



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD: ARTÍCULO CIENTÍFICO

Título:

Calidad del servicio y satisfacción ciudadana en la Dirección Distrital 05D06
Salcedo – Educación, Ecuador, a partir del modelo SERVQUAL

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de magíster en
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Autor:

Karolys Tovar Nidia Verónica

Tutor:

Amparo del Carmen Álvarez Montalvo. Ph.D.

LATACUNGA –ECUADOR

2025