



EVALUACIÓN DEL SERVICIO DEL GAD MUNICIPAL EN EL CANTÓN SAN VICENTE DEL ÁREA DE TURISMO

EVALUATION OF THE MUNICIPAL GAD SERVICE IN THE SAN VICENTE CANTON OF THE TOURISM AREA

Karen Leticia López Vera ¹; Tatiana Yaneth Chávez Santana²; José Luis García Vera ³

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”^{1,2,3}, - Manabí Ecuador

karenl_lopez@espam.edu.ec¹; tatita_chavez@espam.edu.ec²; jgarcia@espam.edu.ec³;

Karen Leticia López Vera ¹ <https://orcid.org/0009-0005-7758-7342>
Tatiana Yaneth Chávez Santana² <https://orcid.org/0009-0002-5516-1322>
José Luis García Vera ³ <https://orcid.org/0000-0003-4238-0198>

Recibido: 10-jul-2023

Aceptado: 30-ago-2023

Código de Clasificación: C1, S4

RESUMEN

Evaluar la calidad del servicio percibido por los usuarios del GAD San Vicente en el área de turismo para que se contribuya a la mejora de los procesos institucionales mediante un plan; se realizó una identificación del estado del arte sobre la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la gestión pública, mediante revisión teórica y de campo. Se seleccionó el modelo de evaluación de la calidad del servicio SERVQUAL; aplicando una entrevista a los funcionarios, de igual forma se aplicaron encuestas a los usuarios externos a las condiciones del estudio mediante las cinco dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL. Por último, con los resultados obtenidos se logró diseñar un plan de mejora detallando que se estableció realizar capacitaciones y evaluaciones periódicas a los funcionarios, implementar recursos tecnológicos para agilizar cada uno de los trámites de los usuarios.

Palabras claves: Servicio, gobierno autónomo descentralizado (GAD), turismo, usuarios, SERVQUAL

ABSTRACT

To evaluate the quality of service perceived by the users of the GAD San Vicente in the area of tourism in order to contribute to the improvement of institutional processes through a plan; an identification of the state of the art on the relationship between user satisfaction and quality of service in public management was carried out through a theoretical and field review. The SERVQUAL service quality evaluation model was selected; an interview with officials and surveys of external users of the study conditions were applied

through the five quality dimensions of the SERVQUAL model. Finally, with the results obtained it was possible to design an improvement plan detailing that it was established to carry out training and periodic evaluations to the staff, implement technological resources to streamline each of the procedures of the users.

KEY WORDS: Service, Decentralized Autonomous Government (GAD), Tourism, users, SERVQUAL

INTRODUCCIÓN

La calidad en el servicio, tanto en el sector público como privado, es considerado un aspecto relevante para alcanzar los objetivos de las organizaciones y desarrollar estrategias orientadas a aumentar la satisfacción de los usuarios. El objetivo principal es cumplir con los requerimientos del usuario y cerciorarse de que los procesos de la organización contribuyan a indemnizar sus necesidades.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2008), conceptualiza a la calidad en la gestión pública con el siguiente enunciado: “La calidad en el mandato público debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna, adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad” (p. 23).

En Ecuador, uno de los principales gestores de la política sectorial es la calidad de la atención a los servicios. Maggi (2018), establece que la satisfacción de los usuarios es utilizada como herramienta para evaluar y proponer acciones de mejora cuando se detectan procesos insatisfechos. Esto puede ser consecuencia de la falta de atención al usuario o falta de capacitación de parte de los funcionarios públicos. Por esta razón, es importante mantener la evaluación dado que brinda información de la disposición percibida por los usuarios en calidad de estructura, procesos y resultados.

Dentro de las instituciones públicas históricamente no se ha priorizado la calidad del servicio. Según Mendoza (2016), el sector público en la provincia de Manabí, como a nivel nacional, presenta problemas relacionados a la calidad de las entidades públicas ya que no ofrecen un proceso ágil, rápido, eficaz y de calidad. Indica también que no existe un ambiente adecuado para atender al usuario y hay ausencia de capacitación en la atención de calidad, lo que genera que no brinden información oportuna acerca de trámites institucionales.

Según Primicias (2019), la percepción de calidad de los servicios en las entidades públicas alcanzó en 2018 la valoración más baja desde 2012, tanto en el área urbana como en el área rural. De esta forma el documento indica que la percepción de calidad de estos en Ecuador alcanzó una valoración de 6,31 sobre 10. Con relación a los resultados definidos es importante señalar que la calidad del servicio en Ecuador ha presentado algunos inconvenientes en la entrega final del mismo tales como: insatisfacción de los usuarios, tiempo excesivo de espera para un requerimiento. De esta forma es necesario que se apliquen estrategias de mejoramiento para que exista una satisfacción del usuario de calidad donde se atienda de manera inmediata cada uno de sus requerimientos.

Según estudios realizados por la empresa Daemon Quest (Gonzales, 2019), organización especializada en la gestión de información de usuarios definida, indica que las empresas pierden del 10% al 15% de sus usuarios todos los años relacionado básicamente a carencias en la atención al usuario personalizado, por lo

que deben establecer las estrategias para diseñar confianza en su compra. Con relación a lo expuesto, una de las causas sobre el problema en la calidad del servicio está relacionado con la atención al usuario, donde es importante que se generen estrategias orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios.

En Manabí se promueve la calidad del servicio dentro de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) mediante la ejecución de proyectos de mejoramiento (capacitación a los servidores, evaluación sobre la satisfacción de los usuarios sobre un servicio) y capacitación al personal en tema de atención al usuario (Ginesti, Caldarelli y Zampella, 2018).

En un diagnóstico empírico preliminar realizado por las autoras y con asistencia de un grupo de funcionarios del área de Turismo del GADM San Vicente, se observaron procesos que pueden influir en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. Entre ellos, se evidencian: la falta de optimización de los recursos, lo que causa un excesivo tiempo de espera de parte de los usuarios, instalaciones físicas inapropiadas, falta de un plan estratégico de turismo cantonal, herramientas tecnológicas inadecuadas, escaso material para la promoción de turismo y falta de presupuesto para cumplir con los procesos establecidos en el área de turismo. Por esta razón es importante evaluar la calidad permitiendo la propuesta de un plan de mejora que logre optimizar los procesos de las actividades establecidas en el área de estudio.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la presente investigación se evaluó el área de turismo del GADM San Vicente de la provincia de Manabí, cuya institución queda ubicada en la provincia de Manabí, cantón San Vicente en la ciudadela los Ceibos, entrada al Bálsamo en las instalaciones de la UNAE (Universidad Nacional de Educación).

Se aplicó el método inductivo porque permitió enfocarse en la rama específica delimitada por los objetivos de la investigación para detectar y conocer aquellas falencias, problemas internos que existen dentro del departamento de turismo del GAD San Vicente mediante la aplicación de las encuestas estructuradas adaptadas al modelo SERVQUAL, luego se evaluó la calidad de atención donde se encuentren fuentes bibliográficas en revistas científicas, información en el portal del municipio, que ayuden a detectar las debilidades y fortalezas que tienen por los usuarios que anhelan quedar satisfechos con un servicio de calidad y calidez.

Por último, el método deductivo dentro de la normativa que establece la aplicación esencial de la valoración de calidad de servicio en el sector público, se investigó cada una de las causas de la problemática en la institución y se logró establecer las conclusiones particulares sobre la oferta que ofrece el departamento de turismo del GADM del cantón San Vicente, ayudando en la implementación y propuesta de alternativas de mejoramiento de la calidad del mismo a los usuarios del departamento de estudio.

La población objetivo para el desarrollo de la investigación estuvo conformada por la población hotelera y turística (propietarios y usuarios) del cantón San Vicente obteniendo una muestra de 254 personas que asisten directamente al área de Turismo del GADM de San Vicente, como también propietarios de locales-restaurantes.

Se realizó la aplicación de una entrevista a los funcionarios internos, también la aplicación de una encuesta con el modelo SERVQUAL seleccionado para evaluar la calidad del servicio en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente, para medir las expectativas; y, el segundo a los usuarios para medir las percepciones del servicio de dicha entidad. Constan 20 preguntas con sus respectivas cinco dimensiones de calidad por medio de la escala de Likert.

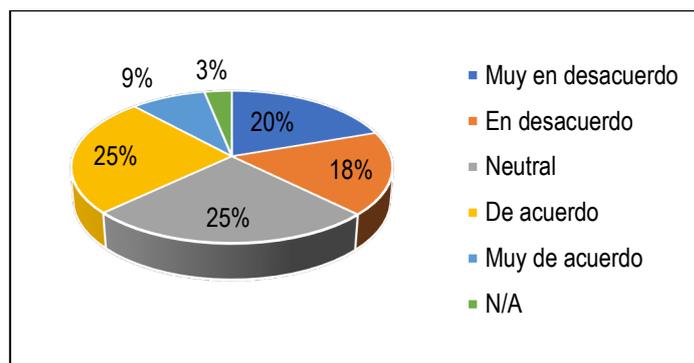
RESULTADOS

Se aplicó una entrevista al personal interno del GADM del cantón San Vicente donde se obtuvo que con relación a capacitación sobre calidad del servicio si han recibido para fortalecimiento de la eficacia, al igual sobre liderazgo, atención al cliente, manejo de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Ellos indicaron que hace dos años recibieron capacitaciones sobre hospitalidad y servicio, liderazgo por la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME) y el Ministerio de Trabajo e indicaron que si son fundamentales para el desarrollo laboral y personal al igual que permiten mejorar la disposición de los servicios y tipos de requerimientos de los usuarios y fortalece las capacidades (personal capacitado, respuesta inmediata del servicio).

Con relación a las condiciones y recursos tecnológicos y físicos se establece que son los adecuados para ofrecer un servicio de calidad, manifiestan que necesita una adecuación en cuanto a recursos tecnológicos de última generación, dado que no son los más adecuados porque no cuentan con equipos de mayor tecnología que ayuden a la calidad del servicio. También recomendaron que las oficinas se ubiquen más cerca de la ciudad dado que actualmente se encuentran retiradas provocando molestias en los usuarios.

1. ¿Me encuentro satisfecho con los servicios brindados por el área de turismo?

Figura 1 Satisfacción de los servicios públicos

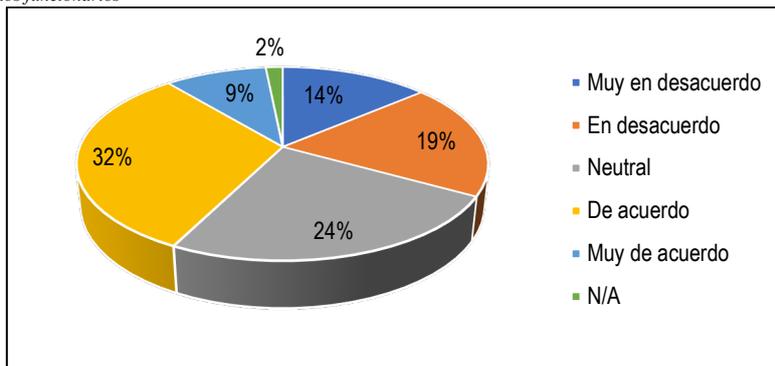


Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos del GADM del cantón San Vicente

Con relación a la pregunta de la figura 1, el 25% manifiesta que están de acuerdo, el otro 25% se mantiene neutral, el 20% muy en desacuerdo, a diferencia del 18% en desacuerdo, el 9% muy de acuerdo y el 3% no mantiene ningún acuerdo. De acuerdo con los resultados obtenidos porcentualmente, se considera una respuesta favorable en cuanto al servicio brindado con un 18% en un desacuerdo correlacional a un 25% positivo, tomando como importante igual las mejoras continuas de los otros porcentajes para una mayor toma de decisión tanto interna y externa.

2. El servicio brindado por los funcionarios del área de Turismo es de calidad.

Figura 2
Servicio brindado por los funcionarios



Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos del GADM del cantón San Vicente

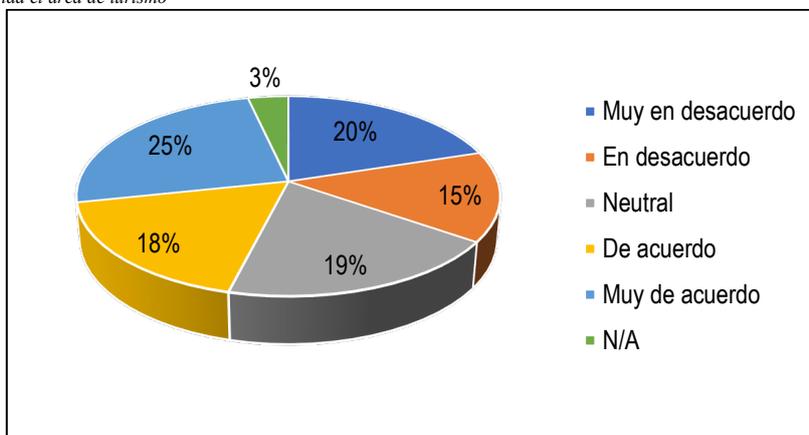
En la figura 2 se observa que el 32% sostienen que el servicio brindado por los funcionarios del área de turismo es de calidad, el 24% se considera neutral, el 19% en desacuerdo, a diferencia del 14% que se mostró muy en desacuerdo y el 9% muy de acuerdo.

Analizando los resultados obtenidos, se logró considerar un porcentaje muy bajo de parte de los usuarios con relación a un servicio de calidad que debe ser superior al 50% de aceptación favorable y que permitió visualizar con claridad para la mejora de todos los procesos de calidad de un servicio favorable.

De esta forma presenta una concordancia con León-Ramentol et al. (2018), donde la importancia de la implementación de la gestión de calidad en una entidad está representada por los beneficios que esta gestión les brinda a las empresas al ser aplicada. Con ella se puede lograr la eficiencia y eficacia en diferentes áreas; así como la mejora en los procesos, los productos o servicios; contribuye para que se desarrolle una mejora global en el desempeño y permite tener una base firme para un desarrollo sostenible.

3. La atención que brinda el área de turismo es eficiente y rápida.

Figura 3
La atención que brinda el área de turismo



Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos del GADM del cantón San Vicente

El 25% está muy de acuerdo con relación a la atención que brinda el área de turismo es eficiente y rápida, a diferencia del 20% que está muy en desacuerdo, el 19% se muestra neutral, el 18% está de acuerdo, el 15% en desacuerdo, el 3% no mantuvo respuesta alguna.

Analizando los resultados obtenidos en la figura 3 se observa que los ciudadanos califican que el servicio es eficiente y rápido, fue realizado en el tiempo acordado en que se planificó y solo una pequeña muestra manifiesta que no. Mostrando que el servicio se lo cumple a cabalidad durante un tiempo establecido entre el cliente y el área de turismo; quien estaría representada por los técnicos que brindan el servicio.

VALORACIÓN MEDIANTE PROMEDIO DE LAS PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS

Para realizar la valoración sobre el promedio de las percepciones, expectativas para dar fiabilidad y validez a los resultados se aplicó el método de Alfa de Cronbach mediante el sistema SPSS, en el cual debe de ser mayor a 0,70 para ser confiable, en esta investigación el resultado fue 0,983.

Tabla 1
Resumen de procesamientos de casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	244	90,7
	Excluido^a	25	9,3
	Total	269	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos del GADM del cantón San Vicente

Tabla 2
Estadística de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	18
Servqual	Alfa de Cronbach
Expectativas	0,893
Percepciones	0,955

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos del GADM del cantón San Vicente

Los resultados de la tabla 2 obtuvieron con el análisis de las preguntas de las expectativas y percepciones en conjunto e individualmente, el resultado de los 18 ítems fue de 0,983 es por eso por lo que se puede afirmar que los ítems están relacionados entre sí es decir el resultado es eficiente.

De esta forma las expectativas y percepciones que fueron analizadas una cada una, establecieron valores superiores a 0,6 es decir, tienen alta fiabilidad.

Tabla 3
Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach

Dimensión	Expectativas	Percepciones
Fiabilidad	,725	,840
Sensibilidad	,824	,896
Seguridad	,802	,876

Empatía Elementos tangibles	,822	,822
------------------------------------	------	------

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos del GADM del cantón San Vicente

CREACIÓN DE MATRIZ DE PONDERACIÓN DE EXPECTATIVAS, PERCEPCIONES Y VALOR

Tabla 4
Matriz de ponderación de expectativas, percepciones y valores

	Dimensiones				
	1	2	3	4	5
Me encuentro satisfecho con los servicios brindados por el área de Turismo	,845				
El servicio brindado por los funcionarios del área de Turismo es de calidad.	,834				
Los formularios y comunicados del área de Turismo me informan sobre el servicio que se ofrece.	,831				
Las instalaciones físicas del área de Turismo son cómodas	,815				
Los problemas son resueltos por los funcionarios de manera eficaz.	,796				
Los funcionarios del área de Turismo prestan sus servicios en el tiempo establecido.		,754			
Los funcionarios dan respuesta a las inquietudes de los usuarios.		,741			
Los funcionarios son profesionales y conocen de sus funciones.		,799			
La atención de los funcionarios es amable.		,784			
Los funcionarios informan sobre el tiempo que toman los trámites.			,770		
Los funcionarios están disponibles para atender un requerimiento.			,773		
Los funcionarios brindan información previa de los trámites que solicitan los usuarios.			,735		
Los funcionarios del área de Turismo tienen un comportamiento correcto.			,724		
Los funcionarios tratan respetuosamente a los usuarios.				,684	
Entiendo claramente la información que me brindan los funcionarios.				,741	
El personal muestra una actitud comprensiva y tolerante.				,796	
Los funcionarios prestan atención a mis necesidades y me orientan ante mis dudas.				,698	
La atención que brinda el área de turismo es eficiente y rápida.				,617	

Fuente: Elaboración propia

Como los resultados obtenidos anteriormente en la tabla 4, no coincide con la estructura de las dimensiones del Modelo Servqual, dado que las personas fueron encuestadas del cantón San Vicente, no tienen las mismas perspectivas. De esta forma se puede apreciar que la estructura de algunas dimensiones se asemeja a la estructura del modelo.

Tabla 5
Matriz por Dimensión, expectativa y percepción

Dimensión	Ítems	Puntaje
-----------	-------	---------

		Expectativa	Percepción	Brecha
Fiabilidad	Me encuentro satisfecho con los servicios brindados por el área de Turismo.	7,88	6,95	-0,93
	El servicio brindado por los funcionarios del área de Turismo es de calidad.	7,67	7,31	-0,36
	Los formularios y comunicados del área de Turismo me informan sobre el servicio que se ofrece.	7,65	6,78	-0,87
Elementos tangibles	Las instalaciones físicas del área de Turismo son cómodas.	7,67	6,67	-1
	Los problemas son resueltos por los funcionarios de manera eficaz.	6,56	6,89	0,33
Capacidad de respuesta	Los funcionarios del área de Turismo prestan sus servicios en el tiempo establecido.	6,89	7,56	0,67
	Los funcionarios dan respuesta a las inquietudes de los usuarios.	6,78	8,57	1,79
	Los funcionarios son profesionales y conocen de sus funciones.	8,67	7,67	-1
	La atención de los funcionarios es amable.	6,89	7,98	1,09
	Los funcionarios informan sobre	8,98	7,89	-1,09

	el tiempo que toman los trámites.			
Seguridad	Los funcionarios están disponibles para atender un requerimiento.	8,76	7,34	-1,42
	Los funcionarios brindan información previa de los trámites que solicitan los usuarios.	8,57	7,34	-1,23
	Los funcionarios del área de Turismo tienen un comportamiento correcto.	6,67	7,56	0,89
Empatía	Los funcionarios tratan respetuosamente a los usuarios.	7,30	6,89	-0,41
	Entiendo claramente la información que me brindan los funcionarios.	7,56	8,56	1
	El personal muestra una actitud comprensiva y tolerante.	6,89	8,56	1,67
	Los funcionarios prestan atención a mis necesidades y me orientan ante mis dudas.	8,69	7,56	-1,13
	La atención que brinda el área de turismo es eficiente y rápida.	7,89	8,34	0,45

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la tabla 5 los resultados obtenidos de las brechas entre percepciones y expectativas de los clientes, agrupadas en cinco dimensiones, de esta forma de 18 ítems, 10 resultaron negativos, por lo que se consideró que los clientes de alguna forma se sienten insatisfechos con lo que reciben de los requerimientos. El ítem con el mayor número de brecha corresponde a la pregunta 3 de empatía.

Obtenido el resultado de las brechas de las percepciones y expectativas se tomó en cuenta cada una de las ponderaciones de cada dimensión. Esta ponderación se realiza distribuyendo 100 puntos entre las cinco dimensiones. Se distribuyeron con relación a la importancia que le dio los usuarios a cada dimensión.

Tabla 6
Tabulación de Dimensión y ponderación

Dimensión	Ponderación
<i>Fiabilidad</i>	26
<i>Sensibilidad</i>	15
<i>Seguridad</i>	22
<i>Empatía</i>	14
<i>Elementos tangibles</i>	23
Total	100

Fuente: Encuesta aplicada a los ciudadanos del GADM del cantón San Vicente

Como se observa en la tabla la dimensión con mayor importancia para los clientes del área de turismo del GAD del cantón San Vicente, fue la de fiabilidad, seguido por elementos tangibles, seguridad, sensibilidad. La menos relevante por los usuarios externos es la empatía. De esta forma cada una de las ponderaciones que los clientes dieron a cada dimensión son importantes para el cálculo de la brecha ponderada.

CONCLUSIONES

Al identificar el estado de arte sobre la relación entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la gestión pública, se realizó una descripción científica basada de teorías de autores y en antiguas investigaciones donde se basó en aplicación de técnicas como resultados de entrevista o encuesta; al igual del diseño del modelo SERVQUAL donde se detalló claramente las características que posee el mismo.

Al aplicar el modelo seleccionado para la valoración de la calidad del servicio que brinda el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente por medio de entrevista y encuesta, se determinó que necesita una adecuación en cuanto a recursos tecnológicos de última generación, dado que no son los más adecuados dado que con equipos de mayor tecnología ayudará la calidad del servicio; de igual forma los usuarios determinaron que el área de Turismo no promueve información adecuada sobre los requerimientos que necesitan los mismos al momento de solicitar un servicio, por último la carencia de atención y satisfacción del servicio para atender sus solicitudes.

Al diseñar la propuesta del plan de mejora dentro del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente se estableció que falta capacitación a los funcionarios sobre atención en calidad del servicio, escasez de

recursos tecnológicos para agilizar los requerimientos de los usuarios, falta de adecuación y traslado de las instalaciones físicas y poca satisfacción del servicio brindado por el área de Turismo.

Referencias

Aidí. (2018). Medición de la calidad de los servicios. *Dialnet*, 4-23. https://www.ucema.edu.ar/posgradodownload/tesinas2003/MADE_Weil.pdf

Aiteco Consultores. (2017). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Atalaya.

Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias*, 3(3), 72-83. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627>

Casetas, M. (2017). *Ventajas y Desventajas del Mejoramiento Continuo*. <https://www.multycasetas.com/ventajas-desventajas-del-mejoramiento-continuo/>

Chanes, J. (2017). Los servidores de la administración pública en la Constitución. *Espacios Públicos*, 20(50).

Cherres, T. (2021). *La percepción de la calidad del servicio que reciben los usuarios del GAD de Ambato en el área de información general*. (Tesis de postgrado, Universidad Técnica de Ambato). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32909/1/027%20ADP.pdf>

Comisión, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2017). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (3ed). Pearson Educación S.A.

Ferraz, J., D. Kupfer y L. Haguenauer (1996). *Made in Brazil: desafíos competitivos para a indústria*.

Ginesti, Caldarelli y Zampella. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio*. (4ed). Ediciones Pae.

González, J. (2019). *Marketing móvil, más aplicaciones y menos anuncios*. <https://thinkandsell.com/blog/marketing-movil-mas-aplicaciones-y-menos-anuncios-parte-1-de-2/>

Hitt M., Ireland, A., Duane y Hoskisson R. (2003). *Administración Estratégica*. Editorial Thomson.

Ibarra-Morales, E. y Casas-Medina, E. V. (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.

Jain, S. y Gupta, G. (2019). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-37.

Kumar, V. y Hundal, B. S. (2019). Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model. *International Journal of Energy Sector Management*, 13(3), 670-693.

Lai, C. y 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.

Lee, Y., Choi, B., Kim, D. J., y Hyun, S. S. (2017). Relational benefits, their consequences, and customer membership types. *The Service Industries Journal*, 34(3), 230-250.

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de emergencia*. (Tesis de postgrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil). <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Mendoza, F. (2016). *La gestión para resultados del desarrollo y el presupuesto para resultados*. (2ed). D.F.

Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad del servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *IIESCA*, 2-25.

Serrano, A., López, C. y García, G. (2017). Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del management. *Cuadernos de gestión*, 7(1), 31-47. <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274320285002.pdf>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L. y Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(3), 31-46.