

Análisis de la Calidad del Servicio en los Trámites Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y sus Efectos en la Percepción Ciudadana Durante el Año 2025

Analysis of Service Quality in the Municipal Procedures of the Decentralized Autonomous Municipal Government of Tulcán and Its Effects on Citizens' Perception During the Year 2025

 Alexis Jhoel Ronquillo-Fueltala^{1*},  Edison Rolando Sánchez-Pallo¹

¹ Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador

Recibido: 20 de mayo de 2026. **Aceptado:** 6 de agosto de 2026. **Publicado en línea:** 12 de agosto de 2026

*Autor de correspondencia: alexisjoelronquillofueltala@gmail.com

Resumen

Justificación: La calidad de los servicios municipales fortalece la confianza ciudadana y valora el desempeño de las instituciones públicas; sin embargo, existe escasa evidencia sobre su relación con la percepción ciudadana en los gobiernos autónomos descentralizados ecuatorianos. **Objetivo:** Analizar la incidencia de la calidad del servicio en los trámites municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán sobre la percepción ciudadana sobre la atención recibida durante el año 2025. **Metodología:** Investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo-correlacional y corte transversal. La información se recopiló mediante un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, aplicado a 380 usuarios que realizaron trámites municipales. Los datos fueron procesados en Microsoft Excel mediante estadística descriptiva, la prueba de independencia chi-cuadrado de Pearson y el coeficiente V de Cramer. **Resultados:** La tangibilidad obtuvo la media más alta ($M = 3,68$), mientras la seguridad registró la menor valoración ($M = 3,61$). La percepción ciudadana alcanzó una media de 3,99 y se identificó una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables ($\chi^2 = 345,82$; $p < 0,001$), con una intensidad moderadamente alta (V de Cramer = 0,551). **Conclusión:** La calidad del servicio influyó significativamente en la percepción ciudadana, sugiriendo que el fortalecimiento conjunto de las dimensiones evaluadas contribuye a consolidar la confianza de la población y a orientar procesos de mejora continua en la gestión municipal.

Palabras clave: administración pública, calidad del servicio, percepción ciudadana, SERVQUAL.

Abstract

Justification: The quality of municipal services strengthens citizen trust and reflects the performance of public institutions; however, there is limited evidence regarding its relationship with citizen perception in Ecuadorian decentralized autonomous governments. **Objective:** To analyze the influence of service quality in municipal procedures at the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán on citizens' perceptions of the service received during 2025. **Methodology:** A quantitative study with a non-experimental, descriptive-correlational, cross-sectional design was conducted. Data was collected using a questionnaire based on the SERVQUAL model, administered to 380 users who completed municipal procedures. Data was processed in Microsoft Excel using descriptive statistics, Pearson's chi-square test of independence, and Cramer's V coefficient. **Results:** Tangibles obtained the highest mean score ($M = 3.68$), while assurance received the lowest rating ($M = 3.61$). Citizen perception reached a mean score of 3.99, and a statistically significant association was identified between the two variables ($\chi^2 = 345.82$; $p < 0.001$), with a moderately strong association (Cramer's $V = 0.551$). **Conclusion:** Service quality significantly influenced citizen perception, suggesting that strengthening the dimensions assessed as a whole contributes to consolidating public trust and guiding continuous improvement processes in municipal management.

Keywords: public administration, service quality, citizen perception, SERVQUAL.

Cita: Ronquillo-Fueltala, A. J., & Sánchez-Pallo, E. R. (2026). Análisis de la Calidad del Servicio en los Trámites Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y sus Efectos en la Percepción Ciudadana Durante el Año 2025. *Erevna Research Reports*, 4(2), e2026038. <https://doi.org/10.70171/1ray3e66>



INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios públicos constituye uno de los principales referentes para valorar el desempeño de las instituciones gubernamentales, debido a que la interacción entre el Estado y la ciudadanía se materializa principalmente mediante la prestación de servicios administrativos que permiten acceder a derechos, autorizaciones, certificaciones y diversos procedimientos indispensables para el desarrollo de las actividades económicas y sociales. Flores et al. (2025) sostienen que la satisfacción ciudadana frente a los servicios municipales refleja la capacidad institucional para responder a las necesidades de la población, mientras que Pham et al. (2023) demostraron que la calidad percibida mantiene una relación significativa con la satisfacción y la lealtad de los usuarios hacia las instituciones públicas, evidenciando que la experiencia generada durante la atención constituye un componente determinante en la valoración del desempeño gubernamental.

El interés por evaluar la calidad del servicio ha adquirido mayor relevancia conforme las administraciones públicas han incorporado estrategias orientadas a fortalecer la eficiencia institucional y mejorar la experiencia del usuario. Sin embargo, la evidencia científica demuestra que el cumplimiento de procedimientos administrativos no garantiza por sí mismo una percepción favorable del servicio recibido, puesto que los ciudadanos también valoran la claridad de la información proporcionada, la capacidad de respuesta del personal, la seguridad durante la atención y las condiciones en las que se desarrolla cada trámite. Para lo cual, Kon e Intriago (2023) señalan que la evaluación de los servicios gubernamentales debe incorporar dimensiones que permitan comprender la experiencia del usuario de manera integral, mientras que Ortiz et al. (2023) identifican la atención administrativa como uno de los factores que ejerce mayor influencia sobre la percepción de las instituciones municipales.

En América Latina, el fortalecimiento de la gestión pública local ha impulsado procesos de modernización administrativa dirigidos a simplificar procedimientos, reducir tiempos de atención y ampliar el acceso a servicios digitales. A pesar de estos avances, la percepción ciudadana continúa evidenciando diferencias entre las expectativas de los usuarios y la calidad efectivamente experimentada durante la prestación de los servicios. Bañuelos et al. (2023) encontraron que la infraestructura institucional, la organización de los procesos administrativos y la atención proporcionada por los servidores públicos influyen significativamente en los niveles de satisfacción ciudadana, mientras que Zamora Mayorga et al. (2025) destacan que la percepción de los usuarios constituye un indicador fundamental para evaluar el desempeño de los gobiernos locales porque integra las valoraciones construidas a partir de la experiencia directa con los servicios municipales.

La situación ecuatoriana presenta características similares. Durante los últimos años, las políticas públicas han promovido la simplificación de trámites y la reingeniería de procesos administrativos con el propósito de optimizar la gestión institucional. No obstante, Mosquera y Echeverría (2024) concluyen que las mejoras alcanzadas en reducción de costos y reorganización de procedimientos no se tradujeron necesariamente en una valoración más favorable por parte de la ciudadanía, debido a que la percepción de calidad también depende de la atención recibida, la transparencia institucional y la experiencia integral del usuario durante la realización de los trámites. Tales resultados evidencian que la eficiencia administrativa constituye únicamente uno de los componentes involucrados en la construcción de la percepción ciudadana.

Los estudios desarrollados en gobiernos autónomos descentralizados ecuatorianos refuerzan esta problemática. Monge et al. (2025) identificaron que la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quinsaloma alcanzó valoraciones moderadas, principalmente por limitaciones relacionadas con la infraestructura institucional y los tiempos de atención, aunque la actitud del personal fue percibida favorablemente por los usuarios. Resultados semejantes fueron obtenidos por Villegas et al. (2025) en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pasaje, donde las principales diferencias entre expectativas y percepciones se concentraron en la capacidad de respuesta institucional, demostrando que la experiencia del usuario depende de la interacción simultánea de diversos componentes del servicio.

En el cantón Tulcán, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal constituye la principal institución encargada de gestionar permisos, certificaciones, autorizaciones y otros trámites indispensables para el funcionamiento de las actividades económicas, comerciales y administrativas del territorio. Cada procedimiento representa un espacio de contacto directo entre la ciudadanía y la administración municipal, razón por la cual la calidad del servicio adquiere una importancia estratégica para fortalecer la confianza institucional. Al analizar el área de recaudación del GADM Tulcán, Abalco (2022) evidenció que el elevado flujo de usuarios, las limitaciones de infraestructura, la disponibilidad de recursos y el uso insuficiente de herramientas tecnológicas incidían en los niveles de satisfacción ciudadana, situación que pone de manifiesto la necesidad de continuar evaluando los factores que condicionan la experiencia de quienes realizan trámites administrativos.

Aunque la producción científica relacionada con la calidad de los servicios públicos ha experimentado un crecimiento importante durante los últimos años, todavía es limitada la evidencia empírica que analice específicamente cómo las dimensiones de la calidad del servicio durante los trámites municipales influyen en la percepción ciudadana dentro del contexto de los gobiernos autónomos descentralizados ecuatorianos. La mayoría de las investigaciones se ha concentrado en describir niveles de satisfacción o evaluar componentes particulares del servicio, dejando escasa información sobre la relación existente entre las dimensiones de la calidad y la valoración integral construida por los usuarios durante su interacción con la administración municipal. Esta brecha limita la disponibilidad de evidencia útil para orientar decisiones dirigidas al fortalecimiento de los procesos de atención ciudadana y al mejoramiento continuo de la gestión pública local.

Bajo este contexto, la presente investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia de la calidad del servicio en los trámites municipales del GADM Tulcán sobre la percepción ciudadana sobre la atención recibida durante el año 2025, tomando como referencia las dimensiones del modelo SERVQUAL para identificar los factores asociados con la valoración que realizan los usuarios respecto a la atención recibida.

METODOLOGÍA

Hernández y Mendoza (2023) señalan que el enfoque cuantitativo es el que permite analizar los fenómenos mediante la recopilación sistemática de datos numéricos y su posterior tratamiento estadístico, con el propósito de describir el comportamiento de las variables y establecer relaciones objetivas entre ellas. Bajo este planteamiento metodológico, el estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo-correlacional y corte transversal, debido a

que la calidad del servicio en los trámites municipales y la percepción ciudadana fueron analizadas en su contexto natural, sin manipulación deliberada de las variables y mediante la recopilación de información correspondiente a un único momento del periodo de estudio, condición que permitió caracterizar la valoración emitida por los usuarios respecto al servicio recibido en el GADM Tulcán y examinar la asociación entre la calidad del servicio y la percepción ciudadana.

Ubicación del Estudio

La investigación se llevó a cabo en el GADM Tulcán, institución pública ubicada en el cantón Tulcán, provincia del Carchi, encargada de la prestación de servicios administrativos dirigidos a la ciudadanía mediante la gestión de permisos, autorizaciones, certificaciones y diversos trámites municipales. La selección de este escenario respondió a la necesidad de analizar la percepción de los usuarios en un contexto donde la interacción entre la administración municipal y la población constituye un proceso permanente, permitiendo evaluar la calidad del servicio a partir de la experiencia generada durante la atención recibida.

Población y Muestra

La población estuvo constituida por 35.000 ciudadanos que realizaron trámites administrativos en las diferentes dependencias del GADM Tulcán, cantidad considerada como población base para determinar el tamaño de la muestra mediante la fórmula para poblaciones finitas: $n = (N \times Z^2 \times p \times q) / [e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q]$. En el cálculo se emplearon un nivel de confianza del 95 % ($Z = 1,96$), una probabilidad de ocurrencia de 0,50, una probabilidad de no ocurrencia de 0,50 y un margen de error del 5 %, obteniéndose $n = [35.000 \times (1,96)^2 \times 0,50 \times 0,50] / [(0,05)^2 \times (35.000 - 1) + (1,96)^2 \times 0,50 \times 0,50] = 379,99$, valor que se redondeó a 380 usuarios. La selección de los participantes se efectuó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a quienes habían culminado un trámite, se encontraban disponibles durante el periodo de recolección y aceptaron responder voluntariamente el cuestionario, condición que permitió obtener información vinculada con la experiencia inmediata del servicio recibido.

Instrumento de Recolección de Datos

La información se recopiló mediante un cuestionario estructurado conformado por 27 preguntas cerradas con escala tipo Likert de cinco opciones de respuesta, elaborado a partir del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) y adaptado con base en investigaciones recientes sobre calidad del servicio y percepción ciudadana en instituciones públicas. Los ítems fueron distribuidos de acuerdo con las dimensiones de tangibilidad (5 ítems), fiabilidad (4 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems) y percepción ciudadana (5 ítems), manteniendo correspondencia entre las variables, los indicadores y los objetivos de la investigación.

La confiabilidad del instrumento se verificó mediante una prueba piloto aplicada a 38 ciudadanos con características similares a la población de estudio. A partir de las respuestas obtenidas se calculó el coeficiente alfa de Cronbach para los 27 ítems, alcanzándose un valor de 0,9838, resultado que evidenció una consistencia interna muy alta y respaldó la aplicación definitiva del cuestionario.

Procedimiento

Una vez concluido el periodo de recolección, los cuestionarios fueron revisados para verificar la integridad de las respuestas, codificados y organizados en una base de datos en Microsoft Excel, donde se efectuó la depuración y sistematización de la información para su posterior análisis.

Consideraciones Éticas

El desarrollo de la investigación respetó los principios éticos aplicables a estudios con participación de personas, garantizando en todo momento la voluntariedad de la participación, el anonimato de los encuestados y la confidencialidad de la información proporcionada. No se registraron datos que permitieran identificar a los participantes de manera individual y toda la información recopilada fue utilizada exclusivamente con fines científicos y académicos, preservando la privacidad de los usuarios durante las diferentes etapas del estudio.

Análisis de los Datos

La información obtenida mediante los 380 cuestionarios fue organizada y procesada en Microsoft Excel; para ello, inicialmente se calcularon las medias para describir el comportamiento de las dimensiones de la calidad del servicio y de la percepción ciudadana sobre la atención recibida durante el año 2025. Posteriormente, las puntuaciones globales de ambas variables fueron recategorizadas de acuerdo con la escala de interpretación establecida para construir la tabla de contingencia y evaluar la relación entre ellas mediante la prueba de independencia chi-cuadrado de Pearson (χ^2). Los análisis estadísticos se realizaron en Microsoft Excel mediante las fórmulas correspondientes para el cálculo de la prueba chi-cuadrado y del coeficiente V de Cramer. La intensidad de la asociación se estimó mediante el coeficiente V de Cramer, considerando un nivel de significancia de $p < 0,05$.

RESULTADOS

Objetivo específico 1. Identificar los elementos que caracterizan la calidad del servicio en los trámites municipales del GADM Tulcán.

En la Tabla 1 se presentan los resultados correspondientes a las dimensiones que conforman la calidad del servicio. La tangibilidad alcanzó la media más alta ($M = 3,68$), seguida por la capacidad de respuesta ($M = 3,64$), la fiabilidad ($M = 3,63$) y la empatía ($M = 3,62$), mientras que la seguridad registró la media más baja ($M = 3,61$). En conjunto, las puntuaciones evidencian una valoración favorable de los componentes evaluados, aunque con diferencias entre algunos indicadores que permiten identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios municipales.

Tabla 1. Resultados de la Calidad del Servicio en los Trámites Municipales del GADM Tulcán

Dimensión	Indicador	M
Tangibilidad	Las instalaciones físicas del municipio son adecuadas para la atención	3,36
	Los equipos utilizados durante la atención se encuentran en buen estado	4,11
	Los accesos al GADM para realizar trámites son adecuados	3,59
	La infraestructura física del GADM favorece la atención ciudadana	3,60
	La señalización facilita ubicar los servicios municipales	3,71
	Media de la dimensión	3,68
Fiabilidad	El servicio se brinda conforme a lo ofrecido	3,62
	La información proporcionada por el personal es clara y precisa	3,66
	Los trámites se desarrollan de manera organizada	3,63
	El trámite se realiza sin errores frecuentes	3,62
	Media de la dimensión	3,63

Cont... Tabla 1

Capacidad de respuesta	El tiempo de espera es adecuado	3,63
	El personal atiende con rapidez cuando se lo solicita	3,65
	El trámite se resuelve dentro del tiempo establecido	3,66
	Se brinda solución oportuna ante inconvenientes	3,61
	Media de la dimensión	3,64
Seguridad	El personal transmite confianza durante la atención	3,65
	El personal demuestra conocimiento para resolver consultas	3,60
	La información proporcionada genera seguridad en el usuario	3,59
	El trato recibido inspira confianza durante el trámite	3,61
	Media de la dimensión	3,61
Empatía	El personal brinda atención amable y respetuosa	3,64
	Existe disposición para escuchar las inquietudes de los ciudadanos	3,61
	El personal muestra interés por resolver las necesidades del usuario	3,60
	La atención recibida se ajusta a las necesidades de los ciudadanos	3,63
	Media de la dimensión	3,62

Objetivo específico 2. Analizar la percepción ciudadana respecto a la atención recibida durante la realización de los trámites municipales del GADM Tulcán.

En la Tabla 2 se presentan los resultados correspondientes a la percepción ciudadana sobre la atención recibida durante la realización de los trámites municipales. La variable alcanzó una media general de 3,99, correspondiente a un nivel de valoración alto. La influencia de la calidad de la atención en la percepción del GADM Tulcán obtuvo la puntuación más elevada ($M = 4,43$), seguida de la necesidad de implementar mejoras en la atención y prestación de los servicios ($M = 4,40$) y de la confianza generada durante la atención ($M = 4,22$). Por su parte, el cumplimiento de las expectativas ($M = 3,61$), la percepción de eficiencia institucional ($M = 3,70$) y la claridad de los resultados obtenidos durante los trámites ($M = 3,59$) registraron las medias más bajas, aunque todas se mantuvieron dentro de un nivel de valoración favorable.

Tabla 2. Percepción Ciudadana sobre la Atención Recibida

Indicador	M	Nivel de valoración
El servicio recibido cumplió con lo esperado	3,61	Alto
Considera necesario implementar mejoras en la atención y prestación de servicios	4,40	Muy alto
El municipio es percibido como eficiente en la atención brindada a los ciudadanos	3,70	Alto
La confianza generada durante la atención influye en la imagen del municipio	4,22	Muy alto
Los servicios municipales brindan resultados claros y correctos	3,59	Alto
La calidad de la atención influye en la percepción del GADM Tulcán	4,43	Muy alto
Media general	3,99	Alto

Nota: M = Media. Escala de interpretación: 1,00–1,80 = Muy bajo; 1,81–2,60 = Bajo; 2,61–3,40 = Moderado; 3,41–4,20 = Alto; 4,21–5,00 = Muy alto.

Objetivo específico 3. Analizar la relación entre la calidad del servicio y la percepción ciudadana en los trámites municipales del GADM Tulcán.

En la Tabla 3 se presenta la relación entre la calidad del servicio y la percepción ciudadana obtenida mediante la prueba de independencia chi-cuadrado de Pearson. Los resultados evidenciaron una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables ($\chi^2 = 345,82$; gl = 9; $p < 0,001$). El coeficiente V de Cramer = 0,551 mostró una asociación de magnitud moderadamente alta, indicando que una mejor valoración de la calidad del servicio se relacionó con una percepción más favorable de la atención recibida por los usuarios del GADM Tulcán.

Tabla 3. Relación entre la Calidad del Servicio y la Percepción Ciudadana

Estadístico	Valor
χ^2 de Pearson	345,82
Grados de Libertad	9
Valor p	< 0,001
V de Cramer	0,551

Nota: χ^2 = chi-cuadrado de Pearson; p = nivel de significancia; V de Cramer = intensidad de la asociación.

DISCUSIÓN

La calidad del servicio obtuvo una valoración favorable en las dimensiones analizadas, aunque las diferencias entre sus componentes ponen de manifiesto que la experiencia del usuario no se desarrolla con el mismo nivel de satisfacción durante todas las etapas del trámite administrativo. La mayor puntuación alcanzada por la tangibilidad refleja una apreciación positiva de las condiciones físicas, el equipamiento y la organización de los espacios destinados a la atención, mientras que la menor calificación asignada a la seguridad indica que la confianza del ciudadano se encuentra estrechamente vinculada con la claridad de la información, la capacidad demostrada por el personal para resolver inquietudes y la certeza de que los procedimientos serán ejecutados con transparencia y apego a la normativa. Esta diferencia sugiere que las mejoras incorporadas en infraestructura fortalecen la percepción inicial del servicio, pero resultan insuficientes cuando no se acompañan de actuaciones capaces de generar credibilidad durante la interacción con el usuario.

Los resultados mantienen concordancia con Monge et al. (2025), quienes identificaron que la infraestructura, el equipamiento y la organización de los espacios físicos representan atributos que influyen favorablemente en la valoración inicial de los servicios municipales; del mismo modo, Villegas et al. (2025) señalan que la satisfacción del usuario depende tanto de las condiciones materiales como de la forma en que se desarrolla la atención. A estas evidencias se suman los aportes de Flores et al. (2025), quienes sostienen que la mejora de los procesos institucionales requiere integrar recursos físicos, procedimientos estandarizados y capacidades del talento humano para alcanzar servicios públicos de mayor calidad, criterio que coincide con Gómez-Ruiz et al. (2023) al señalar que la evaluación de la gestión municipal no puede limitarse a la disponibilidad de infraestructura, sino que debe incorporar el desempeño alcanzado durante la prestación del servicio. En conjunto, estas investigaciones respaldan la necesidad de considerar la calidad como un proceso integral donde los recursos institucionales y el desempeño del personal ejercen una influencia complementaria sobre la valoración realizada por los ciudadanos.

La menor valoración registrada en la dimensión seguridad encuentra explicación en la naturaleza de los atributos que la conforman, debido a que la confianza no se construye a partir de elementos visibles, sino mediante experiencias relacionadas con la consistencia de la información, el conocimiento técnico del personal y la capacidad institucional para ofrecer respuestas oportunas y confiables. Ortiz et al. (2023) sostienen que la seguridad constituye uno de los componentes más sensibles de la calidad del servicio porque integra credibilidad, competencia profesional y confianza durante la interacción entre servidores públicos y ciudadanía, mientras Kon e Intriago (2023) afirman que la satisfacción del usuario responde a la valoración conjunta de atributos tangibles e intangibles. De igual forma, Pham et al. (2023) demostraron que la calidad percibida fortalece el valor atribuido al servicio y repercute directamente en la satisfacción y la fidelidad de los usuarios, resultado que coincide con Ochoa et al. (2024) al señalar que la confianza constituye un elemento determinante para consolidar una percepción favorable en las instituciones públicas latinoamericanas. Bajo esta perspectiva, el fortalecimiento de las competencias técnicas y comunicativas del personal, acompañado por mecanismos que garanticen información clara y criterios uniformes durante la atención, representa una alternativa pertinente para reducir las diferencias observadas entre las dimensiones evaluadas y favorecer una apreciación más consistente del servicio.

La valoración otorgada por los ciudadanos demuestra que la experiencia adquirida durante la realización de los trámites administrativos trasciende el cumplimiento del procedimiento y termina influyendo en la imagen construida sobre la gestión municipal. Los indicadores relacionados con la confianza generada durante la atención y con la influencia de la calidad del servicio sobre la percepción institucional alcanzaron las puntuaciones más elevadas, circunstancia que permite interpretar que la opinión del usuario se forma a partir del conjunto de experiencias vividas durante el proceso administrativo y no exclusivamente del resultado obtenido al finalizar el trámite. Al mismo tiempo, la aceptación de propuestas orientadas al fortalecimiento de la atención revela que una percepción favorable no elimina las expectativas de mejora, sino que refleja el interés de la ciudadanía por acceder a servicios más ágiles, transparentes y acordes con las exigencias actuales de la administración pública.

Los resultados mantienen correspondencia con Mosquera y Echeverría (2024), quienes concluyen que la optimización de los trámites administrativos mejora la percepción de la calidad al reducir barreras operativas y facilitar la interacción entre la ciudadanía y las instituciones públicas. Del mismo modo, Bañuelos et al. (2023) identificaron que la satisfacción con los servicios municipales aumenta cuando los usuarios perciben eficiencia, accesibilidad y capacidad de respuesta durante la atención, mientras Romero et al. (2022) demostraron que la percepción ciudadana constituye un indicador estrechamente relacionado con la calidad de los servicios ofrecidos por los gobiernos locales, debido a que la valoración institucional depende de la experiencia acumulada durante cada contacto con la administración pública. A estos planteamientos se suma la revisión sistemática desarrollada por Sáenz et al. (2025), cuyos resultados evidencian que la satisfacción ciudadana se fortalece cuando las instituciones incorporan mecanismos permanentes de evaluación y mejora de la calidad, favoreciendo relaciones más sólidas entre la administración pública y la población usuaria.

La coincidencia entre estas investigaciones y los resultados obtenidos permite comprender que la percepción ciudadana representa un proceso dinámico condicionado por múltiples factores que interactúan de manera simultánea durante la prestación del servicio. La rapidez con que se atienden las solicitudes, la precisión de la información, el trato recibido, la capacidad para resolver

inconvenientes y la confianza transmitida por el personal conforman una experiencia integral cuya valoración difícilmente puede atribuirse a un único componente del servicio. Tovar y Álvarez (2025) sostienen que la satisfacción ciudadana constituye el resultado de la interacción permanente entre las dimensiones de la calidad evaluadas mediante el modelo SERVQUAL, mientras Zamora Mayorga et al. (2025) destacan que el fortalecimiento de los servicios públicos requiere una gestión orientada a la mejora continua y al seguimiento permanente de las expectativas ciudadanas, criterios que respaldan la necesidad de consolidar procesos de evaluación sistemática que permitan ajustar la prestación de los servicios a las demandas cambiantes de la población.

La asociación estadísticamente significativa identificada entre la calidad del servicio y la percepción ciudadana sugiere que ambas variables mantienen una relación directa, de modo que las variaciones experimentadas en los atributos evaluados repercuten simultáneamente sobre la valoración construida por los usuarios. La magnitud de la asociación obtenida mediante el coeficiente V de Cramer demuestra que la opinión del ciudadano no se origina a partir de un único elemento del servicio, sino de la integración de experiencias relacionadas con la infraestructura, la oportunidad de la atención, la confiabilidad de los procedimientos, el trato recibido y la capacidad institucional para responder a las necesidades planteadas durante la realización de los trámites. Esta relación muestra que cualquier estrategia orientada al fortalecimiento de la gestión pública requiere intervenir de forma articulada sobre todos los componentes que participan en la prestación del servicio, evitando actuaciones aisladas cuyo efecto difícilmente produciría cambios sostenidos en la percepción de los usuarios.

La evidencia obtenida mantiene correspondencia con el modelo propuesto por Parasuraman et al. (1988), quienes establecen que la percepción del usuario se configura como resultado de la evaluación realizada sobre los diferentes atributos que conforman la calidad del servicio. Los resultados también coinciden con Kon e Intriago (2023), quienes identificaron que la percepción ciudadana depende de la interacción entre factores tangibles e intangibles presentes durante la atención, mientras Ortiz et al. (2023) demostraron que las mejoras introducidas en los procesos administrativos fortalecen la confianza y favorecen una valoración más positiva de las instituciones públicas. En el ámbito internacional, Pham et al. (2023) concluyeron que la calidad percibida incrementa el valor atribuido al servicio y ejerce una influencia directa sobre la satisfacción y la lealtad de los usuarios, comportamiento que guarda correspondencia con Ochoa et al. (2024), quienes resaltan que la confianza institucional constituye uno de los principales determinantes de la percepción ciudadana en las entidades públicas de América Latina.

La convergencia entre los resultados obtenidos y la evidencia científica disponible permite sostener que la percepción ciudadana representa una consecuencia del desempeño alcanzado durante la prestación del servicio y no una valoración independiente del proceso administrativo. Esta interpretación coincide con Monge et al. (2025), quienes señalan que la mejora continua de la calidad exige intervenciones simultáneas sobre la infraestructura, la organización institucional y el desempeño del talento humano para producir efectos sostenibles sobre la satisfacción de los usuarios, planteamiento respaldado por Flores et al. (2025) al destacar que la optimización de los procesos internos fortalece la eficiencia institucional y mejora la experiencia del ciudadano. Desde esta perspectiva, la calidad del servicio trasciende el ámbito operativo y se consolida como un componente estratégico de la gestión pública, capaz de fortalecer la confianza social, favorecer la legitimidad institucional y orientar la toma de decisiones hacia procesos permanentes de evaluación y mejora sustentados en las necesidades de la población.

La magnitud de la asociación identificada indica que el fortalecimiento de la percepción ciudadana requiere intervenciones orientadas a mejorar de manera simultánea los diferentes componentes que intervienen en la prestación del servicio, debido a que los avances alcanzados en infraestructura, equipamiento o simplificación de procedimientos pierden efectividad cuando persisten debilidades relacionadas con la atención brindada por el personal, la claridad de la información o la confianza transmitida durante el desarrollo de los trámites. La mejora de estos aspectos exige una gestión articulada que incorpore procesos permanentes de evaluación, seguimiento y retroalimentación, permitiendo ajustar la prestación de los servicios a las necesidades de la población y fortalecer la confianza depositada en la administración pública.

CONCLUSIÓN

La calidad del servicio en los trámites administrativos obtuvo una valoración favorable, evidenciando que las condiciones físicas, la organización del servicio y la atención brindada por el personal contribuyen positivamente a la experiencia de los usuarios. No obstante, la menor valoración alcanzada por la dimensión seguridad indica la necesidad de fortalecer la confianza mediante una comunicación más clara, mayor precisión en la información proporcionada y procedimientos que transmitan certeza durante el desarrollo de los trámites, aspectos que permitirían consolidar una percepción más homogénea de la calidad del servicio.

La percepción ciudadana alcanzó un nivel alto de valoración, lo que sugiere que la experiencia del usuario se encuentra determinada por la forma en que se desarrolla la atención durante todo el proceso administrativo y no únicamente por la obtención del trámite solicitado. La confianza generada por el personal, la atención recibida y la capacidad para responder a las necesidades de los ciudadanos influyen directamente en la imagen institucional y en la valoración global del servicio prestado.

La prueba de independencia chi-cuadrado de Pearson mostró la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la percepción ciudadana, mostrando que las mejoras implementadas en los diferentes componentes del servicio repercuten en la forma en que los ciudadanos valoran la gestión institucional. La magnitud de la asociación señala la necesidad de fortalecer la calidad del servicio como un elemento estratégico para consolidar la confianza de la población y promover una relación más cercana entre la administración pública y los usuarios.

Implicaciones y Limitaciones

Los resultados aportan evidencia que respalda la incorporación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio como un mecanismo para mejorar la percepción ciudadana y apoyar los procesos de gestión en la administración pública municipal. La naturaleza transversal del estudio, el muestreo no probabilístico por conveniencia y su desarrollo en una única institución limitan la generalización de los hallazgos a otros contextos. Asimismo, el valor elevado del alfa de Cronbach (0,9838) aconseja interpretar la consistencia interna con cautela, debido a la posible redundancia entre algunos ítems y al efecto halo derivado de respuestas globalmente semejantes. En consecuencia, futuras investigaciones podrían ampliar el análisis mediante estudios comparativos entre gobiernos autónomos descentralizados e incorporar variables relacionadas con la transformación digital y la simplificación de trámites para profundizar en los factores que influyen sobre la experiencia del usuario.

Contribuciones

RFAJ & SPER: Diseño de la investigación, administración del proyecto, análisis e interpretación formal de datos, redacción manuscrito y revisión final del manuscrito. Toma de datos, revisión de la bibliografía y redacción manuscrito. Hemos leído y aprobado la versión final del manuscrito, así mismo estamos de acuerdo con la responsabilidad de todos los aspectos del trabajo presentado.

Conflicto de Interés

Los autores declaran que no tienen conflictos de interés en relación con el trabajo presentado en este informe.

Uso de Inteligencia Artificial

No se usaron tecnologías de IA o asistidas por IA para el desarrollo de este trabajo.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Bañuelos, G. V. H., García, M. F. de M., Vega, E. R. M., & Llamas, F. B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 12(24), 70–96. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Flores, G. C. P., Romero, B. W. E., & González, I. M. L. (2025). Gestión de calidad para la mejora de procesos en instituciones públicas: caso Empresa Pública Municipal de Tránsito de Pasaje–EP. *Sociedad & Tecnología*, 8(S2), 309–326. <https://doi.org/10.51247/st.v8is2.228>
- Gómez-Ruiz, D. A., Romero-Fernández, A. J., & Viteri-Moya, J. R. (2023). Evaluación de la calidad de servicio del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Pastaza, Ecuador. *Ingenium Et Potentia*, 5(1), 856–868. <https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2692>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.^a ed.). McGraw-Hill.
- Kon, C. S. S., & Intriago, M. C. P. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar*, 7(4), 1426–1450. <https://doi.org/10.56048/mqr20225.7.4.2023.1426-1450>
- Monge, G. M. G., Goyburo, H. G. I., Lara, P. E. Y., & Vera, B. E. E. (2025). Percepción de expertos sobre la calidad del servicio del GAD Municipal de Quinsaloma. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria Pentaciencias*, 7. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v7i3.1477>
- Monge, G. M. G., Zamora, M. D. J., & Cobo, L. E. T. (2025). Calidad del servicio en el sector público: caso Municipio de San Jacinto de Buena Fe utilizando el modelo SERVQUAL. *Ciencia Digital*, 9(3.1), 127–145. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i3.1.3443>
- Mosquera, M. D. H., & Echeverría, B. P. F. (2024). Optimización de trámites administrativos en Ecuador y su impacto en la percepción de la calidad de los servicios. *X-Pedientes Económicos*, 8. <https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X->

[pedientes_Economicos/article/view/178](#)

- Ochoa, T. F. A., Rivera, R. J. C., Valverde, J. C. C., Santos, L. S. O., Barrial, R. Z., & Ochoa-Santos, F. C. (2024). Perceptions of service quality in Latin American state institutions. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(2), 6946–6951. <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.00524>
- Ortiz, L. A. J., Zapana, R. J. A., & Meneses, C. B. A. (2023). Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality. *Southern Perspective / Perspectiva Austral*, 1, 17. <https://doi.org/10.56294/pa202317>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Romero, S. J. F., Jimber del Río, J. A., Ochoa, R. M. S., & Vergara, R. A. (2022). Analysis of citizen satisfaction in municipal services. *Economies*, 10(9). <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Sáenz, B. S. M., Palacio, R. M. G., Gonzales, P. A. del C., & Díaz, R. N. (2025). Satisfacción ciudadana en la calidad de servicio de gobiernos locales: revisión sistemática 2020–2025. *Revista Invecom*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17450518>
- Tovar, N. V., & Álvarez, M. A. del C. (2025). Calidad del servicio y satisfacción ciudadana en la Dirección Distrital 05D06 Salcedo–Educación, Ecuador, a partir del modelo SERVQUAL. *Ciencia Y Educación*, 6(9.2), 421 - 434. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17188305>
- Villegas, S. K., Zaruma, O. S., & Romero, B. 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>
- Zamora Mayorga, D. J., Monge García, M. G., Portugal Candelario, C. A., & Saenz Taleno, J. A. (2025). Calidad del servicio público y su impacto en la satisfacción ciudadana: experiencia formativa en Ecuador. *Universidad Y Sociedad*, 17(5), e5419. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/5419>