



Revista Venezolana de Gerencia



Cómo citar: Moreno-Gavilanes, K., Acosta-Morales, Ma. G., Caisa-Yucailla, D., y Aranguren Álvarez, W. (2023). Calidad del servicio en el sistema de rehabilitación social ecuatoriano y expectativa del detenido. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(No. Especial 9), 97-113. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.7>

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año 28 No. Especial 9, 2023, 97-113
ENERO-JUNIO
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



Calidad del servicio en el sistema de rehabilitación social ecuatoriano y expectativa del detenido*

Moreno-Gavilanes, Kléver*
Acosta-Morales, Ma. Gabriela**
Caisa-Yucailla, David***
Aranguren Álvarez, Williams****

Resumen

El estudio de la calidad del servicio ha permitido identificar la actitud y comportamiento del consumidor, satisfacer sus necesidades para la generación de su confianza en los servicios. En este contexto, el objetivo del estudio fue evaluar la calidad del servicio del sistema de rehabilitación social mediante la aplicación del modelo SERVQUAL para el reconocimiento de las expectativas del detenido sobre los servicios judiciales. Se aplicó una encuesta a 190 personas privadas de libertad a los cuales se les evaluó los componentes tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, y calidad. Los hallazgos revelaron que, los detenidos se encuentran satisfechos con el servicio del sistema de rehabilitación social e identificaron que el sistema demuestra responsabilidad, tangibilidad, y confiabilidad. Se concluyó que, los métodos de excusión donde se articula la fianza como instrumento de garantía de libertad mejorará la respuesta del sistema de rehabilitación social de los ecuatorianos.

Palabras clave: calidad del servicio; expectativas; satisfacción; rehabilitación social.

Recibido: 19.09.22

Aceptado: 13.02.23

* El agradecimiento se extiende a la Universidad Técnica de Ambato, Dirección de Desarrollo e Investigación, y a la Facultad de Ciencias Administrativas por la oportunidad de trabajar con el equipo de investigación y por su auspicio según el proyecto **FIANZAS SOLIDARIAS: UN ACERCAMIENTO AL MODELO ADMINISTRATIVO DE DELITOS MENORES DE LAS MUJERES INFRACTORAS**, aprobado con resolución Nro. UTA-CONIN-2021-0047-R del 01 de abril de 2021, con el Código **SFFCA05-DIDE**.

** Doctor en ciencias de la empresa, Docente investigador de Universidad Técnica de Ambato. (Tungurahua, Ecuador). Email: kleveramoreno@uta.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9870-8821>

*** Magister en Derecho Penal, Docente investigadora de la Universidad Técnica de Ambato. (Tungurahua, Ecuador). Email: mg.acosta@uta.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7200-1446>

**** Magister en administración pública, Docente investigador de Universidad Técnica de Ambato. (Tungurahua, Ecuador). Email: eliasdcaisa@uta.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4168-4800>

***** Doctor en ciencias sociales, Docente investigador de Universidad de Carabobo. (Naguanagua-Carabobo, Venezuela). Email: waranguren@uc.edu.ve. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1221-4674>

Quality of service in the Ecuadorian social rehabilitation system and expectations of the detainee

Abstract

The study of the quality of the service has made it possible to identify the attitude and behavior of the consumer, to satisfy their needs in order to generate their confidence in the services. In this context, the objective of the study was to evaluate the service quality of the social rehabilitation system through the application of the SERVQUAL model for the recognition of the detainee's expectations about judicial services. A survey was applied to 190 people deprived of liberty, to whom the tangible components, reliability, responsibility, security, empathy, and quality were evaluated. The findings revealed that the detainees are satisfied with the service of the social rehabilitation system and identified that the system demonstrates responsibility, tangibility, and reliability. It was concluded that the methods of excussion where bail is articulated as an instrument of guarantee of freedom will improve the response of the social rehabilitation system of Ecuadorians.

Keywords: service marketing; public sector; social rehabilitation; judiciary; prisoner.

1. Introducción

Las instituciones del sector público difieren de las entidades de propiedad privada en varios aspectos (Díaz de León & Morales, 2012). La diferencia fundamental es la objetividad. El objetivo principal de las empresas privadas es la maximización de las ganancias de los accionistas, mientras que, el objetivo de las instituciones del sector público es brindar el máximo beneficio y facilitar los procesos al público en general (Calderón, 2004). Ante ello, se ha evidenciado que existe un monopolio natural en las instituciones del sector público, y no es la excepción el poder judicial en los servicios de aplicación de la ley.

En varios países sudamericanos, las instituciones del sector público están bajo presión continua para mejorar su servicio y demostrar un rendimiento positivo, debido a la inversión de recursos y dinero de los contribuyentes (Alarcón & Torres, 2017). La imagen actual que prevalece de estas organizaciones también es cuestionable en la mente de las personas. Este tipo de organizaciones pueden clasificarse como proveedores de servicios (es decir, judiciales, municipales, de rescate, policiales) y fabricantes (creadoras de ordenanzas) (Iglesias, 2013).

Una disciplina que se ha pasado por alto en el pasado y que puede ser igualmente útil para mejorar la imagen y su eficiencia en el mercado

es el marketing (Criado, 2021). Dicha disciplina ha sido interpretada como de manera coloquial como publicidad y ventas. Sin embargo, estas percepciones son erróneas (Lozada & Zapata, 2016).

Según la definición del Chartered Institute of Marketing, es el proceso de gestión responsable para identificar, anticipar y satisfacer los requisitos del cliente de manera rentable (Mishara & Weisstub, 2015). Es por ello que, el trabajo tiene una convergencia teórica en el marketing de servicios, al tratar de evaluar la calidad del mismo, y extraer la percepción de los encuestados sobre el proceso de gestión (Bertolotti, 2021).

En el sector público, en el área del poder judicial, gran parte de la actividad relacionada con el marketing se ocupa de la satisfacción de los procesados, a pesar de que, con frecuencia, no existe una forma de competencia directa o incluso indirecta (Cadena, 2016). De hecho, en el contexto de tales organizaciones, el marketing puede desempeñar un papel más amplio al tener que satisfacer las necesidades de intereses diferentes y, a veces, en conflicto (Rivero & Rivas, 2013). Es por ello que, la prospectiva de la calidad en los procesos es de vital importancia dentro de las organizaciones y sus sistemas, puesto que, se ha evidenciado un alto grado de insatisfacción del servicio que percibe el detenido (Burbano & Morales, 2010).

Hay que comprender que, las Personas Privadas de Libertad (PPL) deben ser catalogados como clientes al ser considerados como beneficiarios en cualquier rol del marketing, así como a los muchos otros individuos, grupos y organizaciones que tratan con una organización o incluso son empleados por ella (Corral, 2018).

De similar manera, una definición de marketing que mejor se adapta al

propósito, según (Lozada & Zapata, 2016) es el proceso de gestión responsable de identificar, anticipar y satisfacer los requisitos de las partes interesadas y, al hacerlo, sirve para facilitar el logro de los objetivos de la organización. De esta forma, la deducción es que, el marketing resulta ser la mejor plataforma de planificación para una agencia pública que quiere satisfacer las necesidades de los ciudadanos, en este caso, los grupos de atención prioritaria al ofrecer un valor real y seguro en sus procesos (Mutum et al, 2015).

En el Ecuador, el sistema de rehabilitación social ha presenciado una limitada capacidad para ofertar una atención efectiva, pues, sus detonantes han sido evidenciados por el largo tiempo de espera en los procesos de gestión internos, dicho sea de paso, son calificados como un deficiente trato que ha ocasionado insatisfacción en los profesionales que rigen la ley, pues, ellos son los gestores del procedimiento penal de los privados de libertad (González, 2018).

El problema del sistema de rehabilitación social como parte del poder judicial no ha otorgado las garantías de seguridad necesaria para las personas privadas de libertad (PPL), ante la atenuante violencia intracarcelaria del Ecuador los administradores de la justicia han evidenciado el consecuente debilitamiento del sistema penitenciario bajo la supervisión de las diferentes funciones del Estado (Mazo, 2013).

Su origen responde al abandono del sistema por parte del Estado y a la inexistencia de una política criminal comprehensiva que busque la prevención y control de la delincuencia mediante un enfoque de derechos humanos, que sea contingente a las causas que originan la misma (López & Cañizares, 2018).

Ante esta premura, se han identificado los factores de afectación de la crisis penitenciaria como son: el debilitamiento de la institucionalidad del sistema de rehabilitación social; aumento de penas y del catálogo de delitos que privilegian el encarcelamiento; la política contra las drogas; uso excesivo de la prisión preventiva; obstáculos de gestión administrativa para la concesión de beneficios e indultos; y deplorables condiciones de detención (Tacuri, 2017).

Ante la paliativa ola delictiva, las cifras de muertes violentas en los centros de rehabilitación social no son alentadoras, pues se identificó que en los periodos 2016 y 2020 los decesos aumentaron de manera exponencial. En el transcurso del año 2016 se registraron 6 muertes violentas dentro de los centros de rehabilitación social del país. El año 2017 registró 8 defunciones. En los años 2018 y 2019 se incrementaron a 47 decesos violentos, mientras que, para el año 2020, el crecimiento de violencia fue de 51 muertes. En el transcurso del año 2021, el Ecuador sufrió una gran conmoción social al conocer sobre 314 asesinatos de personas privadas de libertad dentro de los centros de rehabilitación social (INEC, 2021).

Cuando se trata de mejorar la imagen pública, la calidad de la imagen puede jugar un papel importante (Formoso et al, 2016). La imagen del sistema de rehabilitación social también creará confianza en ellos como lo requiere (es decir, la policía, el Poder Judicial). Esto también ayudará a cerrar la brecha de información entre el público y las instituciones del Estado.

Por lo tanto, el estudio se justifica en la orientación teórica propuesta por Deming, pues estableció que, la gestión de la calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas

organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales (Chacón & Rugel, 2018). Por tal razón, aduce que los procesos de gestión deben tener la calidad pertinente, pues se lo traduce como un papel transformador que agrega valor al servicio, pues crea eficiencia organizacional, y mejoramiento continuo de sus recursos (Li et al, 2019).

Ante ello, el objetivo del estudio es evaluar la calidad del servicio del sistema de rehabilitación social mediante la aplicación del modelo SERVQUAL para el reconocimiento de las expectativas del detenido sobre los servicios judiciales. Se desarrolló el eje teórico basado en los ejes del modelo de evaluación del servicio y las expectativas del usuario de un sistema. De similar manera, se establecieron los resultados basados en el método estadístico multivariante de análisis factorial exploratorio.

2. Calidad de servicio

La investigación sobre la calidad del servicio obtuvo un gran impulso a principios de la década de los años 80's donde varios investigadores postularon que la calidad del servicio implica una comparación de las expectativas con el desempeño (Duque, 2005). Jach et al, (2022) argumentaron que la calidad del servicio es una medida de qué tan bien el nivel de servicio entregado coincide con las expectativas del cliente (Tran et al, 2020).

La calidad en una organización de servicios es una medida del rango en el que el servicio entregado cumple con las expectativas del cliente (Sibai et al, 2021). Las características que posee un servicio consisten en intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. La

calidad en los procesos de gestión es definida para el sistema de rehabilitación social, según Özkan et al, (2020) como la excepcionalidad, consistencia, idoneidad para el propósito, relación calidad-precio y transformación (Rodríguez & Polo, 2019).

No obstante, Abd-Elrahman y Ahmed (2022) identificaron dos dimensiones de la calidad del servicio: la calidad funcional, que implica el desempeño en el que se entrega el servicio, y la calidad técnica, el resultado real del servicio. Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1985 conceptualizaron la calidad del servicio utilizando un modelo de desconfirmación que evalúa las expectativas y percepciones del cliente, con el desarrollo y posterior refinamiento entre 1988 y 1991, y el desarrollo y aplicación de la instrumentación SERVQUAL (Matsumoto, 2014).

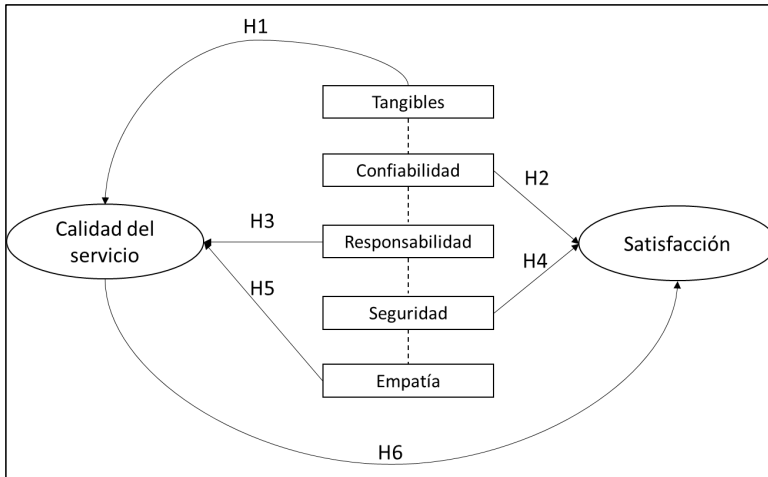
3. Modelo SERVQUAL

El estudio ha sido analizado mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, que es utilizado para evaluar la calidad del servicio y las brechas de expectativa del cliente (detenido) (Altuntas et al, 2020). Es por ello, que se definen a las brechas como: posicionamiento que involucra las expectativas del cliente y las percepciones de la gerencia sobre el

servicio entregado (Lanin et al, 2019). La brecha de especificación es relacionada con las percepciones de la gerencia sobre las expectativas del cliente y las especificaciones de calidad del servicio de la empresa (Abd-Elrahman et al, 2022; Lanin et al, 2019). La tercera brecha es de entrega, que se da entre las especificaciones de calidad del servicio y la entrega real del servicio por parte del empleado (Aydemir et al, 2019). La cuarta brecha es de comunicación y se refiere a la entrega real del servicio y las comunicaciones externas sobre el servicio (Sreedharan et al, 2021). El instrumento SERVQUAL se basa en la quinta brecha denominada como percepción que es la diferencia entre la percepción interna del cliente y la expectativa de los servicios (Khodayari & Khodayari, 2011).

La escala SERVQUAL original constaba de diez dimensiones, que luego de más pruebas realizadas por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) se redujeron de diez a cinco dimensiones. Las cinco dimensiones clave de la calidad del servicio son: confianza, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y tangibles. Por lo tanto, SERVQUAL es uno de los modelos más utilizados para evaluar las expectativas del cliente y sus percepciones de la calidad del servicio (ilustración 1) (Khodayari & Khodayari, 2011).

Ilustración 1 Modelo teórico SERVQUAL



Fuente: elaboración propia con base al modelo fue diseñado por Brochado (2009) y adaptado por Moreno et al. (2022).

Pese al criterio de varios autores aún se considera el instrumento SERVQUAL como el modelo más práctico en la medición de la calidad del servicio, por lo tanto, la escala de SERVQUAL en este trabajo conceptualizó la calidad del servicio con base a 6 dimensiones y 30 ítems. Bajo el contexto del sistema de rehabilitación social las dimensiones se representaron de la siguiente manera:

3.1. Tangibles y la calidad del servicio

Los tangibles corresponden a la apariencia de la institución, es decir, instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. De tal forma, la eficacia de la institución se visualiza en su capacidad para lograr sus resultados (Tian et al, 2020). Al enfatizar

en la calidad, este abarca una serie de elementos que entran en el campo judicial al relacionar al PPL, con su debido proceso e infraestructura. Por lo tanto, se estableció el criterio hipotético:

H_1 : Los bienes tangibles influyen positivamente en la calidad del servicio del sistema de rehabilitación social.

3.2. Confiabilidad y la satisfacción del PPL

La confiabilidad o confianza que otorga un sistema se evalúa en magnitud del compromiso del servicio prometido de manera confiable y precisa. Los procesos anexados a la relación del constructo son: protocolos de seguridad, y la cooperación técnica (Saxena et al, 2022; Tian et al, 2020). Asimismo, las características influyentes dentro del

sistema de rehabilitación social guardan relación condicionante con los grupos de atención prioritaria, de esta manera, se obtiene la satisfacción del PPL. La hipótesis establecida menciona que:

H_2 : La confiabilidad influye positivamente en la satisfacción del PPL.

3.3. Responsabilidad y la calidad del servicio

La responsabilidad se basa en la predisposición oportuna que tiene el sistema de rehabilitación social con las PPL. La responsabilidad tiene dependencia del liderazgo de los directivos institucionales, pues tienen la obligación de reformar a los PPL para disminuir el acontecimiento de incidentes graves y sobre guardar la vida de los reclusos (Bello et al, 2021). La hipótesis planteada es:

H_3 : La responsabilidad de las autoridades influye positivamente en la calidad del servicio del sistema de rehabilitación social.

3.4. Seguridad y la satisfacción del PPL

La seguridad del sistema se enfoca en el conocimiento y cortesía que posee el personal administrativo y operativo para transmitir confianza en la ejecución de sus funciones (Slack et al, 2020). La satisfacción del PPL por sentir seguridad dentro del sistema de rehabilitación social debe estar garantizada para evitar amotinamientos y decesos.

H_4 : La seguridad que entrega el sistema de rehabilitación social tiene efectos positivos en la satisfacción del PPL.

3.5. Empatía influye en la calidad del servicio

La empatía se centra en la atención personalizada e individualizada que el sistema de rehabilitación social brinda a los PPL. La empatía se ha relacionado significativamente con la percepción de la calidad en los PPL, en cuanto es una arista del bienestar al rehabilitarse, donde se han incorporado servicios de asistencia de salud, limpieza y mantenimiento organizacional; rapidez de los colaboradores de las diferentes dependencias, también han sido considerados los servicios de bienestar del sistema (Psomas et al, 2020; Zailani et al, 2018). De esta forma, se planteó el criterio:

H_5 : La empatía del personal del sistema de rehabilitación social influye positivamente en la calidad del servicio.

3.6. Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del PPL

El considerar la calidad del servicio como sexta dimensión con el objeto de evaluar la calidad del servicio del sistema de rehabilitación social en cuanto a las expectativas que tienen los detenidos en función a esta organización (Al-Okaily, 2021).

H_6 : la calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción del PPL.

4. Recorrido metodológico

El estudio fue desarrollado en el periodo marzo – abril del año 2022 por parte de la facultad de ciencias administrativas y jurisprudencia y ciencias sociales de la Universidad Técnica de Ambato, según una temporalidad de corte transversal. Los

investigadores evaluaron la calidad del servicio y las expectativas que tienen las personas privadas de libertad (PPL) sobre el sistema de rehabilitación social en la ciudad de Ambato.

Los ejes analizados fueron tangibles, calidad del servicio, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, y empatía, también conocida como la estructura de evaluación del modelo SERVQUAL (Hernández-Sampieri et al, 2014). El propósito del análisis fue conocer los factores que han influido en la entrega de la calidad del servicio en este grupo de atención prioritaria.

4.1. Participantes

La muestra de estudio fue probabilística de tipo aleatorio – simple, que contuvo a 190 personas privadas de libertad pertenecientes al sistema de rehabilitación social de la ciudad de Ambato – Ecuador. Para ello, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, donde en la mayoría de los encuestados fueron del sexo femenino (77.5%) y el restante del sexo masculino (22.5%). El rango de edades que tuvo predominio estuvo entre 18 y 24 años (85.9%), seguido por 25 y 30 años (12.6%), en menor proporción de 31 a 35 años (1%) y en mínima participación de más de 35 años (0.5%). El estado civil de los PPL fue soltero (94.8%) y casado (5.2%).

4.2. Diseño del cuestionario

El presente estudio utilizó la técnica estadística de análisis factorial, con

el objeto de determinar la cantidad de dimensiones que contempla el modelo SERVQUAL que influencia la percepción del servicio del sistema de rehabilitación social según los PPL (Sibai et al, 2021). Las dimensiones analizadas fueron tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía (las dimensiones del modelo) y la calidad del sistema de rehabilitación social, mediante los criterios de sedimentación por el método Varimax, con la finalidad de minimizar la cantidad de factores con cargas altas.

El cuestionario del estudio constó de variables de control que definieron las características demográficas de los PPL, como edad, género, estado civil. En la segunda sección del cuestionario, se utilizó los ítems del modelo SERVQUAL. Esto incluyó 30 ítems que representaron las 6 dimensiones. Se aplicó la escala de Likert del grado de frecuencia (1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre) para evaluar las expectativas y percepciones de los PPL sobre la calidad del servicio del sistema de rehabilitación social.

4.3. Validación del instrumento

El coeficiente alfa de Cronbach mostró confiabilidad en todas las dimensiones del modelo SERVQUAL, principalmente se mostraron niveles muy altos de confiabilidad en las dimensiones: calidad del servicio (,969) empatía (,917) responsabilidad (,901) y seguridad (,890); seguido por las dimensiones de tangibles (,860) y confiabilidad (,875), (tabla 1).

Tabla 1
Ficha técnica de la muestra

Componentes	Alfa de Cronbach	N de elementos
Tangibles	,969	4
Confiabilidad	,917	3
Responsabilidad	,901	6
Seguridad	,890	3
Empatía	,860	5
Calidad del Servicio	,875	9
Alfa Global	,941	30

Nota: la confiabilidad del modelo SERVQUAL fue del 98%.
Fuente: Elaboración propia.

Esto estableció un alfa global de $\alpha=,941$ lo cual demostró una consistencia interna de los ítems conjuntamente con cada una de las dimensiones que planteó el modelo, lo cual estableció homogeneidad en los constructos (tabla 1).

5. Calidad del servicio del sistema de rehabilitación social mediante la aplicación del modelo SERVQUAL: principales resultados

A través de este apartado serán detallados los principales resultados

obtenidos durante el desarrollo de la investigación.

5.1. Coeficiente KMO y Prueba de Normalidad de Bartlett

El KMO reflejado en la tabla 2, se presentó una prueba de adecuación muestral sólida y la prueba de Bartlett conllevó un grado de significancia de 0.000. Lo cual implicó que, las variables de modelo SERVQUAL y las expectativas que tuvieron sobre el sistema de rehabilitación social se relacionaron entre sí en un 96%.

Tabla 2
KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin		,957
Chi-cuadrado aproximado		4879,091
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	425
	Sig.	0,000

Nota: existe influencia positiva del coeficiente determinante en el modelo ($D= 3,213E-015$)
Fuente: Elaboración propia.

Además, el coeficiente determinante fue de 3,213E-015 al ser menor de 0.005 denotó la fiabilidad de la aplicación del modelo para las variables de estudio (tabla 2).

5.2. Matriz de varianzas explicadas

En la matriz de varianza explicada (tabla 3) se explicó la identificación de factores de influencia y los rangos

de satisfacción basada en la varianza de respuestas de los encuestados, que fueron de 0 – 20 (Totalmente insatisfecho), 21 – 40 (insatisfecho), 41 – 60 (indiferente), 61 – 80 (satisfecho), 81 – 100 (totalmente satisfecho). De esta forma, se estableció que los encuestados han identificado el cumplimiento del sistema de rehabilitación social basado en tres dimensiones denominadas: tangibles, confiabilidad y responsabilidad.

Tabla 3
Matriz de varianza explicada

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Tangibles	10,402	31,740	34,140
Confiabilidad	5,761	22,219	53,659
Responsabilidad	5,506	16,363	71,312

Nota: se utilizó el método de extracción mediante el análisis de componentes principales.
Fuente: Elaboración propia.

La respuesta de los encuestados con respecto al nivel de satisfacción basado en los componentes expuestos determinó una expectativa del 71%. Esto interpretó que, los PPL se encuentran satisfechos con el accionar de los administradores del sistema de rehabilitación social. Eso puede estar asociado con el problema delictivo organizado en las cárceles del país, y uno de los deberes de estos actores es sobre guardar la vida. Por lo tanto, han normado figuras de excusión donde consta la fianza mediante el vínculo empresarial solidario para que las personas puedan reincorporarse a la

sociedad al pagar un tributo.

5.3. Matriz de componentes rotados

En la matriz de componentes rotados (tabla 4) se determinaron los ítems que se relacionaron con los 3 factores relacionales del modelo SERVQUAL según la percepción de los PPL sobre la calidad del servicio del sistema de rehabilitación social. La matriz de componentes rotados ha entregado una respuesta causal al problema identificado.

Tabla 4
Matriz de componentes rotados

Ítems	Componente		
	Responsabilidad	Confiabilidad	Tangibles
TSE1	,758	,145	,321
TSE2	,821	,277	,165
TSE3	,829	,196	,270
TSE4	,516	,559	,235
CSE1	,513	,159	,591
CSE2	,595	,342	,499
CSE3	,312	,585	,482
RSE1	,474	,459	,516
RSE2	,388	,512	,546
RSE3	,434	,527	,507
RSE4	,512	,485	,442
RSE5	,149	,788	,165
RSE6	,335	,623	,469
SSE1	,217	,475	,674
SSE2	,274	,512	,656
SSE3	,211	,422	,702
ESE1	,229	,277	,791
ESE2	,236	,251	,803
ESE3	,316	,099	,778
ESE4	,299	,321	,773
ESE5	,224	,450	,650
ASE1	,320	,411	,682
ASE2	,238	,490	,617
ASE3	,340	,495	,654
ASE4	,243	,651	,503
ASE5	,276	,417	,667
ASE6	,428	,352	,605
ASE7	,444	,378	,676
ASE8	,456	,371	,663
ASE9	,345	,243	,752

Nota: se utilizó el método de extracción por análisis de componentes principales y el método de rotación mediante la Normalización Varimax con Kaiser. La codificación representa lo siguiente: TSE = ítems de la dimensión tangible; CSE= ítems de la dimensión confiabilidad; RSE= ítems de la responsabilidad; SSE= ítems de la dimensión de seguridad; ESE= ítems de la dimensión de empatía y ASE= ítems de la calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión de responsabilidad se relacionó con los ítems: el sistema de rehabilitación social tiene equipos tecnológicos actualizados (TSE1), las instalaciones físicas son asequibles (TSE2), la apariencia de las instalaciones físicas está acorde con el tipo de servicios que se brindan (TSE3), los guardias penitenciarios tienen buena presencia física (TSE4), cuando los PPL tienen problemas, el sistema es flexible para solucionar conflictos internos (CSE1) y el sistema es confiable (CSE2) denotó un sesgo negativo debido a la inseguridad que se vive en el sistema penitenciario.

La dimensión de confiabilidad se relacionó con los siguientes ítems: los guardias penitenciarios son educados (CSE3), el compromiso y cumplimiento del SRS cumple su objetivo de precautelar la vida (RSE1), el sistema de rehabilitación social (SRS) mantiene sus registros con precisión (RSE3), y comunica los servicios que están disponibles para los PPL (RSE4). Por lo tanto, se pudo percibir que los PPL relacionan los ítems anteriormente expuestos con la dimensión de confiabilidad, puesto que, consideran que parte de la confianza de un sistema es la responsabilidad que infiere en el cumplimiento de los compromisos que en ella se inmiscuyen.

La dimensión denominada tangibles identificó relaciones positivas con los ítems: Los PPL confían en el personal del SRS (SSE1), y se sienten seguros con los debidos procesos al analizar el sistema de excusión (fianza) con sus transacciones con la organización (SSE2), el SRS está dispuesto siempre a ayudar a los PPL en sus procesos de libertad (ESE1), sin embargo, se evidenció inconformidad con el tiempo que los administrativos responden sus solicitudes (ESE2), pues la calidad del

proceso está relacionado el tiempo de su ejecución; el conocimiento de los jueces sobre los sistemas de excusión en el proceso de rehabilitación social transmite seguridad y confianza (ASE1), debido a un alto nivel de educación y experiencia en sus respectivos campos (ASE2), el personal administrativo brinda atención personalizada y cuidadosa (ASE3), el personal tiene respeto con la confidencialidad de la información (ASE4), el personal se asegura de que los garantes de los afianzados sean contactados por algún imprevisto (ASE5), los servicios de salud son adecuados y personalizados (ASE6), las consultas/ quejas se atienden de manera eficiente y rápida (ASE9). Los ítems anteriormente mencionados se relacionaron con la dimensión de tangibles debido a que los PPL manifestaron su percepción por seguridad, empatía y calidad del servicio con el área en sí del sistema de rehabilitación social para facilitar la calidad del servicio.

6. Proyección de la calidad del servicio en el sistema de rehabilitación social ecuatoriano: expectativa del detenido

De acuerdo a los planteamientos de hipótesis establecidos en el estudio, se pudo confirmar en la hipótesis 1 que, los bienes tangibles influyen positivamente en la calidad del servicio del SRS ($Rho=,568$; $p<0,00$). De igual forma, Sibai et al, (2021) confirman que, la satisfacción de los PPL se interrelaciona con la infraestructura, equipos tecnológicos e insumos que provee el Estado, pues son catalogadas por los autores como determinantes de rehabilitación social.

La hipótesis 2 reveló que la confiabilidad ha influido positivamente en la satisfacción del PPL ($Rho=,648$; $p<0,00$). Como lo ha indicado Tonato (2017) la confiabilidad de la organización se refleja, a través del compromiso hacia la institución y la integración de la persona hacia la sociedad. De esta forma, se tendrá un efecto positivo en el cambio comportamental del individuo, y el desarrollo intelectual, con una existencia mínima de que decida recaer en el delito.

La hipótesis 3 estableció que la responsabilidad de las autoridades influye positivamente en la calidad del servicio, su nivel de relación fue moderada ($Rho=,628$; $p<0,00$). Mejías (2005) aseveró que, la responsabilidad institucional está influenciado por el compromiso de la dirección del sistema de rehabilitación social. A su vez, asegura que la responsabilidad del líder es un componente estratégico del sistema de evaluación de la calidad, pues se involucra de manera directa al cumplimiento de objetivos.

7. Conclusiones

La investigación ha identificado que la calidad del servicio del sistema de rehabilitación social está relacionada con la satisfacción del PPL de la ciudad de Ambato al identificar una estructura factorial confiable del 95%. A su vez, se ha identificado que, el nivel de satisfacción de los PPL con respecto al sistema de rehabilitación fue del 71%, es decir, se encuentran satisfechos. De igual forma, identificaron que la institucionalidad solo cumple con 3 componentes como lo son: la responsabilidad, confiabilidad, y los tangibles. Sin embargo, se verificó que, el sistema de rehabilitación social debe mejorar su gestión en función a

los ejes, seguridad y empatía para el mejoramiento de la calidad del servicio del sistema de rehabilitación social.

La aplicación del modelo SERVQUAL permitió conocer los ejes de aplicación del sistema de rehabilitación social. La institución demostró fortaleza en el componente de seguridad, se asumió su relación debido a la filosofía militar dentro de las instituciones públicas. Cabe señalar que, entre los factores que predominaron la gestión del servicio institucional, estuvieron: la responsabilidad, la confiabilidad, y los bienes tangibles. Dicho de otra manera, la confianza que demuestra el sistema a los PPL se ha visto reflejado en la satisfacción por la calidad del servicio. No obstante, los PPL revelaron que no sienten afinidad hacia el factor empático, por lo que la IES debe reforzar dicha arista.

Cabe señalar que, la administración de la justicia penal ha reconocido que una decisión de fianza es recurrente y debe ser llevada a cabo a través de una serie actores que mejorarán el proceso. También, se reconoce que las liberaciones previas al juicio por parte de la policía bajo fianza están dentro del ámbito del sistema de fianza.

Además, se puede conceder la libertad bajo fianza antes de que el acusado comparezca ante el tribunal o antes de que se dicte el veredicto del juicio e incluso después de que haya sido declarado culpable y condenado a fin de que pueda acogerse al proceso de apelación.

Referencias bibliograficas

Abd-Elrahman, A.-E.H. & Ahmed Kamal, J.M. (2022), Relational capital, service quality and organizational performance in the

- Egyptian telecommunication sector, *International Journal of Emerging Markets*, 17(1), 299-324. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-11-2019-0983>
- Al-Okaily, M. (2021), Assessing the effectiveness of accounting information systems in the era of COVID-19 pandemic, *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, <https://doi.org/10.1108/VJKMS-08-2021-0148>
- Altuntas, S. & Kansu, S. (2020), An innovative and integrated approach based on SERVQUAL, QFD and FMEA for service quality improvement: A case study, *Kybernetes*, 49(10), 2419-2453. <https://doi.org/10.1108/K-04-2019-0269>
- Alarcón, X, & Torres, M. (2017). Docencia en las Ciencias Jurídicas: Caso error inexcusable del juez e injerencia en la administración de la justicia del Ecuador. *Revista Publicando*, 4(12), 742–759.
- Aydemir, E. & Sahin, Y. (2019), Evaluation of healthcare service quality factors using grey relational analysis in a dialysis center, *Grey Systems: Theory and Application*, 9(4), 432-448. <https://doi.org/10.1108/GS-01-2019-0001>
- Bertolotti, G. (2021). La falta de ejecución de las aportaciones en la sociedad. In *revista de derecho de sociedades*. Editorial Aranzadi S.A.
- Bello, K. B., Jusoh, A. & Md Nor, K. (2021), Relationships and impacts of perceived CSR, service quality, customer satisfaction and consumer rights awareness, *Social Responsibility Journal*, 17(8), 1116-1130. <https://doi.org/10.1108/SRJ-01-2020-0010>
- Burbano Vallejo, E. L, & Morales Camacho, R. (2010). Incidencia de la logística en el marketing. *Guillermo de Ockham*, 8(2), 37–54.
- Cadena, J. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 2, 448–460.
- Calderón, G. (2004). Gerencia del talento humano en el sector público: análisis en entidades públicas de Manizales, Pereira y Armenia. *Cuadernos de Administración*, 17(28), 71–90.
- Chacón, J, & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50).
- Corral, H. (2018). Nuevas tendencias en la comprensión y funcionamiento de la obligación solidaria. Un análisis desde los instrumentos de armonización del derecho de contratos y su posible recepción en el derecho civil chileno. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 31(3), 155–193.
- Criado, J. I. (2021). Inteligencia Artificial y Administración Pública. *Revista En Cultura de La Legalidad*, 20(21), 348–372. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2021.6097>
- Díaz de León, G., & Morales, A. (2012). Administración Pública y Gobernanza: El Papel de la Gestión de la Ética en las Organizaciones Públicas. *International Journal of Good Conscience*, 7(3), 109–122. <http://www.spentamexico.org/v7-n3/7%283%29109-122.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 25(ene-jun), 64-80.
- Formoso, M., Sanjuán, A., & Martínez, S. (2016). Branded content versus product placement. Visibilidad, recuerdo y percepción del consumidor. *Revista Pensar La Publicidad*, 10, 13–25. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/PEPU.53771>

- Gonzalez, J. (2018). Los derechos humanos de las personas privadas de libertad. Una reflexión doctrinaria y normativa en contraste con la realidad penitenciaria en Ecuador. *Revista Latinoamericana De Derechos Humanos*, 29(2), 189-208. <https://doi.org/10.15359/rldh.29-2.9>
- Hernández-Sampieri, R, Fernández-Collado, C, & Lucio, P. B. (2014). Metodología de la Investigación. In M. Toledo (Ed.), *Animal Genetics* (Sexta). McGraw Hill.
- Iglesias, J. (2013). El régimen jurídico de las garantías procesales en el marco administrativo. *Dereito*, 17(63), 47–99.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos- INEC (2021). *Estadísticas Vitales*. 39.
- Jach, P., Antony, J., Thomson, S.P., Cudney, B. & Furterer, S. (2022), Voice of the customer as a tool for service quality analysis in public transport. *The TQM Journal*, 34(3), 448-475. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2021-0134>
- Khodayari, F., & Khodayari, B. (2011). Service Quality in Higher Education. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1, 38-46. [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2050858](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=2050858)
- Lanin, D. & Hermanto, N. (2019), The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia, *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377-392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Li, W., Pomegbe, W. W. K., Dogbe, C. S. K., & Novixoxo, J. D. (2019). Employees' customer orientation and customer satisfaction in the public utility sector: The mediating role of service quality. *African Journal of Economic and Management Studies*, 10(3). <https://doi.org/0.1108/AJEMS-10-2018-0314>
- Lopez, A., & Cañizares, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago Internal. *Cofin Habana*, 2, 124–146.
- Lozada Contreras, F., & Zapata Ramos, M. L. (2016). *What is Marketing? A Study on Marketing Managers' Perception of the Definition of Marketing*.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.
- Mazo, H. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. *Mediation as a Tool of Restorative Justice. (English)*, 12(23), 99–114. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lgh&AN=108911152&lang=es&site=ehost-live>
- Mejías, A. (2005a). Modelo para Medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 9(34), 81-85. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212005000200004&lng=es&nrm=so&tlng=es
- Mishara, B. L., & Weisstub, D. N. (2015). Legalization of euthanasia in Quebec, Canada as “medical

- aid in dying”: A case study in social marketing, changing mores and legal maneuvering. *Ethics, Medicine and Public Health*, 1(4), 450–455. <https://doi.org/10.1016/j.jemep.2015.10.021>
- Mutum, D. S, Ghazali, E, & Kumar, A. (2015). Social marketing: India, Pakistan and Bangladesh. *Ethical and Social Marketing in Asia: Incorporating Fairness Management*, 145–159. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-100097-7.00008-8>
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ.D. (2020), The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation, *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384-405. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Psomas, E., Bouranta, N., Koemtzi, M. & Keramida, E. (2020). Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizen's service centers, *The TQM Journal*. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2019-0274>
- Rivero, P., & Rivas, J. (2013). Optimización de la productividad en la Industria para lograr rentabilidad y competitividad. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10, 1–23. <https://silo.tips/download/optimizacion-de-la-productividad-en-la-industria-para-lograr-rentabilidad-y-comp>
- Rodríguez, P., & Polo, R. (2019). Los modelos de evaluación de la calidad en la educación superior. *Revista de ciencias pedagógicas*, 12(1), 96–106.
- Saxena, S., Chawla, V., & Tähtinen, J. (2022), Dimensions of e-return service quality: conceptual refinement and directions for measurement, *Journal of Service Theory and Practice*, 32(5), 640-672. <https://doi.org/10.1108/JSTP-09-2021-0191>
- Shah, T.R. (2021), Service quality dimensions of ride-sourcing services in Indian context, Benchmarking: *An International Journal*, 28(1), 249-266. <https://doi.org/10.1108/BIJ-03-2020-0106>
- Slack, N., Singh, G. & Sharma, S. (2020), The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 297-318. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2019-0114>
- Sibai, M., Bay, B., & Rosa, R. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51. <https://doi.org/10.5539/ies.v14n6p51>
- Sreedharan V., & Saha, R. (2021), An integrated framework for service quality, choice overload, customer involvement and satisfaction: Evidence from India's non-life insurance sector, *Management Decision*, 59(4), 801-828. <https://doi.org/10.1108/MD-12-2018-1354>
- Tacuri, G. (2017). Análisis Económico de la Política Penitenciaria—Propuesta de Sistema Penitenciario Privado. *Revista Facultad de Jurisprudencia*, (2), 121-145.
- Tian, X., He, W., Tang, C., Li, L., Xu, H. & Selover, D. (2020), A new approach of social media analytics to predict

- service quality: evidence from the airline industry, *Journal of Enterprise Information Management*, 33(1), 51-70. <https://doi.org/10.1108/JEIM-03-2019-0086>
- Tran, D. V., Hassan, M. K., Girerd-Potin, I., & Louvet, P. (2020). Activity strategies, agency problems and bank risk. *Journal of Financial Research*, 43(3). <https://doi.org/10.1111/jfir.12216>
- Tonato Chisaguano, B. V. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 - 2016*. [Trabajo de investigación como requisito previo a la obtención del título de la Maestría en Gestión Pública. Quito: IAEN. 176 p]. <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/5038>
- Zailani, S., Jafarzadeh, S., Iranmanesh, M., Nikbin, D. & Selim, N.I.I. (2018), Halal logistics service quality: conceptual model and empirical evidence, *British Food Journal*, 120 (11), 2599-2614. <https://doi.org/10.1108/BFJ-07-2017-0412>