

## **Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión de entidades públicas del sector educativo**

Karen Lissette Matamoros Echeverría<sup>1</sup>; Olga Morelba Bravo Acosta<sup>2</sup>

### **Resumen**

La prestación de servicios públicos de calidad es una expectativa legítima en una sociedad democrática, por lo cual es evaluada con base en la eficacia y satisfacción de necesidades de los ciudadanos. El objetivo de esta investigación es relacionar la gestión de la calidad de servicio brindada en la Dirección Distrital 09D17 Milagro-Educación y la satisfacción de sus usuarios. La metodología comprende un diseño no experimental, transversal, enfoque cuantitativo y alcance correlacional. La población está constituida por 1.780 usuarios (rectores, directores y docentes de instituciones educativas), a partir de la cual se analiza una muestra aleatoria estratificada de 365 usuarios, a través de un cuestionario basado en el modelo Servperf (Service Performance). Los resultados evidencian un nivel medio de calidad de servicio que representa un 55% de satisfacción del usuario, comprobándose la hipótesis general del estudio mediante una correlación positiva moderada entre ambas variables (0,568), donde la dimensión tangibilidad muestra la mayor correlación (0,680) seguida por la empatía (0,584). Se concluye que, desde el punto de vista práctico, el mantenimiento de equipos e instalaciones adecuadas y la atención personalizada al usuario son los principales elementos a considerar en las estrategias futuras que pueda adoptar la institución para fortalecer su gestión.

**Palabras clave:** Servperf, dimensiones de calidad, administración pública, sector educativo.

## **Quality of service and user satisfaction in the management of public entities in the educational sector**

### **Abstract**

The provision of quality public services is a legitimate expectation in a democratic society, which is why it is evaluated based on effectiveness and satisfaction of citizens' needs. The objective of this research is to relate the management of the quality of service provided in the District Directorate 09D17 Milagro-Education and the satisfaction of its users. The methodology includes a non-experimental, transversal design, quantitative approach and correlational scope. The population is made up of 1,780 users (rectors, directors and teachers of educational institutions), from which a stratified random sample of 365 users is analyzed, through a questionnaire based on the Servperf (Service Performance) model. The results show an average level of service quality that represents 55% user satisfaction, verifying the general hypothesis of the study through a moderate positive correlation between both variables (0.568), where the tangibility dimension shows the highest correlation (0.680) followed for empathy (0.584). It is concluded that, from a practical point of view, the maintenance of adequate equipment and facilities and personalized attention to the user are the main elements to consider in future strategies that the institution may adopt to strengthen its management.

**Keywords:** Servperf, quality dimensions, public administration, educational sector.

**Recibido:** 20 de marzo de 2024  
**Aceptado:** 10 de noviembre de 2024

<sup>1</sup> Magister en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Correos: karen220894@hotmail.com; kalimata@espo.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0001-7381-0547>

<sup>2</sup> Doctora en Planificación y Gestión del Desarrollo Regional. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Correo: obravo@uteg.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0003-0558-3228>

Autor de Correspondencia: obravo@uteg.edu.ec

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones del sector público son responsables de proporcionar bienes esenciales y servicios en beneficio de los ciudadanos de sus países. La prestación de servicios públicos de calidad no es un privilegio en una sociedad civilizada y democrática, sino una expectativa legítima, por lo cual es evaluada con base en un criterio: su eficacia en la prestación de servicios que satisfagan las necesidades básicas de los ciudadanos. Además, las instituciones del sector público son responsables y rinden cuentas a los ciudadanos, así como a sus consumidores o clientes, una labor compleja, siguiendo a Poutvaara & Jordahl (2020), porque no se trata simplemente de satisfacer las necesidades específicas, sino de descubrir las necesidades no específicas, establecer prioridades, asignar recursos, justificar y rendir cuentas públicamente de lo que se ha realizado.

Una gestión administrativa es eficiente cuando existe un manejo gerencial que garantice el cumplimiento de las metas, los objetivos señalados y el cumplimiento de la misión y visión de la institución pública (Passailaigue, 2014). La modernización de la gestión pública es un factor de competitividad enfocado en la gestión de calidad orientada al usuario, a una ciudadanía cada vez más demandante. En tal sentido, Castellano et al. (2019) indican que, “la calidad de servicio está orientada a la forma como éste es prestado al cliente, tomando en cuenta la satisfacción de sus necesidades y, por lo tanto, es éste quien puede valorarla” por tratarse de un concepto subjetivo basado en sus percepciones (p.397). Por lo tanto, la satisfacción depende de las percepciones y expectativas que tenga un usuario con respecto a un servicio en particular.

La atención al cliente comprende el servicio que permite disolver las inquietudes de los usuarios sobre aspectos puntuales de la institución y generar una mejor satisfacción (Mateos, 2019). Para García (2016), este proceso provee “un valor agregado, inmaterial que influye de manera determinante en la lealtad del cliente y en la reiteración del consumo del mismo”, por lo cual es relevante mantener esfuerzos permanentes para optimizar su prestación (p.384). El servicio al cliente se convierte en pilar fundamental de subsistencia de las organizaciones en el mercado (Salazar y Cabrera, 2016); en virtud de representar un conjunto de actividades que permiten la interacción entre la organización y las personas

que requieran un producto o servicio y pretende desarrollar una relación con el cliente, basada en la calidad del servicio, buscando siempre superar sus expectativas (Solano, 2017).

A pesar de que las organizaciones del sector público en el Ecuador deben brindar un servicio de calidad y su accesibilidad es un derecho consagrado en la Constitución de la República, se enfrentan a diversos desafíos para su cumplimiento. Las principales dificultades se presentan en la interacción entre el usuario y el funcionario público, incluyendo trato descortés, discriminación, burocracia, lentitud para efectuar trámites, falta de conocimientos del funcionario, falta de documentación y, hasta corrupción (Senplades, 2009). De hecho, para el año 2023, el índice de percepción de la calidad de los servicios públicos obtenido mediante encuestas a nivel nacional, alcanzó una valoración de 5,7 sobre 10, siendo el más bajo desde el año 2011 (INEC, 2023).

En el caso del Ministerio de Educación, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, emitido en 2012 y reformado en años subsiguientes, pretende garantizar la eficacia y eficiencia de las acciones técnicas, administrativas y pedagógicas en las diferentes instancias del sistema educativo del país (Acuerdo Ministerial, 2016). El cumplimiento de la misión de este organismo conlleva incrementar la gestión por competencias de los funcionarios públicos implicados en los procedimientos de prestación de servicios públicos, además de utilizar adecuadamente los recursos y brindar una atención eficiente y eficaz a la comunidad educativa.

Al existir una idea generalizada de que las organizaciones públicas no brindan un buen servicio, la Dirección Distrital 09D17 Milagro – Educación también se encuentra bajo esta percepción. La entidad pertenece a la Coordinación Zonal 5, ubicada en la ciudad de Milagro, provincia del Guayas, y cuenta con 24 funcionarios administrativos para cumplir la función de supervisión general de la enseñanza en 82 instituciones educativas entre fiscales y particulares, por lo cual debe atender las demandas de una gran comunidad integrada por rectores, directores y docentes de las instituciones educativas, así como de los padres de familia. De ahí la relevancia práctica de esta investigación, enfocada en estudiar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el ente público, sobre todo porque no

se han realizado análisis similares con anterioridad que contribuyan a la meta de proporcionar servicios efectivos de atención ciudadana a la comunidad educativa en las direcciones distritales.

La investigación también es relevante en el plano científico, por cuanto los estudios reportados sobre esta problemática revelan la naturaleza mixta de la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, de modo que los resultados obtenidos contribuyen al debate teórico y, desde el punto de vista social, aportan conocimientos a los actores involucrados en la gestión de las instituciones públicas.

El objetivo de la presente investigación es relacionar la gestión de la calidad de servicio brindada en la Dirección Distrital 09D17 Milagro-Educación y la satisfacción de los numerosos usuarios, centrados en rectores, directores y docentes de las instituciones educativas, que permita a la organización adoptar estrategias para fortalecer su gestión. Para ello se aplica el modelo Servperf, ampliamente utilizado para la medición de la calidad de los servicios en organizaciones de los ámbitos público y privado; en el primer caso, por ejemplo, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Sánchez et al., 2019) y la Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana (Medrano-Colorado y Quiñonez-Ku, 2021).

### Modelo Servperf

Para Ibarra y Casas (2015), "Servperf debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (Service Performance) para la medida y evaluación de la calidad del servicio" (p.230). Fue propuesto por Cronin y Taylor (1992) a partir de estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, utilizando una escala fundamentada únicamente en las percepciones como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, a diferencia del modelo Servqual que incluye las expectativas. El concepto de percepción utilizado es el de Kotler (2006): "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p.40).

La evaluación cuantitativa de Servperf se realiza en las siguientes dimensiones (Palacios et al., 2001; Ibarra y Casas, 2015):

- Tangibilidad, elementos que se pueden visualizar y palpar como instalaciones físicas,

equipos de oficina, aspecto del personal, decoración y ambiente.

- Fiabilidad, representada por las cualidades implicadas en la ejecución de un servicio favorable y minucioso, cumpliendo con lo prometido.
- Capacidad de respuesta, referida al interés y atención brindada a los clientes con rapidez y puntualidad.
- Seguridad, representada por la formación, competencia y credibilidad que proyectan los empleados en la atención al usuario, y la confianza que inspiran.
- Empatía, conformada por la atención personalizada al usuario mediante la comunicación, accesibilidad y comprensión de sus necesidades.

## II. METODOLOGÍA

La metodología adoptada para esta investigación comprende un diseño no experimental, transversal, enfoque cuantitativo y alcance correlacional, centrada en la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dirección Distrital 09D17 Milagro-Educación. La población objeto de estudio está constituida por 1.780 usuarios del mencionado entre (rectores, directores y docentes de las instituciones educativas). La recolección de datos sobre las variables se realiza mediante la aplicación de un cuestionario basado en el modelo Servperf a 365 usuarios bajo un muestreo aleatorio estratificado, que divide la población en subpoblaciones, desde las cuales se extraen los datos, generando estimaciones más precisas (menor varianza).

Las dimensiones del modelo Servperf estimadas son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Bienes tangibles, sobre cada una de las cuales son incluidas preguntas en escala Likert de cinco niveles, donde el encuestado indica su acuerdo o desacuerdo sobre el ítem analizado. El cuestionario se complementa con la incorporación de preguntas adicionales sobre la satisfacción del usuario.

El modelo conceptual con las variables implicadas en el estudio es el siguiente:

$$y = b_0 + b_1FB + b_2CR + b_3SE + b_4EM + b_5BT + \mu \quad (1)$$

Asumiendo  $\mu = 0$

Siendo:

FB= Fiabilidad

CR = Capacidad de Respuesta  
 SE= Seguridad  
 EM= Empatía  
 BT= Bienes tangibles

Para conocer el nivel de influencia de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario se formula la siguiente hipótesis general:

H1: La gestión de la calidad del servicio que ofrece la Dirección Distrital 09D17 Milagro-Educación tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario.

El análisis se realiza mediante SPSS, incorporando métodos estadísticos que incluyen análisis descriptivo, evaluación de confiabilidad (alfa

de Cronbach) y correlación de Pearson..

### III. RESULTADOS

La tabla 1 muestra las ponderaciones por dimensión de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción estimado según el porcentaje al que equivale la puntuación obtenida en cada dimensión. El modelo Servperf se centra directamente en la medición de la satisfacción a través de la percepción del cliente/usuario con respecto a las dimensiones analizadas, este resultado se utiliza para medir tanto satisfacción como calidad de servicio, por lo tanto, para determinar la satisfacción porcentual se utiliza una tabla de ponderaciones, siendo el valor mínimo aceptable del 60% (Hernández et al., 2014).

**Tabla 1.** Ponderación por dimensión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario

Dimensiones	Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Tangibilidad	3,38	67,6%
Fiabilidad	2,09	42%
Capacidad de respuesta	2,43	48,6%
Seguridad	2,72	54%
Empatía	3,16	63%
<b>Ponderación promedio</b>	<b>2,76</b>	<b>55%</b>

La calidad de servicio muestra deficiencias en tres de las cinco dimensiones del Servperf, siendo la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad las que tienen un puntaje promedio inferior a los 3 puntos, indicando que la Dirección Distrital de Milagro debe trabajar en estos tres elementos para conseguir una mejor percepción por parte de los usuarios. La satisfacción del usuario es aceptable solo en dos dimensiones, tangibilidad y empatía, en el resto se observa un nivel medio de satisfacción, por ende, son puntos que se deben fortalecer para una mejor gestión de la calidad interna de la institución.

Para determinar la incidencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los usuarios se identifica, primero, el nivel de confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación. En las tablas 2 y 3 se visualizan respectivamente valores de 0,974 y 0,882 como alfa de Cronbach, demostrando un alto nivel de consistencia sobre los enunciados de los instrumentos que genera fiabilidad sobre los resultados obtenidos.

**Tabla 2.** Fiabilidad del instrumento Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
974	22

**Tabla 3.** Fiabilidad del instrumento de Satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	6

La tabla 4 evidencia correlaciones positivas con un alto nivel de significancia (menor a 0,01) entre cada dimensión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, es decir, los elementos que integran cada una de las dimensiones de calidad evaluadas aportan a la evaluación general de la calidad del servicio, siendo la tangibilidad la que más influye en la percepción. Efectivamente, la tangibilidad muestra una correlación positiva fuerte (0.680), implicando que la apariencia, presencia y funcionalidad de instalaciones o equipos son relevantes para un constante incremento y preservación del nivel de satisfacción del usuario.

La segunda dimensión es la empatía con una correlación positiva moderada (0.584), referida a la atención personalizada y atenta a los usuarios; seguida por la capacidad de respuesta, también conocida como sensibilidad, con una correlación moderada positiva (0.539), relativa a la gestión adecuada de las dudas o problemas y a la predisposición de ayuda al usuario. Similarmente, la dimensión de seguridad

muestra una correlación positiva moderada (0,530), resaltando que el cliente busca honestidad, confianza, integridad y credibilidad en los servicios, soluciones y acciones que provee la entidad. Por último, la dimensión con menor impacto es la fiabilidad, con una correlación positiva débil (0,306), referida al compromiso, formalidad y precisión del servicio brindado por el personal.

**Tabla 4.** Correlación entre las dimensiones de Calidad de Servicio vs. Satisfacción del usuario

		Tangibilidad	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía
Satisfacción	Correlación de Pearson	,680**	,306**	,539**	,530**	,584**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	356	356	356	356	356

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Finalmente, la tabla 5 muestra una correlación positiva moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, comprobando la hipótesis general del estudio: La gestión de la calidad

del servicio que ofrece la Dirección Distrital 09D17 Milagro-Educación tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario.

**Tabla 5.** Correlación entre Calidad de Servicio vs. Satisfacción del usuario

		Calidad servicio	Satisfacción usuario
Calidad servicio	Correlación de Pearson	1	,568**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	356	356
Satisfacción usuario	Correlación de Pearson	,568**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	356	356

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### IV. DISCUSIÓN

La literatura reporta estudios de caso en organizaciones de diferentes sectores de la administración pública, con diversos resultados sobre las dimensiones del modelo Servperf que tienen mayor impacto en la satisfacción del usuario.

En el sector de la educación superior colombiana, Luna (2017) encontró que la seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad son las que más aportan a la percepción de la calidad de servicio. Las investigaciones realizadas en centros de salud por Pedraja-Rejas et al. (2019) en Chile, Isaza & Granja (2018) y Rivera et al. (2019) en Ecuador, destacan la dimensión tangibilidad como la de mayor grado de satisfacción. En el mismo sector, también en Ecuador, Basantes et al. (2016) encontraron una mejor valoración para seguridad y fiabilidad; mientras que, “Coautora” y Gregor (2022) señalan la empatía y tangibilidad como las dimensiones mejor

valoradas. En otro ámbito de la administración pública, Anchundia y Aguayo (2023) observaron que es la empatía la dimensión con un mayor peso en la satisfacción al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Puerto López, Ecuador.

Cuando se realizan correlaciones estadísticas, las investigaciones revelan la naturaleza mixta de la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, en diversos sectores empresariales. En el caso de empresas de telecomunicaciones, estudios realizados en países tan distintos como México (Ibarra-Morales y Casas-Medina, 2015), y Vietnam (Lai & Nguyen (2017), observaron que las dimensiones tangibilidad, fiabilidad y empatía, son las que influyen fuertemente en la satisfacción del cliente. Por su parte, en una empresa del sector comercial en México, Silva-Treviño et al. (2021) también encontraron una asociación altamente significativa, positiva y

fuerte entre tangibilidad y satisfacción del cliente, manteniendo las otras dimensiones una relación moderada.

Los resultados mostrados en el presente estudio son similares. Por una parte, destacan la tangibilidad y empatía como las dimensiones valoradas en un nivel aceptable (67.6% y 63%, respectivamente) y, por otra parte, las pruebas estadísticas indican que la tangibilidad muestra una correlación positiva fuerte (0.680) con la satisfacción del usuario, seguida por la empatía con una correlación positiva moderada (0.584).

Las implicaciones prácticas de estos resultados se encuentran referidas a la identificación de las dimensiones más relevantes para lograr un constante incremento y preservación del nivel de satisfacción del usuario, es decir, la importancia de la apariencia, presencia y funcionalidad de instalaciones o equipos, así como de la atención personalizada al usuario mediante la comunicación, accesibilidad y comprensión de sus necesidades. Al mismo tiempo, la ponderación general de 55% indica la satisfacción media del usuario con los servicios prestados por la Dirección Distrital de Milagro, siendo la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad las que tienen un puntaje promedio inferior a los 3 puntos.

## V. CONCLUSIONES

La situación actual de los servicios de la Dirección Distrital 09D17 Milagro-Educación permiten evidenciar que su nivel de calidad es medio al obtener un puntaje cercano a 3 dentro del método Servperf aplicado, representando una ponderación de 55% en cuanto a satisfacción del usuario. Además, se pudo comprobar la hipótesis general del estudio, referida a que la gestión de la calidad del servicio que ofrece la entidad gubernamental tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios (rectores, directores y docentes de las instituciones educativas). En tal sentido, se encontró una correlación positiva moderada entre ambas variables con un valor de 0,568 (nivel de significancia menor a 0,01), obteniéndose un mayor impacto de la dimensión tangibilidad (0.680), seguida por la empatía (0.584), es decir, desde el punto de vista práctico, el mantenimiento de equipos e instalaciones adecuadas y la atención personalizada al usuario son relevantes para validar y brindar un mejor servicio,

en el contexto de las estrategias que pueda adoptar la institución para fortalecer su gestión.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuerdo Ministerial Nro. MINEDUC-ME-2016-00015-A, de 05 de febrero de 2016, publicado en el Registro Oficial No. 709 de 10 de marzo de 2016.

Anchundia, M. y Aguayo, M. (2023). Evaluación de la calidad de los servicios del GADM del cantón Puer to López mediante la aplicación del modelo ser vper. *Revista Compendium: Cuadernos de Econo mía y Administración*, 10(2),118-141. <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1207>

Basantes Avalos, R., Vinueza Jara, A., y Coronel Sánchez, J. (2016). Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. *Ciencia UNEMI*, 9(18), 90-100. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp90-100p>

“Coautora”, y Gregor-Noriega, S. (2022). Aplicación del modelo Servperf para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. *"Carácter" Revista científica de la Univer sidad del Pacífico*, 10(1). <https://doi.org/10.35936/up.v10i1.108>

Castellano, S., Peña, O., y Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Geren cia*, 24(86), 395-415. <https://doi.org/10.37960/re vista.v24i86.23770>

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Ser vice Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398.

Ibarra-Morales, E. y Casas-Medina, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Tel cel, Hermosillo: una medición de la calidad en el ser vicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4)

- INEC (2023). *Calidad de los servicios públicos*. Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Isaza, L., y Granja, G. (septiembre de 2018). *Servicio al cliente: Modelo de medición ServPerf: Caso Hospital Público del Distrito 3 en Guayaquil*. VII Congreso Científico “Sociedad del Conocimiento: Retos y perspectivas. Acciones para un mundo sostenible”. Congreso llevado a cabo en Guayaquil, Ecuador.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de mercadotecnia*. 8ª. ed. Pearson-Prentice Hall.
- Lai, C. & Nguyen, M. (2017). Factors affecting service quality, customer satisfaction and loyalty of mobile phone service providers in Vietnam. *International Journal of Organizational Innovation*, 10(2): 75-85.
- Luna, F. (2017). Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *Revista Eco matemático*, 8(S1), 43-50. <https://doi.org/10.22463/17948231.1381>
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial.
- Medrano-Colorado, J., y Quiñonez-Ku, X. (2021). Calidad de servicio del soporte técnico utilizando el modelo SERVPERF y el marco ITSQM. *Revista Tecnológica - ESPOL*, 33(3), 242-257. <https://doi.org/10.37815/rte.v33n3.810>
- Palacios, J., Fulgueiras, F., y Catalina, C. (2001). La medición de la calidad de los Servicios Socioculturales en la Administración Local: el caso de Alcobendas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (20), 119–134. <https://doi.org/10.24965/gapp.vi20.252>
- Passailaigue, R. M. (2014). La calidad de la Gestión Educativa. *Revista Científica Ecociencia*, 1(1), 10-11.
- Pedraja-Rejas, L., Valdés, G., Riveros-Crawford, I., y Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora, *Interciencia*, 44(9), 514-520.
- Poutvaara, P., & Jordahl, H (2020). *Public sector outsourcing*. IZA World of Labor 2020: 65. <https://doi.org/10.15185/izawol.65.v2>
- Rivera, F., Lima, G., Guerrero G., y Yancha, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Salazar, W., y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13-20, <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Sánchez, J., Navas, S., Chávez, J., Fernanda, M., y Morochó, J. (2019). Implementación del modelo Servperf como herramienta para el diagnóstico y propuesta de mejoras en la prestación del Servicio. Caso: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Agencia Riobamba. *Ciencia Digital*, 3(2), 475-483. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.445>
- Senplades. (2009). *Aproximación y Análisis: Calidad de los servicios públicos*. Análisis de Coyuntura N° 2. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., y Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Solano Torrenegra, E. (2017). *¿Cuánta razón tiene el cliente? Manual práctico de servicio al cliente*. EJ BLACK.