

Gestión del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación, cantón Portoviejo, provincia de Manabí.

Service management and its relationship with user satisfaction at the Secretariat of Higher Education, Science, Technology, and Innovation, Portoviejo Canton, Manabí Province.

Jaime Patricio Zambrano Solórzano & Juan Manuel Gómez Mieles.

**CIENCIA E INNOVACIÓN EN
DIVERSAS DISCIPLINAS
CIENTÍFICAS.**

Enero - junio, V°6-N°1; 2025

Recibido: 26-06-2025

Aceptado: 30-06-2025

Publicado: 30-06-2025

PAIS

- Ecuador, Manabí
- Ecuador, Manabí

INSTITUCION

- Universidad Técnica de Manabí
- Universidad Técnica de Manabí

CORREO:

- ✉ jzambrano4389@utm.edu.ec
- ✉ manuel.gomez@utm.edu.ec

ORCID:

- 🌐 <https://orcid.org/0009-0006-8928-3482>
- 🌐 <https://orcid.org/0000-0002-1700-0926>

FORMATO DE CITA APA.

Zambrano, J. & Gómez, J. (2025). Gestión del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación, cantón Portoviejo, provincia de Manabí. *Revista G-ner@ndo*, V°6 (N°1), 6438 – 6456.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo general de analizar la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, cantón Portoviejo, provincia de Manabí. Se parte de definir las principales insuficiencias que pueden presentarse cuando los usuarios entran en contacto con las autoridades de la institución y poder tomar decisiones acertadas. Además, se aplica un cuestionario que incluye los elementos tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía a una muestra de 300 estudiantes que hacen uso del servicio. Como conclusiones se evidenció que la evaluación de la satisfacción de los usuarios mediante un cuestionario permitió identificar que existe un alto nivel de insatisfacción de estos pues el 23,1% tiene percepciones inferiores a sus expectativas, es decir recibieron menos o mucho menos de lo que esperaban.

Palabras clave: calidad de los servicios, calidad de los servicios educativos, satisfacción de los usuarios.

Abstract

This work is carried out with the purpose of analyzing the relationship between service management and user satisfaction of the Secretariat of Higher Education, Science, Technology and Innovation, Portoviejo canton, province of Manabí. The starting point is to define the main insufficiencies that may arise when users come into contact with the authorities of the institution and to be able to make correct decisions. In addition, a questionnaire that includes the elements tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy is applied to a sample of 300 students who use the service. As conclusions, it was evident that the evaluation of user satisfaction through a questionnaire made it possible to identify that there is a high level of dissatisfaction among them since 23.1% have perceptions lower than their expectations, that is, they received less or much less than what they expected. they expected.

Keywords: quality of services, quality of educational services, user satisfaction.

Introducción

A contexto internacional la percepción de una atención adecuada a los usuarios fundamenta un pilar importante en el desarrollo positivo de las instituciones. Según lo enmarca (Paiva y Rocca, 2024) en su estudio de satisfacción de una municipalidad del país el cual refleja que existen deficiencias en la satisfacción del usuario externo, se puede analizar que en el rendimiento percibido, se tiene personal que no se abastece ante tanta demanda, personal que no tiene conocimiento de algunos trámites, los tiempos que se le hace esperar al usuario para que se le atienda son muy prolongados, respecto a las expectativas, el usuario tiene una baja percepción de la institución, ya que consideran que los resultados de sus trámites se les entregan de manera inoportuna.

La calidad se ha convertido en una estrategia eficaz para el incremento de la satisfacción de los clientes, el logro de la eficacia, eficiencia y competitividad en un entorno cada vez más cambiante. Por ello las instituciones deben enfocar sus acciones en la determinación de las necesidades de los clientes, para superarlas y garantizar la lealtad de estos (Méndez, 2019). Kotler y Llane (2022), (Moliner et al., 2015), Rosales y Maya (2018) consideran, que dentro de las prioridades de toda organización debe estar satisfacer las necesidades del cliente, pues los clientes satisfechos manifiestan su satisfacción a otros sobre las buenas prácticas y experiencias vividas, pero los clientes insatisfechos proclaman su inconformidad y perjudican la imagen de la organización.

Arbeláez, G & Mendoza, P (2017) en su investigación realizan una relación entre la gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador, el cual concluyó que se encuentran evidencias necesarias para afirmar que cuanto más efectivas sean las acciones emprendidas por el director del centro de salud, enfocadas en la satisfacción de los usuarios, mayores serán los niveles de satisfacción.

Este resultado es de gran importancia para el instituto, ya que sugiere afrontar de manera positiva la variable de dirección estratégica mejorando la satisfacción pública.

La calidad de los servicios a diferencia de la calidad de los productos no se evalúa en laboratorios ni por el cumplimiento de especificaciones, son los usuarios quienes definen esa calidad e incluye el valor del servicio que se ofrece, la atención de los prestadores y la interacción entre el usuario y la organización. Por lo que toda organización debe evaluar el criterio del cliente para ofertar productos y servicios competitivos y que incidan en la satisfacción, reputación y lealtad de quienes lo consumen (Ishikawa, 1997).

Se realizó un estudio por parte de (Loor y Segovia, 2019) donde estudian el servicio del centro de atención ciudadana de Portoviejo el cual resalta que la calidad de la atención a los usuarios proporcionada por las secretarias de las diferentes instituciones presentes en el CAC (Centro de Atención Ciudadana) es altamente valorada por los usuarios. Estos encuentran que las secretarias poseen una formación accesible que les brinda confianza al momento de realizar solicitudes o presentar requerimientos. Sin embargo, los usuarios consideran que es necesario mejorar la preparación en aspectos humanos. La comunicación también es identificada como un área de mejora, ya que en ocasiones los usuarios experimentan dificultades al no saber cómo llevar a cabo ciertos procesos y notan que no existe un apoyo colaborativo entre las secretarias para resolver estas situaciones.

La satisfacción de los clientes es el juicio que este realiza sobre el producto o sus características en un momento determinado y que puede ser transitorio. Es por ello por lo que se debe cumplir lo que la organización promete a sus clientes de manera estandarizada para que no se produzcan desviaciones en los requisitos del producto/servicio (Zárraga, et al., 2018)

Algunas investigaciones desarrolladas (Bernal et al., 2015; Ibarra y Casas, 2015; Aceves et al., 2018; Pérez, 2018) concluyen que la calidad de los servicios es la orientación de las organizaciones para lograr la satisfacción de los clientes incluyendo a los trabajadores y los consumidores del servicio final. Camejo et al., (2018) manifiestan que se puede definir la satisfacción del cliente como la comparación que este realiza entre las expectativas que poseía antes de acceder al producto o servicio y la percepción final después de finalizada la relación de compraventa.

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación es una entidad gubernamental de alta importancia para el acceso a la educación superior y la promoción de la ciencia y la tecnología en la región. Sin embargo, a pesar de su relevancia, existe la percepción de que algunos aspectos de la gestión del servicio pueden estar afectando la satisfacción de los usuarios al interactuar con la institución según Naranjo y Costales (2024).

Se plantea una problemática en la eficiencia en los procesos de atención al cliente, la accesibilidad a los servicios ofrecidos, la calidad de la atención brindada por el personal y la comunicación interna entre los diferentes departamentos. Estos aspectos pueden influir en la percepción de los usuarios sobre la Secretaría y su nivel de satisfacción al utilizar sus servicios y recursos (Chavarro, 2024). Por tanto, es fundamental llevar a cabo una investigación exhaustiva que permita identificar los factores clave que afectan la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios, con el fin de proponer recomendaciones y mejoras que contribuyan a fortalecer la imagen y la efectividad de la Secretaría en beneficio de la comunidad educativa y científica de la región.

La gestión del servicio se refiere a las tácticas y medidas aplicadas por una organización con el objetivo de garantizar la excelencia y satisfacción del cliente durante la provisión de sus servicios. Esto conlleva la planificación, coordinación, dirección y

control de todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio, abarcando la formación del personal, el establecimiento de procesos eficientes, el trato al cliente, la resolución de inconvenientes y el continuo progreso (Beltrán, 2024). El propósito de la gestión del servicio es asegurar que los clientes reciban una atención de primer nivel que cumpla con sus expectativas y necesidades. (Sarmiento y Paredes, 2019).

En el concepto de "experiencia del usuario enfocada en la satisfacción" se basa en la creación de productos, servicios o sistemas que son diseñados y entregados teniendo en cuenta las necesidades, deseos y expectativas del usuario final. Este enfoque tiene como objetivo asegurar que la experiencia del usuario sea positiva y gratificante en todos los aspectos, desde la facilidad de uso y funcionalidad hasta el aspecto estético y el servicio postventa. En lo que resaltan Rojas et al., (2019) "Al priorizar la satisfacción del usuario en el proceso de diseño y desarrollo, se busca maximizar la calidad y el valor percibido por el usuario, lo que a su vez puede generar una mayor lealtad, recomendaciones positivas y éxito comercial." (pág. 41)

La correspondencia entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario es que ambas perspectivas se complementan para asegurar que los clientes reciban una atención de alta calidad y que sus necesidades y expectativas sean satisfechas según Enciso y Condori (2023). Para el desarrollo de la presente investigación se plantea el siguiente objetivo general analizar la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, cantón Portoviejo, provincia de Manabí.

Métodos y Materiales

El diseño de la investigación se caracteriza por ser no experimental y transversal, se utiliza para observar y analizar un momento exacto de la investigación para abarcar diversos grupos o muestras de estudio según Sampieri (2018). La investigación se llevará a cabo en las instalaciones específicas de la Coordinación Zonal 4 de la

mencionada Secretaría, con el propósito de entender cómo la forma en que se administra el servicio impacta en la percepción y satisfacción de los usuarios. Se optó por un enfoque mixto según Maxwell (2019) es un paradigma de investigación que implica la recopilación de datos cualitativos y cuantitativos sobre el mismo objeto de investigación, combinando métodos de recolección de datos para obtener una comprensión holística del fenómeno estudiado.

Las herramientas informáticas son el conjunto de instrumentos, digitales o físicos, que son utilizados para manejar información con el uso de computadoras, tales como el procesador de texto, la base de datos, las hojas de cálculo, el correo electrónico, buscadores, programas de diseño, redes de telecomunicaciones, entre otros según (Cabrera, 2010). El uso de Google Forms servirá como una herramienta para la creación y obtención de información de los usuarios que han realizado un trámite, en este caso el proceso para reconocimiento de títulos extranjeros.

Esta herramienta, asimismo, puede contextualizarse desde diferentes escenarios para obtener información que apoye en el mejoramiento del servicio. La recolección de datos se llevó a cabo a través de encuestas diseñadas utilizando Google Forms, basadas en la diferencia del modelo servqual.

Este modelo se centra en la discrepancia entre las percepciones y las expectativas de los clientes externos, proporcionando una base sólida para evaluar la calidad del servicio. El modelo SERVQUAL se enfoca en 22 declaraciones basadas o resumidas en cinco dimensiones de calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Las preguntas de la encuesta se formularon utilizando la escala de Likert, con modificaciones mínimas para mejorar la comprensión y la claridad de los encuestados.

El análisis de los datos recopilados se realizará mediante técnicas estadísticas adecuadas, con el objetivo de identificar patrones, tendencias y correlaciones significativas entre las variables estudiadas.

Para el último cuatrimestre del año 2023, se gestionaron un total de 893 trámites relacionados con el servicio sobre el acceso a la educación superior.

Se emplearon técnicas de muestra probabilística estratificada representando a 276 usuarios que utilizaron el servicio de Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación durante el periodo de estudio. Este servicio fue seleccionado debido a su alta demanda dentro de la institución, lo que garantizó una diversidad de perspectivas entre los participantes.

Para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados, se calculó un error real del 9,24%, lo que permitió obtener conclusiones significativas mediante un muestreo aleatorio simple.

Muestreo aleatorio simple; utilizando el tamaño de la muestra para población finita

Donde:

n = tamaño de la muestra = 276

z = índice de confiabilidad = 1.96

p = probabilidad de acierto = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 0.5

E = error permisible = 9,24%

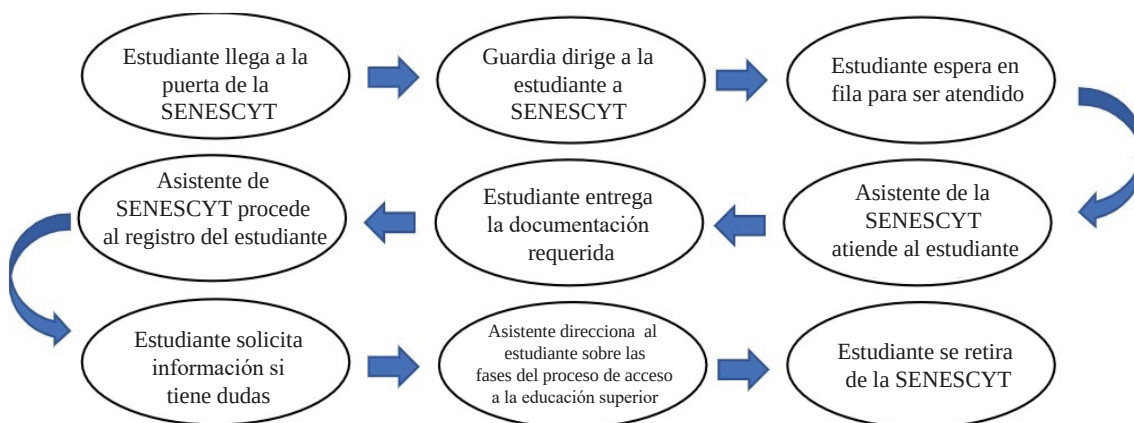
N = población = 893.

Análisis de resultados

Para la evaluación de los servicios se aplica el ciclo de los servicios y los momentos de la verdad en el proceso de inscripción que realiza la SENESCYT, en la figura 1 se muestran las secuencias de este servicio.

Figura 1.

Ciclo de los servicios del proceso de registro.



Fuente: Flores et al., (2019). Propuesta de instrumentos para evaluar la calidad de servicios.

El ciclo del servicio muestra todo el recorrido que realiza el usuario desde que entra a la secretaría hasta que sale inscrito y denota aquellos momentos en que el usuario entra en contacto con el personal de la institución y donde pueden generarse insatisfacciones en caso de que el trato no sea el correcto. En la tabla 1 se detalla el ciclo del servicio representado.

Tabla 1.

Actividades del ciclo de servicios.

Ciclo del servicio	Actividades
1. Estudiante llega a la puerta de la SENESCYT	El estudiante llega a la puerta de la SENESCYT para solicitar información sobre el proceso de registro y es recibido por el guardia.
2. Guardia dirige a la estudiante a SENESCYT	El guardia le indica al estudiante donde queda la SENESCYT, para consultar sobre el proceso de registro.
3. Estudiante espera en fila para ser atendido	El estudiante llega a la SENESCYT debe esperar su turno para ser atendido, se colocan sillas fuera de la secretaria para que el estudiante no espere de pie.
4. Asistente de la SENESCYT atiende al estudiante	El estudiante entra a la SENESCYT y es atendido por una de las asistentes de este departamento que se dedica al proceso de registro.
5. Estudiante entrega la documentación requerida	La asistente de la SENESCYT solicita al estudiante toda la información necesaria para el proceso de registro, por lo que el estudiante debe entregar dicha información.
6. Asistente de SENESCYT procede al registro del estudiante	La asistente de SENESCYT verifica la información presenta y procede a registrar al estudiante.
7. Estudiante solicita información si tiene dudas.	El estudiante si tiene dudas procede a preguntar a la asistente que lo registro.
8. Asistente direcciona al estudiante sobre las fases del proceso de acceso a la educación superior	El estudiante se registra y continua con el proceso para acceder a un cupo en una IES pública del Ecuador.
9. Estudiante se retira de la SENESCYT	El estudiante se retira de la SENESCYT pasa por la puerta y solicita al guardia le entregue su cedula de identidad.

Fuente: Flores et al., (2019). Propuesta de instrumentos para evaluar la calidad de servicios

Una vez definido el ciclo de los servicios, se procede a identificar los denominados "momentos de la verdad", que son aquellos durante los cuales el cliente

se relaciona con los miembros de la organización. En la tabla 2 se muestran los momentos de la verdad del servicio antes mencionado.

Tabla 2.

Momentos de la verdad.

Momentos de la verdad	Aspectos a gestionar
1. Estudiante llega a la puerta de la SENESCYT	Amabilidad y nivel de información del guardia de la puerta de la SENESCYT.
2. Guardia dirige al estudiante a la SENESCYT	Nivel de conocimientos del guardia sobre la ubicación de la SENESCYT.
3. Estudiante espera en fila para ser atendido	Confort y condiciones para la espera del estudiante.
4. Asistente de la SENESCYT atiende al estudiante	Disponibilidad de asistentes de la SENESCYT para atender a los estudiantes.
5. Estudiante entrega la documentación requerida	Cantidad y calidad de la información solicitada por la SENESCYT a los estudiantes para el registro.
6. Asistente de SENESCYT procede al registro del estudiante	Amabilidad y nivel de conocimientos de la asistente de la SENESCYT.
7. Estudiante solicita información si tiene dudas.	Nivel de información y dominio de la asistente de la SENESCYT.
8. Asistente direcciona al estudiante sobre las fases del proceso de acceso a la educación superior.	Explicación de fases para continuar con el proceso para acceder a un cupo en una IES pública del Ecuador.
9. Estudiante se retira de la SENESCYT	Amabilidad del personal de la sala y de los guardias de la SENESCYT.

Fuente: Flores et al., (2019). Propuesta de instrumentos para evaluar la calidad de servicios.

El ciclo de los servicios del proceso de inscripción evidencia el movimiento de los estudiantes desde su llegada a la secretaría hasta su salida, lo cual evidencia los momentos en que estos se ponen en contacto con los empleados de la institución, es decir los nueve momentos de la verdad identificados. Este análisis permite a la institución poder gestionar los elementos que influyen directamente en la satisfacción de los usuarios como son:

- Amabilidad de los empleados.
- Nivel de información con que cuentan los empleados para asistir a los estudiantes.
- Rapidez en el servicio.
- Disponibilidad de personal en la SENESCYT.
- Nivel de conocimientos del personal en la SENESCYT.

Para la evaluación de la satisfacción de los usuarios se aplica un cuestionario compuesto de 18 preguntas relacionadas con los atributos que inciden en la calidad de los servicios los 276 usuarios se escogen de manera aleatoria. En la tabla 3 se muestran los resultados de la aplicación del cuestionario.

Tabla 3.

Resultados de la encuesta de satisfacción.

Preguntas	Mucho menos de lo esperado (1)	Menos de lo esperado (2)	Igual a lo esperado (3)	Más de lo esperado (4)	Mucho más de lo esperado (5)
1. La SENESCYT posee instalaciones modernas y bien equipadas.		17	112	105	42

2.	La SENESCYT cuenta con confort apropiado.		26	153	86	11
3.	Los empleados poseen una buena apariencia.		12	148	114	2
4.	La SENESCYT posee una infraestructura excelente		18	127	105	26
5.	Lo que ha publicitado la SENESCYT lo ha cumplido fielmente		34	165	77	
6.	La SENESCYT ha mostrado interés por resolver sus problemas		9	133	121	13
7.	La SENESCYT cumple con los servicios en el tiempo establecido		46	167	63	
8.	Los empleados ofrecen su servicio de manera rápida	7	84	169	16	
9.	Los empleados muestran disposición para ayudar siempre	3	78	140	55	
10.	Los empleados inspiran confianza al usuario	5	91	132	48	
11.	Los empleados demuestran seguridad en su accionar	4	89	134	49	
12.	Los empleados siempre responden las preguntas del usuario con seguridad	3	77	154	42	
13.	Los empleados son siempre amables		67	189	20	

14. La SENESCYT brinda una atención personalizada		34		93	4
15. Se cumplen los horarios de servicios y son asequibles para el usuario	23	61	159	33	
16. La SENESCYT está pendiente de las necesidades del usuario		56	162	55	3
17. Los empleados entienden lo que necesita siempre el usuario	12	87	143	34	
18. Ud. está satisfecho con el servicio del registro de la secretaría	5	78	131	59	3
Total	62	964	2663	1175	104

Elaborado por: Autor del artículo

Para comprobar la representatividad y valor de los datos obtenidos en la encuesta se realiza un análisis de fiabilidad de la escala utilizada mediante el coeficiente alfa de Cronbach utilizando el software estadístico SPSS versión 25.0 para Windows, los resultados se muestran en la tabla 4.

Tabla 4.

Resultados de la determinación del coeficiente Alfa de Cronbach.

Casos	Válido	276	100,0
	Excluidos		,0
	Total	276	100,0
Alfa de Cronbach		Nº de elementos	
,837		276	

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar el valor de Alfa de Cronbach es superior a 0,70 por lo que la escala de la encuesta es fiable. La validez se determina por medio del coeficiente de Determinación R^2 utilizando el SPSS se toma como variables independientes las preguntas de la 1 a la 17 y como variable dependiente la pregunta 18, los resultados se muestran en la tabla 5.

Tabla 5.

Resultados del cálculo del coeficiente determinación R^2 .

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1		,720	,705	,241

Fuente: Autor del artículo

El valor del coeficiente R^2 es superior a 0,7 por lo que el instrumento presentado es válido; es decir, la encuesta sí mide la satisfacción de los clientes.

Para el análisis de los resultados de la evaluación de la satisfacción de los pacientes se divide el cuestionario por cada uno de los elementos que definen la satisfacción, según la escala presentada existe satisfacción cuando las respuestas están entre 3 y 5; es decir, el estudiante iguala o supera las percepciones con respecto a sus expectativas.

Tangibilidad (preguntas 1 -4).

Este atributo es bien valorado por los estudiantes pues el 93% manifiesta que la percepción es igual o superior a sus expectativas, no obstante, debe revisarse la infraestructura y las condiciones que se le ofrecen a los estudiantes en el proceso de inscripción pues fueron las características peor valoradas.

Fiabilidad (preguntas 5-8).

La fiabilidad no es bien valorada por los usuarios puesto que el 16,3% tuvieron percepciones menores a las expectativas, es decir sus percepciones fueron inferiores a las expectativas. En este caso la mayor insatisfacción está con la rapidez en que los asistentes de secretaría realizan el proceso, el cumplimiento en tiempo del servicio y el cumplimiento de lo prometido por la institución en su publicidad.

Seguridad (preguntas 9-12).

El atributo seguridad es el peor valorado por los estudiantes, pues el 31,7% de ellos esperan mucho de lo esperado y menos de lo esperado los cuatro indicadores, es decir las percepciones fueron menores que las expectativas. Los indicadores que más incidieron en ese resultado fueron: los empleados inspiran seguridad y confianza a los usuarios, los empleados responden con seguridad las inquietudes de los usuarios y muestran disposición para ayudar.

Capacidad de respuesta (preguntas 13-15).

La capacidad de respuesta también es uno de los atributos mal valorado por los estudiantes, pues el 22,3 % manifiesta su insatisfacción al recibir mucho menos o menos de lo que esperaban, es decir sus percepciones fueron inferiores a las expectativas. En esta valoración lo que más influyó fue el cumplimiento de los horarios establecidos y la accesibilidad a los mismos por parte de los usuarios.

Empatía (preguntas 16-17).

El 29% de los usuarios valoran de mucho menos de lo esperado o menos de lo esperado este atributo, es decir sus percepciones son inferiores o muy inferiores a las expectativas creadas, los dos elementos son mal valorados pues consideran que la

Institución no conoce bien sus expectativas o necesidades y los asistentes de secretaría no identifican lo que realmente necesitan los usuarios.

Conclusiones

La calidad de los servicios debe ser una prioridad para las organizaciones pues se considera un importante antecedente de la satisfacción de los usuarios lo cual incide directamente en la fidelización de estos y por tanto en la imagen y posicionamiento en el mercado de las organizaciones.

Esto implica que la satisfacción de los usuarios tiene una alta importancia para la reputación de las organizaciones, su aceptación en el mercado y la consecución de la eficiencia y efectividad. Es preciso conocer el nivel de satisfacción de los usuarios para poder valorar la percepción de estos sobre los servicios que se brindan y de esta manera elevar los estándares de calidad y excelencia.

El análisis del ciclo del servicio permitió identificar el recorrido que los estudiantes realizan por el establecimiento desde su llegada hasta la retirada del servicio del registro y los momentos en que este entra en contacto con las autoridades para poder gestionar los aspectos que inciden directamente en su satisfacción. Esta herramienta garantiza desarrollar acciones en función de disminuir las posibles fallas en la prestación del servicio y aumentar la calidad de este.

La evaluación de la satisfacción de los usuarios mediante un cuestionario permitió identificar que existe un alto nivel de insatisfacción de estos pues el 23,1% tiene percepciones inferiores a sus expectativas, es decir recibieron menos o mucho menos de lo que esperaban. Los atributos más afectados son capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía con el mayor porcentaje de insatisfacción.

Referencias bibliográficas

- Aceves, T., Silva, S. y Melchor, J. (2018). La calidad de los servicios de una empresa de autotransporte para satisfacer y motivar al cliente. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 8(1), 123-136
- Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An. Fac. med. (Lima, Peru: 1990)*, 78(2), 43.
- Beltrán Gómez, N. I. (2024). Plan estratégico para la compañía de transporte público Transcisa SA del cantón Salinas, año 2023 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2024).
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19
- Cabrera Méndez, M. (2010). Introducción a las fuentes de información. Editorial Uned.
- Camejo, I. T. G., Sánchez, E. B., Carreó, N. H., del Villar Ayala, A., & Fernández, L. L. (2018). Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios hoteleros/Procedure to evaluate customer's satisfaction with hotel services. *Retos Turísticos*, 16(3)
- Chavarro, N. (2024). Transmilenio y ciudadanos sostenibles: tejiendo un futuro de movilidad consciente y comprometida con el corazón de la ciudad (Bachelor's thesis, Especialización en Gerencia de Procesos y Calidad).
- Enciso Yanqui, E. J., & Condori Taiña, A. M. (2023). Calidad de servicio y su relación en la satisfacción de los usuarios de la operadora y administradora Terminal Terrestre Interoceánico de Puerto Maldonado SAC-2021.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ibarra, L. y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260
- Ishikawa, K. (1997). ¿Qué es el control total de la calidad? la modalidad japonesa. Editorial Norma
- Kotler, P. & LLane, K. (2022). Necesidades, deseos y demandas. Dirección de marketing 14va edición. Dirección de marketing 14va edición
- Lloor Valle, M. D., & Segovia Meza, R. (2019). El servicio de atención de la secretaria del Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* (febrero 2019).
- Maxwell, J. A. (2019). Diseño de investigación cualitativa (Vol. 241006). Editorial Gedisa.
- Méndez, L. (2019). Diseño e implementación de un sistema de control de la calidad basado en HACCP [Tesis doctoral]. Universidad de Sucre. Sucre, Colombia
- Moliner, B., Galarza, M., Gil, I. y Fuentes, M. (2015). Causas y consecuencias sociales de la satisfacción de los clientes con hoteles. *Cuadernos de Turismo* (36), 295-313
-

- Naranjo, M. V., & Costales, A. C. (2024). Integración de Chatbots de IA para la Optimización de Pedidos en Servicios Alimentarios: Caso de Estudio en “Cafetería La Estación 04–Ibarra Ecuador”. 593 digital Publisher CEIT, 9(3), 790-802.
- Paiva Macalupú, L. B., & Rocca Quispe, E. M. (2024). Gestión por procesos y la satisfacción del usuario del Hospital de Apoyo II-1 Nuestra Señora de las Mercedes, Provincia Paíta, Año 2023.
- Pérez, M. (2018). Gestión de calidad de servicios en el sector no estatal, una propuesta para el desarrollo local. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, 45-67
- Rosales, P. y Maya, I. (2018). Satisfacción del cliente con la actividad comercial de los mercados públicos de la Heroica Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración, 7(13), 95-113
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez Alujas, Á. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. Rev. Est. de Políticas Públicas, 5, 33–49.
- Sarmiento Prieto, S. R., & Paredes Tarazona, M. T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. Industrial data, 22(1), 95–112. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Zárraga, L., Molina, V. Y Corona, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración, 7(13), 46-65
-