán et al., 2022).

Según Hashim et al. (2022), el modelo SERVQUAL ha sido exitosamente adaptado para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos, donde las expectativas del usuario se centran en la rapidez, la fiabilidad y la facilidad del uso. En este contexto, la capacidad de respuesta se refiere a tiempos de carga rápida, atención inmediata y resolución ágil de problemas. La fiabilidad, por su parte, está relacionada con la estabilidad de las plataformas, el cumplimiento de lo prometido y la protección de los datos personales. Además, se han incorporado nuevas dimensiones como la seguridad digital y la interfaz amigable, las cuales incluyen directamente en la percepción del usuario. Estudios recientes demuestran que estas variables son determinantes en la satisfacción del cliente, lo que permite a las organizaciones públicas y privadas ajustar sus estrategias para mejorar la experiencia del usuario.

Dimensiones de la percepción

La percepción del cliente sobre un servicio se construye a partir de cinco dimensiones fundamentales que influyen directamente en su experiencia y nivel de satisfacción. Estas dimensiones permiten evaluar la calidad del servicio desde una perspectiva integral y centrada en el usuario.

Fiabilidad: Se refiere a la capacidad de la organización para cumplir de forma constante y precisa con lo prometido, lo que genera confianza y fortalece la credibilidad ante el cliente.

Sensibilidad: Implica la disposición del personal para atender de manera ágil y eficiente las necesidades del usuario, resolviendo inquietudes o problemas con prontitud.

Empatía: Consiste en ofrecer un trato personalizado y cercano, reconociendo al cliente como un individuo con necesidades únicas,

lo que contribuye a una relación más sólida y humana.

Elementos tangibles: Incluyen la apariencia de las instalaciones, el equipamiento y la presentación del personal, proyectando profesionalismo y reforzando la percepción de calidad.

Seguridad: Hace referencia al conocimiento, cortesía y profesionalismo del equipo de trabajo, así como a la capacidad de transmitir confianza y protección durante la prestación del servicio.

Estas dimensiones, al ser consideradas de forma conjunta, permiten comprender cómo los usuarios interpretan su experiencia y qué factores influyen en su valoración del servicio (Martínez & Cardona, 2023).

Según estudios recientes, como el de Butkus et al. (2023), la seguridad ha emergido como el factor más determinante en la satisfacción ciudadana con los servicios municipales. Esto resalta la importancia de evaluar continuamente la percepción del usuario como base para mejorar la calidad y fortalecer la relación entre las instituciones y la comunidad.

Metodología

Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando elementos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más completa del fenómeno estudiado. Según Guevara et al. (2020), el estudio descriptivo permite identificar y caracterizar fenómenos sociales mediante procesos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de datos, lo que facilita la organización de información útil para la toma de decisiones.

Desde el enfoque cuantitativo, se diseñó y aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 382 ciudadanos del Cantón Pasaje, con el propósito de medir su nivel de satisfacción respecto a los servicios públicos municipales. El instrumento se basó en el modelo SERVQUAL, reconocido por su utilidad para evaluar la

calidad percibida en los servicios mediante la comparación entre las expectativas del usuario y su experiencia real. Este modelo contempla cinco dimensiones clave: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, cada una evaluada a través de ítems validados previamente. Para la medición, se utilizó una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 representa “Totalmente en desacuerdo” y 7 “totalmente de acuerdo”

Este enfoque cuantitativo, como señalan Barreto y Lezcano (2023), resulta esencial para recopilar datos objetivos que permitan identificar patrones de comportamiento, actitudes y tendencias dentro de una población. A través de herramientas como encuestas, es posible organizar la información de forma estructurada, lo que facilita su análisis y contribuye a una mejor comprensión de la realidad investigada. En cuanto al componente cualitativo, se consideraron las percepciones y comentarios abiertos de los participantes, lo que permitió identificar matices y aspectos subjetivos que enriquecen la interpretación de los resultados numéricos. Esta integración metodológica permitió no solo cuantificar el nivel de satisfacción, sino también comprender las razones detrás de las valoraciones, aportando una visión más profunda y contextualizada.

El estudio adoptó un diseño no experimental y transversal, ya que no se manipularon variables y los datos fueron recolectados en un único momento del tiempo. Esta estrategia metodológica permitió identificar fortalezas y debilidades en la prestación de servicios públicos, así como oportunidades de mejora orientadas a optimizar la gestión municipal y fortalecer la relación con la ciudadanía.

Resultados

Tabla 1

Resultados de las Brechas entre dimensiones

	Promedio	Brechas
Dimensión 1 (Capacidad de Respuesta)	4,6366	-2,3634
Dimensión 2 (Sensibilidad)	4,7219	-2,2781
Dimensión 3 (Seguridad)	4,7238	-2,2762
Dimensión 4 (Empatía)	4,6846	-2,3154
Dimensión 5 (Elementos Tangibles)	4,7127	-2,2873
	4,6959	-2,3041

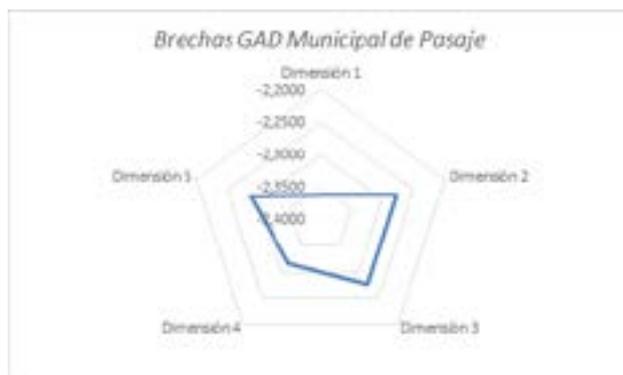
Figura 1

Distribuciones GAD Municipal de Pasaje



Figura 2

Brechas GAD Municipal de Pasaje



Los hallazgos de esta investigación revelan que existen oportunidades concretas para fortalecer la gestión de los servicios públicos en el cantón Pasaje. Para ello, se aplicó una encuesta a una muestra representativa de 382 ciudadanos, seleccionados a partir de una población total de 60,966 habitantes, según datos del Censo Nacional de Población y Vivienda 2022 del Instituto Nacional de Estadística y

Censo (INEC). La muestra fue calculada con criterios estadísticos que garantizan un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%, lo que asegura la validez y representatividad de los resultados obtenidos.

La evaluación de la calidad se realizó utilizando el modelo SERVQUAL, el cual permite medir la diferencia entre las expectativas de los usuarios y su percepción real del servicio recibido. Este modelo se basa en cinco dimensiones fundamentales: capacidad de respuesta, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Los datos fueron analizados a partir de los promedios obtenidos en cada dimensión, así como de las brechas entre lo esperado y lo percibido.

En términos generales, las percepciones de los ciudadanos fueron positivas, con promedios que oscilan entre “4.6366” y “4.7238”, seguida muy cerca por Sensibilidad “4.7219” y Elementos Tangibles “4.7127”. Por otro lado, la Capacidad de Respuesta obtuvo el promedio más bajo “4.6366”, lo que sugiere que los usuarios perciben oportunidades de mejora en la rapidez y eficiencia con la que se atienden sus necesidades.

En cuanto al análisis de brechas, el promedio general fue de “-2.3041”, lo que indica una diferencia significativa entre las expectativas de los ciudadanos y su experiencia real. Aunque las valoraciones son en su mayoría favorables, esta diferencia evidencia que las expectativas de los usuarios son altas y que aún existen aspectos por mejorar. Las dimensiones con mayor desafíos fueron Capacidad de Respuesta y Empatía, lo que sugiere que fortalecer la atención personalizada y la agilidad en la gestión podría tener un impacto positivo en la percepción global del servicio municipal.

Estos resultados ofrecen una base sólida para que las autoridades locales identifiquen áreas prioritarias de intervención y diseñen estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio, promoviendo una gestión pública más eficiente, cercana y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten reflexionar críticamente sobre la calidad de los servicios públicos municipales en el Cantón Pasaje desde la perspectiva ciudadana. El nivel de satisfacción promedio del 67.08% sugiere una percepción moderada positiva, pero también evidencia que las expectativas de los usuarios no están siendo plenamente alcanzadas. Esta brecha entre lo esperado y lo percibido, especialmente en dimensiones como la capacidad de respuesta y la empatía, revelan una desconexión entre la gestión institucional y las necesidades reales de la población.

Este hallazgo coincide con lo planteado por Albuja (2021), quien sostiene que la calidad del servicio público no depende únicamente de la infraestructura o los recursos disponibles, sino de la capacidad institucional para garantizar derechos fundamentales como el trato digno, la eficiencia y la transparencia. Cuando estos elementos no se cumplen, se genera una percepción de insatisfacción que puede erosionar la confianza ciudadana en sus autoridades.

Asimismo, Shi y Shang (2020) destacan que el modelo SERVQUAL sigue siendo una herramienta útil para evaluar la calidad del servicio, especialmente cuando se combina con enfoques complementarios como el modelo de Kano o la teoría difusa. Sin embargo, Kuzu (2024) advierte que este modelo puede resultar limitado en contextos de alta variabilidad, donde las necesidades de los usuarios cambian rápidamente y requieren marcos de evaluación más dinámicos y adaptativos.

Además, el bajo puntaje en la dimensión de capacidad de respuesta “4.6366” refuerza la necesidad de mejorar la agilidad y eficiencia en la atención ciudadana. Tal como señalan Ozdogan et al. (2020), la eficiencia técnica no garantiza por sí sola una percepción positiva del servicio; si no se mejora la interacción directa con el usuario, especialmente en términos de tiempo de respuesta y atención personalizada, la calidad percibida se verá afectada negativamente.

La discusión no solo se orienta a señalar las debilidades identificadas en la presentación de los servicios municipales, sino también a plantear propuestas concretas de mejora. Resulta fundamental fortalecer la empatía institucional, entendida como la capacidad de las entidades públicas para comprender y responder de manera sensible a las necesidades de la ciudadanía. Asimismo, es necesario optimizar los procesos de atención, reduciendo tiempo de espera y mejorando la calidad del trato, lo que contribuiría a una experiencia más satisfactoria para el usuario.

Conclusión

Los hallazgos de este estudio permiten comprender con mayor profundidad cómo los ciudadanos del cantón Pasaje perciben la calidad de los servicios públicos que reciben. A través del modelo SERVQUAL, se identificaron cinco dimensiones claves que influyen directamente en la satisfacción del usuario: seguridad, sensibilidad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta. Si bien la dimensión de seguridad fue la mejor valorada, la baja puntuación obtenida en capacidad de respuesta evidencia una necesidad urgente de mejorar la rapidez y eficacia en la atención ciudadana.

El nivel de satisfacción general, situado en un 67.08%, refleja una percepción moderadamente positiva, pero también pone de manifiesto que las expectativas de la población superan lo que actualmente se ofrece. La brecha promedio de -2.4041 entre expectativas y percepciones confirma que aún existen desafíos importantes por atender.

Estas percepciones no solo representan una evaluación del servicio, sino que también actúan como termómetro de la confianza deben ser asumidos como una oportunidad para rediseñar estrategias institucionales más empáticas, eficientes y orientadas al usuario. Fortalecer la capacidad de respuesta, mejorar la comunicación con la ciudadanía y adoptar modelos de evaluación más dinámicos son pasos fundamentales para avanzar hacia una administración pública más receptiva,

transparente y comprometida con el bienestar colectivo.

Referencias Bibliográficas

- Albuja, F. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN)*, 2(13), 85-106. https://doi.org/https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227
- Arquello, L., Bucheli, N., Pircachi, W., & Pérez, M. (2022). Percepción de los servicios públicos: un análisis del Departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo-Ecuador, 2018. *Boletín de Coyuntura*(34), 7-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.31243/bcoyu.34.2022.1795>
- Badajoz, J., Jaime, M., Martínez, D., & Conde, R. (2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 61-71. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24665>
- Barragán, C., García, J., & Medina, N. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría Administración e Informática*, 11(30). <https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/637969396001.pdf>
- Barrero, R., Hernández, Y., & Pérez, M. (2020). La cadena de valor público en la evaluación del resultado de la gestión en los gobiernos locales. *Instituto de Información Científica y Tecnológica*, 22(3). <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/6378/637869117003/html/>
- Barreto, J., & Lezcano, A. (2023). Análisis y fundamentación de los diseños de investigación: explorando los enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos basados en Creswell & Creswell (2018). *Revista Unidad Científica*, 7(2), 110-117. <https://revistacientifica.unida.edu.py/publicaciones/index.php/cientifica/article/view/179>
- Butkus, M., Rakauskiene, O., Bartuseviciene, I., Stasiukynas, A., Volodzkiene, L., & Dargenyte, L. (2023). MEASURING QUALITY PERCEPTION OF PUBLIC SERVICES: CUSTOMER-ORIENTED APPROACH. *Engineering Management in Production and Services*, 15(2), 96-116. https://sciendo-parsed.s3.eu-central-1.amazonaws.com/64a6c-fa97fa6d22521a13ef3/10.2478_emj-2023-0015.pdf?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Credential=ASIA6AP2G7AKMI2N-WSVM%2F20250608%2Feu-central-1%2Fs3%2Faws4_req
- Cabrera, F., & Sarmiento, J. (2023). Exploring Technical Efficiency in Water Supply Evidence from Ecuador: Do Region Location and Management Type Matter? *Sustainability*, 15(8), 6983. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su15086983>
- Flores, Y. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Gallardo, O., Astudillo, M., Guerra, F., & Vaca, X. (2022). Citizen participation and its impact on the management model of the decentralized autonomous municipal government of Quevedo. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 6(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.37956/jbes.v6i4.315>
- García, M. (2014). *Gestión de la atención al cliente/consumidor COMT0110. Atención al cliente consumidores o usuarios*. Bookwire GmbH. https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_atenci%C3%B3n_al_cliente_cons/VUpEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hashim, H., Hashim, H., Abd, Y., Mhd, S., & Nagapan, K. (2022). Assessing the Service Quality and Customer Satisfaction Towards Internet Provider Using the SERVQUAL Model. *Selangor Science & Technology Review*, 6(2). https://www.researchgate.net/publication/366528850_Assessing_the_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_Towards_Internet_Provider_Using_the_SERVQUAL_Model
- Hernández, P., García, J., & Ordóñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Jerez, W., Borja, E., & 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/2150/215058535002/215058535002.pdf>
- Kuzu, A. (2024). The Key for Sustainable Companies: Difficulties in Measuring Service Quality and an Evaluation of the Servqual Scale. *Emerald Publishing Limited*, 11, 41-54. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/S1569-37592024000113A003>
- Marc, W., Vicenza, M., Douglas, A., & Kumar, S. (2022). Environmental social governance (ESG) and total quality management (TQM): a multi-study meta-systematic review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1(23). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10439862.2022.2048952>
- Martinez, A. (2024). La evaluación de los servicios públicos como proxy al análisis de las políticas públicas subnacionales: su calidad y sus tipos en los municipios mexicanos. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* (36), 60-80. <https://doi.org/https://doi.org/10.24965/gapp.11385>
- Martínez, M., & Cardona, R. (2023). Factores que influyen en la satisfacción del cliente en los centros comerciales. *Revista Perspectivas*(51), 109-138. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n51/1994-3733-rp-51-109.pdf>
- Mestas, E., Bustinza, S., Vargas, E., Cornejo, G., & Cruz, R. (2024). Satisfacción de usuarios respecto a servicios públicos en la municipalidad distrital de San Luis-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11575
- Moreno, J., Luna, E., & Zurita, D. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte sanitario*, 20(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>
- Ozdogan, S., Yildizbasi, A., & Daneshvar, B. (2020). Performance evaluation of municipal services with funny multi-criteria decision making approaches: a case study from Turkey. *SN Applied Sciences*, 2, 1056. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s42452-020-2843-8>
- Petrošiene, B., & Rūta, I. (2020). DEVELOPING CORPORATE MANAGEMENT TO IMPROVE THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE. 78(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.26661/hst-2019-1-78-12>
- Poma, P., Polanco, M., Usca, K., Casella, C., & Toulkeridis, T. (2025). An Evaluation of the Public Service of the Integrated Municipal Management of Urban Solid Waste in the Galapagos and the Amazonian Region of Ecuador. *Sustainability*,

- 17(3), 1066. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su17031066>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 6(4), 570-591. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/5404>
- Rizq, S., Djemdjem, M., & Nurhadryani, Y. (2018). ANALYSIS OF SERVICE QUALITY SATISFACTION OF E-KTP SERVICE AT PUBLIC ADMINISTRATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF BOGOR DISTRICT. *Journal of Consumer Sciences*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29244/jcs.3.2.55-65>
- Romero, J., Jimber-del Rio, J., Ochoa, M., & Vergara, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. *HCI in Business, Government and Organizations*, 12204, 188-204. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15
- Simelio, N., Herrero, F., & Ferré, C. (2021). Transparent information and access to citizen participation on municipal websites. *Profesional de la información*, 30(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2021.mar.11>
- Sukma, N., & Yamnill, S. (2025). A new public management model for open data collaboration in sustainable digital insurance ecosystems. *Frontiers in political sciences*, 7. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpos.2025.1598403>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. (2021). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147-159. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/puar.13368>
- Zhang, Y., Hong, Y., Wei, Y., & Xie, Y. (2025). Can pocket parks be compared to community parks in the restoration effect of physical and mental health for young adults? A comparative experiment in high-density urban Green spaces. *Frontiers in Public Health*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1610497>