



fecha de presentación: 14/06/2025, fecha de aceptación: 17/07/2025, fecha de publicación: 01/09/2025

Carmen Paola Flores-González

E-mail: cflores8@utmachala.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0009-0007-9940-2163>

Wilton Eduardo Romero-Black

E-mail: weromero@utmachala.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5200-1361>

Mayiya Lisbeth González-Illescas

E-mail: mlgonzalez@utmachala.edu.ec

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5219-3807>

Universidad Técnica de Machala

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Flores-González, C. P., Romero-Black, W. E., & González-Illescas, M. L. (2025). Gestión de Calidad para la mejora de procesos en instituciones públicas: Caso Empresa Pública Municipal de Tránsito de Pasaje – EP. *Revista Sociedad & Tecnología*, 8(S2), 309-326. DOI: <https://doi.org/10.51247/st.v8iS2.228>.

==== o ====

Gestión de calidad para la mejora de procesos en instituciones públicas: caso Empresa Pública Municipal de Tránsito de Pasaje – EP

RESUMEN

La presente investigación analizó la calidad del servicio en la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Pasaje (EPMT-P), aplicando el modelo SERVQUAL como herramienta de diagnóstico. En un contexto donde la gestión pública enfrenta desafíos de eficiencia, transparencia y satisfacción ciudadana, se destaca la importancia de implementar sistemas de gestión de calidad como ISO 9001 e ISO 18091. El estudio, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, evaluó la percepción de 100 usuarios del servicio de matriculación vehicular, identificando brechas entre expectativas y percepciones en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y elementos tangibles. Los resultados revelan un nivel general de satisfacción del 91.42%, con fortalezas en la competencia del personal y la agilidad del servicio. Sin embargo, se evidencian brechas significativas en la dimensión de elementos tangibles, lo que sugiere deficiencias en infraestructura y señalización. Estas conclusiones coinciden con estudios similares en otras instituciones públicas del país, reafirmando la necesidad de fortalecer la cultura organizacional, invertir en mejoras físicas y promover la formación continua del personal. La investigación demuestra que la aplicación de modelos de calidad permite no solo evaluar el desempeño institucional, sino también establecer estrategias de mejora continua centradas en el ciudadano. Así, la gestión de calidad se consolida como un pilar estratégico para modernizar la administración pública y recuperar la confianza ciudadana.

Palabras Claves: Gestión de calidad, SERVQUAL, instituciones públicas, satisfacción del usuario, mejora continua

Quality management for the improvement of processes in public institutions: case of Municipal Public Passenger Transit Company – EP

ABSTRACT

This research analyzes service quality at the Municipal Public Passenger Transit Company (EPMT-P), applying the SERVQUAL model as a diagnostic tool. In a context where public management faces challenges of efficiency, transparency, and citizen satisfaction, the importance of implementing quality management systems such as ISO 9001 and ISO 18091 is highlighted. The study, with a quantitative approach and non-experimental design, evaluated the perceptions of 100 users of the vehicle registration service, identifying gaps between expectations and perceptions in five dimensions: reliability, responsiveness, competence, empathy, and tangible elements. The results reveal an overall satisfaction level of 91.42%, with strengths in staff competence and service agility. However, significant gaps are evident in the tangible elements dimension, suggesting deficiencies in infrastructure and signage. These findings are consistent with similar studies conducted in other public institutions in the country, reaffirming the need to strengthen organizational culture, invest in physical improvements, and promote ongoing staff training. Research shows that the application of quality models allows not only to evaluate institutional performance but also to establish citizen-centered continuous improvement strategies. Thus, quality management is consolidated as a strategic pillar for modernizing public administration and restoring citizen trust.

Keywords: Quality Management, SERVQUAL, Public Institutions, User Satisfaction, Continuous Improvement

==== o ====

Gestão da qualidade para melhoria de processos em instituições públicas: estudo de caso da Empresa Municipal de Transporte Público de Passageiros (EPMT-P)

RESUMO

Esta pesquisa analisou a qualidade do serviço na Empresa Municipal de Transporte Público de Passageiros (EPMT-P), aplicando o modelo SERVQUAL como ferramenta de diagnóstico. Em um contexto em que a gestão pública enfrenta desafios relacionados à eficiência, transparência e satisfação do cidadão, destaca-se a importância da implementação de sistemas de gestão da qualidade como a ISO 9001 e a ISO 18091. O estudo, com abordagem quantitativa e delineamento não experimental, avaliou as percepções de 100 usuários do serviço de registro de veículos, identificando lacunas entre expectativas e percepções em cinco dimensões: confiabilidade, responsividade, competência, empatia e elementos tangíveis. Os resultados revelam um nível geral de satisfação de 91,42%, com pontos fortes na competência da equipe e na agilidade do serviço. No entanto, lacunas significativas são evidentes na dimensão elementos tangíveis, sugerindo deficiências em infraestrutura e sinalização. Essas conclusões são consistentes com estudos semelhantes em outras instituições públicas do país, reafirmando a necessidade de fortalecer a cultura organizacional, investir em melhorias físicas e promover a capacitação contínua dos funcionários. A pesquisa demonstra que a aplicação de modelos de qualidade permite não apenas avaliar o desempenho institucional, mas também estabelecer estratégias de melhoria contínua centradas no cidadão. Assim, a gestão da qualidade se consolida como um pilar estratégico para a modernização da administração pública e o resgate da confiança do cidadão.

Palavras-chave: Gestão da qualidade, SERVQUAL, instituições públicas, satisfação do usuário, melhoria contínua

INTRODUCCIÓN

Según (Cepeda, 2019), en el ámbito privado y público se experimenta la era de la calidad; sin embargo, hoy en día los gobiernos se enfrentan a la desconfianza de la sociedad debido a la mala calidad de los servicios prestados y a la dificultad para responder a nuevos desafíos. Esta situación obstaculiza la recuperación de la reputación institucional, obligando a enfocar los esfuerzos hacia la prestación de servicios que aporten significativamente a la vida de los ciudadanos.

Autores como (Fernández Quimi et al., 2025), indican que la administración de calidad en las entidades públicas ha ganado una importancia creciente en las últimas décadas, impulsada por la necesidad de mejorar la provisión de servicios y fortalecer la transparencia en la gestión gubernamental. En Ecuador, varias organizaciones han adoptado sistemas de administración de calidad basados en estándares internacionales, como la norma ISO 9001, con el propósito de incrementar su eficacia y ajustarse a modelos mundiales de excelencia. Sin embargo, como señalan los mismos autores, la implementación de estos estándares enfrenta varios obstáculos, tales como la resistencia al cambio, la falta de capacitación del personal y las limitaciones impuestas por la burocracia estatal.

En el marco de la Nueva Gestión Pública (NGP), los sistemas de calidad han sido adoptados como herramientas estratégicas para mejorar la competitividad institucional y garantizar la eficiencia en los procesos administrativos (Hernández et al., 2013); asimismo, la implementación de estos sistemas en las instituciones públicas no solo debe centrarse en la optimización de los procedimientos internos, sino también en la mejora de la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos. Para lograrlo, es esencial establecer una cultura organizacional enfocada en la calidad, donde se promueva la formación constante del personal y se implementen tácticas que faciliten la incorporación eficaz de la administración de calidad en los diferentes niveles administrativos.

(Da Silva Romao y Ventura Ferreira, 2023) afirman que, en el marco de la Nueva Gestión Pública (NGP), los sistemas de calidad han sido adoptados como herramientas estratégicas para mejorar la competitividad institucional y garantizar la eficiencia en los procesos administrativos; además señalan, señalan que la implementación de estos sistemas en las instituciones públicas, no debe limitarse únicamente a la optimización de los procedimientos internos, sino que debe orientarse también hacia la mejora de la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. Para lograrlo, es esencial establecer una cultura organizacional enfocada en la calidad, donde se promueva la formación constante del personal y se implementen tácticas que faciliten la incorporación eficaz de la administración de calidad en los diferentes niveles administrativos.

(Cepeda, 2019), la administración pública tiene que enfrentar nuevos desafíos, actualizando su administración con un enfoque centrado en la gestión de calidad. Por ello, para aumentar la eficiencia y la transparencia de los servicios públicos, se ha vuelto indispensable el uso de estándares de calidad como la norma ISO 9001 y la norma ISO 18091, la cual brinda un marco concreto para la gestión de calidad en las administraciones locales, facilitando una gestión más eficaz y orientada hacia la mejora continua. La norma ISO 18091 promueve la puesta en marcha de sistemas de administración de calidad (SGC) en el sector público, sincronizando los propósitos de desarrollo sostenible con una gobernanza eficaz y participativa (International Organization for Standardization, 2019). Además, esta norma fomenta indicadores esenciales de rendimiento que facilitan la valoración del efecto de las políticas públicas y potencian la confianza de los ciudadanos en las entidades gubernamentales (González y Ramirez, 2021).

Según la (Organización Internacional de Normalización, 2019), esta norma es la primera orientada al sector público que ofrece pautas para la aplicación de la ISO 9001 en las administraciones locales, teniendo en cuenta el entorno en el que funcionan.

Esta investigación tiene como objetivo analizar la satisfacción del usuario en la prestación del servicio de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Pasaje, mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, dado que es considerado un modelo de referencia mundial para la medición de la calidad percibida del servicio, debido a su amplia aceptación en la literatura académica (Parasuraman et al., 1988).

Diversos autores y organismos académicos han reconocido su relevancia. Por ejemplo, (Ladhari, 2009) señala que el modelo SERVQUAL ha sido “uno de los instrumentos más utilizados y citados en la medición de la calidad del servicio durante más de dos décadas”, convirtiéndolo en un referente global.

Asimismo, otros autores como (Buttle, 1996) describe a SERVQUAL como el instrumento más ampliamente empleado en estudios académicos y profesionales para evaluar la calidad del servicio en múltiples industrias, lo que respalda su estatus como estándar metodológico reconocido internacionalmente.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el servicio que presta la Empresa Municipal de Tránsito de Pasaje y la presencia de Estándares de Calidad.
- Identificar Brechas de Calidad: Analizar las diferencias entre las expectativas y percepciones de los usuarios para determinar áreas de mejora.
- Proponer Estrategias de Mejora, basándose en los resultados, desarrollar recomendaciones concretas para mejorar la calidad del servicio y reducir las brechas identificadas.

DESARROLLO

La Gestión de Calidad en Instituciones Públicas

La administración de calidad en el sector público ha progresado como un elemento crucial para optimizar los procesos administrativos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos. Específicamente, el uso de modelos de calidad como la ISO 9001 e instrumentos de medición como SERVQUAL ha probado ser esencial para incrementar la eficiencia y la transparencia en varias instituciones públicas (Holguín y Escobar García, 2024).

Según (Araujo Romero y López Marrufo, 2022), la gestión de calidad se ha establecido como un pilar estratégico esencial para la mejora continua, el incremento de la eficiencia institucional y el fortalecimiento de la confianza pública. A diferencia del sector privado, donde la competencia impulsa la calidad, en el ámbito público la atención se centra en satisfacer las necesidades colectivas, así como en garantizar la equidad y la transparencia en la prestación de servicios.

La Gestión Pública en Ecuador desde una Perspectiva Evolutiva y Estratégica

La gestión pública en Ecuador ha transitado por un proceso de cambios gradual, enmarcado en contextos históricos, políticos y sociales. Según (Soliz, 2021), este proceso no ha sido lineal, ya que ha estado marcado por una combinación de avances institucionales y retrocesos operativos. En las últimas décadas, el país ha buscado transitar de un modelo burocrático centralizado hacia un enfoque más orientados a estrategias en la gestión pública, incluyendo elementos de planificación basada en resultados, control de calidad y participación ciudadana. No obstante, persisten estructuras rígidas y prácticas antiguas que complican la consolidación de una gestión pública moderna y eficiente. En este marco, el autor destaca la importancia de fortalecer el rol estratégico del Estado, no solo como implementar políticas, sino también como coordinador de procesos de gobernanza democrática que respondan de manera adecuada a las demandas sociales y territoriales del país.

Desarrollo de Modelos de Gestión Pública

Desde un enfoque histórico, la administración pública en Ecuador ha evolucionado de métodos tradicionales y burocráticos hacia enfoques más ágiles y enfocados en los resultados. Según (Flores Hinojosa, 2022), la administración pública se concibió al principio como un sistema de control directo del poder político, con una estructura rígida y poca atención a la eficiencia. No obstante, en las últimas décadas, ha surgido una tendencia a modernizar el aparato estatal, integrando principios de la Nueva Gestión Pública (NGP), destacando la eficiencia, efectividad, calidad del servicio y la rendición de cuentas.

Asimismo, (Flores Hinojosa, 2022) manifiesta que este cambio de enfoque surge de la necesidad de satisfacer las expectativas de los ciudadanos a través de una administración más adaptable, profesional y tecnológicamente avanzada, alineada con las transformaciones globales en el sector público.

La Nueva Gestión Pública y la Contratación Pública como Estrategia Clave

La NGP en Ecuador ha estado íntimamente relacionada con la utilización estratégica de la contratación pública como herramienta para la optimización de recursos. (Logroño Santillán et al., 2022) sostienen que la contratación pública ha evolucionado de ser una actividad meramente operativa a un instrumento de política pública que busca el desarrollo económico, la transparencia y la equidad.

Dentro de este marco, la normativa ecuatoriana, como la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, establece principios como la legalidad, equidad, calidad, transparencia y participación nacional. La adopción de sistemas tecnológicos como el SAP Business Explorer ha facilitado una gestión más eficiente del gasto público; sin embargo, todavía existen retos en cuanto a la planificación y priorización de recursos. En este contexto, (Código Orgánico de Organización Territorial, 2010) refuerza la importancia de una gestión pública orientada a resultados, al establecer que los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben ejecutar sus competencias bajo criterios de eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación ciudadana. Esta disposición sirve como antecedente normativo clave para fortalecer la cultura de calidad y la mejora continua en el espacio institucional.

Importancia de la Gestión de Calidad en el Sector Público

El concepto de administración de calidad en las entidades públicas se vincula con la habilidad para responder, garantizar la seguridad, empatizar y optimizar los procedimientos administrativos. La excelencia del servicio público es un elemento crucial que influye en la visión de los ciudadanos y en la eficacia de la gestión gubernamental (Torres Sánchez, 2022).

Investigaciones han comprobado que la aplicación de sistemas de calidad en entidades de tránsito facilita la optimización de los tiempos de espera, mejora el servicio al usuario y asegura una mayor claridad en los procesos administrativos (Reyes Zavala y Veliz Valencia, 2021)

En esta tendencia, la EPMT-P debe dirigirse hacia modelos de calidad que le faciliten alcanzar los criterios de eficiencia, eficacia y satisfacción de los ciudadanos.

Modelos de Gestión de Calidad aplicados a Instituciones Públicas

Las normas ISO 9001:2015 e ISO 18091:2019 son herramientas clave para mejorar la calidad en las instituciones públicas. La ISO 9001 establece un sistema de gestión aplicable a cualquier organización, ayudando a ordenar procesos, reducir errores y fomentar la mejora continua, con énfasis en la satisfacción del usuario (Organization International for Standardization, 2015); por ejemplo, en la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, su

implementación ha mejorado los tiempos de atención y la eficiencia administrativa (Holguín y Escobar García, 2024).

Por su parte, la ISO 18091 adapta estos principios al contexto de los gobiernos locales. Esta norma promueve una gestión pública más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano, facilitando la evaluación de servicios como salud, educación y transporte (Organización Internacional de Normalización, 2019); en la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Pasaje (EPMT-P), su aplicación podría reducir la burocracia, optimizar recursos y aumentar la satisfacción ciudadana.

Modelo Servqual en la evaluación de servicios públicos

El modelo SERVQUAL, aunque fue creado para el sector privado, ha demostrado ser útil en instituciones públicas como hospitales, universidades y servicios municipales. Evalúa la calidad del servicio en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, comparando lo que el usuario espera con lo que realmente percibe (Bustamante et al., 2019).

Este modelo permite identificar brechas de calidad que afectan la satisfacción del usuario. Investigaciones en América Latina muestran que muchas instituciones públicas no cumplen con las expectativas ciudadanas, especialmente en salud y educación (Araujo Romero y López Marrufo, 2022); organismos como la OMS y la OPS han advertido que millones de muertes se deben a fallas en la atención médica, lo que ha impulsado el uso de modelos como SERVQUAL para mejorar la calidad y el acceso a los servicios (Organización Mundial de la Salud., 2020) (Organización Panamericana de la Salud, 2019).

Aplicación práctica del modelo Servqual

Además de diagnosticar problemas, SERVQUAL ofrece información útil para tomar decisiones estratégicas. Su implementación en la administración pública representa un paso hacia un Estado más moderno, eficiente y centrado en el ciudadano. En el caso de la EPMT-P, este modelo podría utilizarse para evaluar la satisfacción en procesos como la matriculación vehicular, detectando áreas críticas y proponiendo mejoras (Romero et al., 2018).

Casos de Éxito en la Implementación de la Gestión de Calidad en Empresas Públicas

Los estudios desarrollados por diferentes autores como: (Párraga-Montesdeoca y Ubillús-Macías, 2023), (Holguín y Escobar-García, 2024), (Zavala y Valencia, 2021) (Zamora y Urbáez, 2024) en relación a satisfacción al cliente donde aplicaron el modelo SERVQUAL en diversas instituciones públicas de Ecuador, de manera sintetizada se muestra información estructurada en la tabla número 1 que especifica la entidad evaluada, el problema detectado, el método utilizado y los resultados alcanzados más destacados, enfatizando en como la calidad del servicio ha favorecido el perfeccionamiento constante y la satisfacción del usuario.

TABLA 1.
Casos de éxito

| Entidad | Problema identificado | Metodología (Modelo SERVQUAL) | Resultados / Conclusión |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Autoridad de Tránsito Municipal (ATM) – Guayaquil | Brecha negativa promedio de -0.56 entre la calidad esperada y la percibida por los usuarios. | Investigación con enfoque cuantitativo. Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. | Se evidenció insatisfacción del usuario. Se recomienda mejorar procesos administrativos y evaluación continua del servicio. |
| Empresa Pública de Agua Potable de Jipijapa (EPMAPAJ) | Baja percepción de calidad en aspectos como actitud del personal, infraestructura y tiempos de atención. | Aplicación del modelo SERVQUAL a usuarios del sistema de agua potable. Evaluación de las cinco dimensiones del servicio. | Se destacó la necesidad de mejorar la formación del personal y optimizar la infraestructura para elevar la satisfacción ciudadana. |
| Servicio de Rentas Internas (SRI) – Portoviejo | Necesidad de evaluar la calidad del servicio y la atención a contribuyentes en oficinas del SRI. | Investigación cuantitativa, descriptiva y no experimental. Encuesta SERVQUAL a 137 contribuyentes. | Las dimensiones más críticas fueron la capacidad de respuesta y la empatía. Se sugirió rediseñar estrategias de atención al contribuyente. |
| Registro Civil – Agencia Portoviejo | Evaluación de la atención a usuarios en el retiro de pasaportes. | Estudio cuantitativo, de campo y no experimental. Cuestionario SERVQUAL aplicado a 153 usuarios. | Se identificaron puntos críticos en la calidad percibida, útiles para diseñar mejoras en la atención, especialmente en los servicios tangibles y la empatía del personal. |

Gestión de calidad en la EPMT-P

La Empresa Pública Municipal de Tránsito de Pasaje (EPMT-P) tiene la oportunidad de mejorar su eficiencia administrativa y la satisfacción ciudadana mediante la implementación de modelos de gestión de calidad. Herramientas como ISO 9001, ISO 18091 y SERVQUAL han demostrado ser eficaces para fortalecer la ética institucional, ordenar procesos y alinear los servicios con estándares internacionales.

Casos de referencia en el sector público

Experiencias en instituciones como la ATM de Guayaquil, la Empresa de Agua Potable de Jipijapa, el Registro Civil de Portoviejo y el SRI evidencian la importancia de evaluar la calidad del servicio. Estos casos destacan cómo el uso de modelos como SERVQUAL permite identificar brechas entre lo que los ciudadanos esperan y lo que realmente reciben, lo que impulsa la necesidad de procesos más eficientes y empáticos.

Desafíos estructurales y cultura organizacional

Aunque los niveles de satisfacción son aceptables, persisten desafíos como la capacidad de respuesta y la empatía del personal. La calidad del servicio no depende solo de la infraestructura o la tecnología, sino también del compromiso del capital humano. Por ello, es clave fomentar una cultura organizacional sólida, capacitar continuamente al personal y adoptar normas como la ISO 18091 para mejorar el desempeño institucional.

Proyección para la EPMT-P

A partir de estas experiencias, la EPMT-P puede beneficiarse al aplicar un enfoque de mejora continua. Esto permitiría optimizar sus procesos, ofrecer una atención más transparente y fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública, contribuyendo así al desarrollo sostenible del territorio.

Metodología

Enfoque y Diseño de la Investigación

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, con el objetivo de evaluar la calidad del servicio en el área de matriculación vehicular de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Pasaje (EPMT-P). Se busca identificar brechas en la calidad del servicio, medir la satisfacción del usuario y proponer estrategias de mejora basadas en modelos de calidad como SERVQUAL e ISO 9001.

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipulan variables, y transversal, puesto que los datos se recolectan en un solo punto en el tiempo. Este diseño permite obtener una visión detallada del estado actual del servicio de matriculación vehicular y detectar aspectos críticos que afectan la eficiencia y satisfacción del usuario.

Población y Muestra

La población del estudio está compuesta por usuarios que realizan el proceso de matriculación vehicular en la EPMT-P.

Con una afluencia mensual de aproximadamente 500 personas, se aplicó una encuesta representativa a una muestra de 100 usuarios, la cual fue clasificada según la frecuencia con que requieran el servicio y cada respuesta fue valorada en una escala de Likert de 1 a 5.

El tipo de muestreo utilizado es probabilístico aleatorio simple, asegurando que cada usuario tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, minimizando sesgos y garantizando representatividad en los datos (Holguín y Escobar García, 2024).

Instrumento de Recolección de Datos

Para evaluar la calidad del servicio en el área de matriculación vehicular, se utilizó una encuesta de 25 preguntas basada en el modelo SERVQUAL por su capacidad validada para medir la calidad del servicio desde la percepción del usuario, a través del análisis de cinco dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y elementos tangibles; modelo desarrollado por (Parasuraman et al., 1988), herramienta que permite detectar brechas entre las expectativas previas al servicio y la experiencia percibida posterior, lo que resulta principalmente útil en contextos institucionales donde se desea fortalecer la satisfacción ciudadana y la mejora continua. En el ámbito de la gestión pública, SERVQUAL ha demostrado ser una herramienta efectiva para identificar áreas críticas de atención y establecer políticas de mejora centradas en el usuario. Su enfoque centrado en la calidad percibida lo convierten en un instrumento metodológicamente sólido para evaluar servicios públicos como los de salud, tránsito o atención administrativa.

Cada ítem fue evaluado en una escala Likert de 1 a 5, donde 1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

El modelo SERVQUAL evalúa la calidad de servicio a través de cinco dimensiones fundamentales, tal como lo describe la tabla número 2.

Tabla 2.
Dimensiones y descripción

| Dimensión | Descripción |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Fiabilidad | Capacidad de cumplir con lo prometido de forma precisa y confiable |
| Capacidad de respuesta | Disposición para ayudar al usuario y brindar un servicio ágil. |
| Seguridad/competencia | Conocimiento y cortesía del personal, así como su habilidad de generar confianza. |
| Empatía | Atención personalizada y comprensión de las necesidades del usuario. |
| Elementos tangibles | Condiciones físicas, equipos, señalización y presentación del personal. |

La calidad percibida se calcula mediante la fórmula:

$$\text{Brecha} = \text{Percepción} - \text{Expectativa}$$

Una brecha negativa indica insatisfacción, mientras que una brecha positiva refleja que el servicio superó las expectativas.

Procedimiento

La investigación se desarrolló en las siguientes fases:

Diseño del cuestionario: Adaptación del modelo SERVQUAL a los servicios de matriculación vehicular.

Recolección de datos: Aplicación de encuestas de forma presencial en las instalaciones de la EPMT-P a usuarios seleccionados aleatoriamente al finalizar su trámite.

Procesamiento y análisis de datos:

- Cálculo del promedio de cada ítem en expectativas y percepciones.
- Determinación de la brecha de insatisfacción (diferencia entre expectativas y percepción real del servicio).
- Identificación de áreas críticas de mejora dentro del proceso de matriculación vehicular.

RESULTADOS

Utilizando la metodología de SERVQUAL se realizaron 25 preguntas relacionadas con las cinco dimensiones evaluadas: fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y elementos tangibles

La tabla III muestra los resultados derivados de la encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Pasaje

TABLA 3.
Promedio por dimensión

| | | Promedio por dimensión | Expectativa | Brechas |
|-----------------|----------------|------------------------|-------------|---------|
| Fiabilidad | Dimensión 1 | 4,446 | 5 | -0,554 |
| Cap. Respta | Dimensión 2 | 4,748 | 5 | -0,252 |
| Competencia | Dimensión 3 | 4,804 | 5 | -0,196 |
| Empatía | Dimensión 4 | 4,584 | 5 | -0,416 |
| Elem. Tangibles | Dimensión 5 | 4,272 | 5 | -0,728 |
| | Promedio Total | 4,5708 | 5 | -0,429 |

- Seguridad y capacidad de respuesta son las dimensiones mejor valoradas, lo que indica que los usuarios perciben un servicio ágil y con personal competente.

- Fiabilidad y empatía presentan brechas moderadas, lo que sugiere oportunidades de mejora en el cumplimiento de lo prometido y en la atención personalizada.
- Elementos tangibles muestra la mayor brecha negativa, lo que evidencia una percepción deficiente en cuanto a infraestructura, señalización y mobiliario.

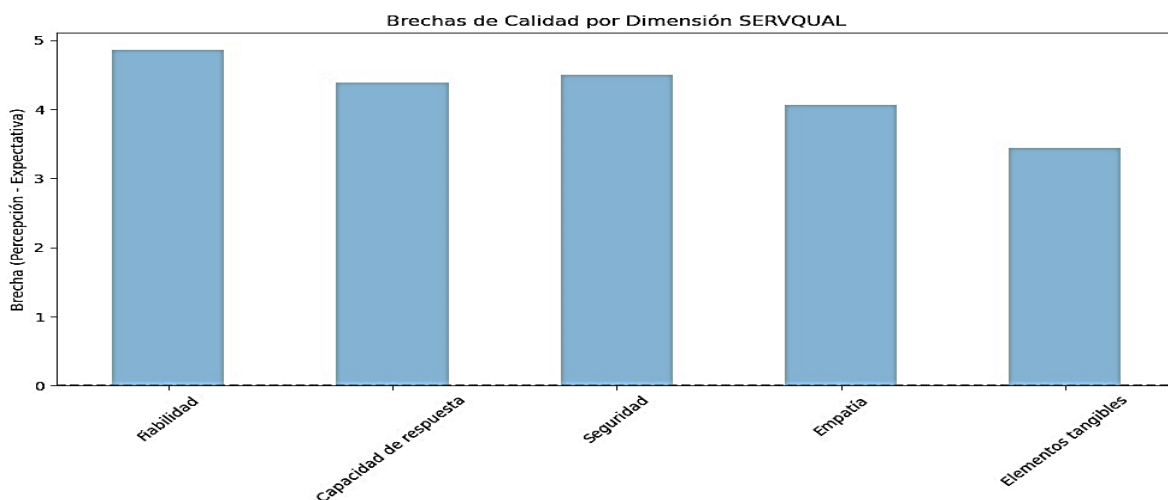


Figura 1. Grafica de Brechas

Los resultados reflejan un nivel general de satisfacción positivo, pero también revelan áreas críticas que requieren atención, especialmente en lo relacionado con los aspectos físicos del servicio. La implementación de mejoras en infraestructura, señalética y espacios de atención podría reducir significativamente la brecha de percepción y elevar la calidad del servicio percibido por los ciudadanos.

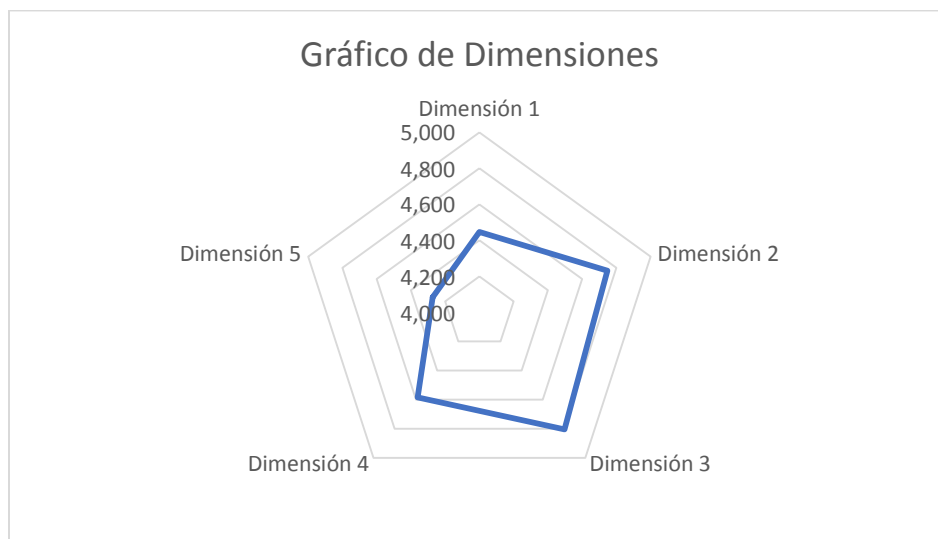


Figura 2. Gráfico de Dimensiones

Análisis.

- Las dimensiones Seguridad, Empatía y Capacidad de respuesta presentan valores altos y consistentes, lo que indica que los usuarios perciben un servicio confiable, ágil y con atención personalizada.
- Fiabilidad también es bien valorada, aunque ligeramente por debajo de las anteriores.
- Elementos tangibles es la dimensión con menor percepción, lo que sugiere que los aspectos físicos del servicio (infraestructura, señalización, mobiliario) son los menos satisfactorios para los usuarios.

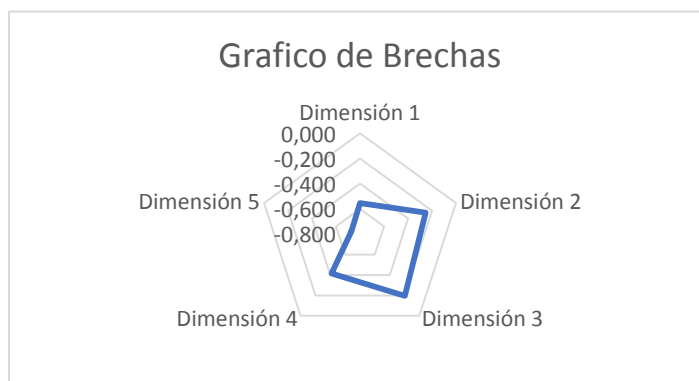


Figura 3. Gráfico de Brechas

Análisis.

La figura #3 muestra las brechas de calidad determinadas por las diferencias entre las percepciones y expectativas de los usuarios respecto al servicio evaluado.

- Todas las dimensiones presentan brechas negativas, lo que indica que las expectativas de los usuarios no se cumplen completamente.
- La mayor brecha se encuentra en Elementos tangibles, lo que refuerza la necesidad de invertir en mejoras físicas del entorno de atención.
- Fiabilidad y Empatía también muestran brechas relevantes, lo que sugiere que, aunque bien valoradas, aún no alcanzan el nivel esperado por los usuarios.
- Las menores brechas se observan en Seguridad y Capacidad de respuesta, lo que indica que estas áreas están más alineadas con las expectativas ciudadanas.

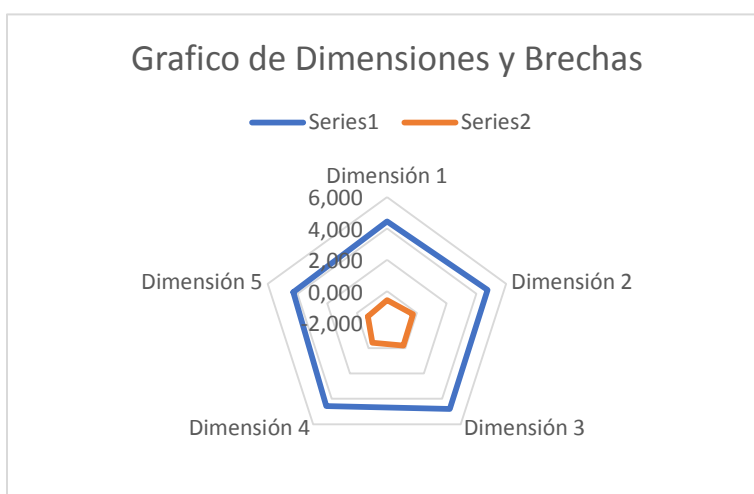


Figura 4. Gráfico de Dimensiones y Brechas

La figura #4 muestra una comparación directa entre las expectativas (Serie 1) y la percepción del usuario (Serie 2) para cinco dimensiones del servicio, que son evaluadas por el modelo SERVQUAL.

Análisis.

- Todas las dimensiones presentan brechas negativas, lo que indica que las expectativas de los usuarios no se cumplen completamente.
- La mayor brecha se encuentra en Elementos tangibles (-0.728), lo que refuerza la necesidad de mejorar el entorno físico del servicio.
- Fiabilidad (-0.554) y Empatía (-0.416) también muestran diferencias importantes entre lo esperado y lo percibido.
- Las menores brechas se observan en Seguridad (-0.196) y Capacidad de respuesta (-0.252), lo que indica un desempeño más cercano a las expectativas.

El análisis de la figura #4 revela que, si bien la percepción general del servicio es positiva, existen brechas significativas que deben ser abordadas. Las dimensiones relacionadas con el entorno físico y la consistencia del servicio requieren atención prioritaria. En contraste, la seguridad y la agilidad del personal son fortalezas que deben mantenerse y potenciarse.

Este tipo de análisis permite a la institución focalizar sus esfuerzos de mejora continua en las áreas más críticas, elevando así la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana, tomando en cuenta que la calidad del servicio y/o satisfacción alcanza un 91.42% lo que significa que, a pesar de lograr casi un excelente servicio, aún existen mejoras a realizar.

DISCUSIÓN

Los resultados del estudio revelan que, si bien la percepción general del servicio es positiva, existen brechas significativas entre las expectativas de los usuarios y la calidad percibida, especialmente en la dimensión de elementos tangibles. Esta tendencia es coherente con investigaciones previas que han aplicado el modelo SERVQUAL en contextos similares.

En el estudio de Bustamante (2020) se destaca que el modelo SERVQUAL sigue siendo ampliamente utilizado en instituciones públicas, especialmente en el sector salud, donde se ha comprobado que las dimensiones de empatía y tangibilidad suelen presentar las mayores brechas; esto coincide con los hallazgos de la EPMT-P, donde la infraestructura, señalización y mobiliario fueron los aspectos peor valorados.

Asimismo, Barragán Vázquez et al. (2021) aplicaron el modelo SERVQUAL en instituciones de educación superior en México, encontrando que las dimensiones de empatía y elementos tangibles fueron las más críticas desde la perspectiva del usuario; este patrón refuerza la idea de que, en servicios públicos, los aspectos humanos y físicos del entorno son determinantes para la satisfacción ciudadana.

Al comparar estos hallazgos con los resultados de (Romero et al., 2018) sobre los centros de salud del IESS en Pasaje y Santa Rosa, se evidencia un patrón similar de insatisfacción general debido a brechas negativas en todas las dimensiones del SERVQUAL. En dicho estudio, las dimensiones más deficientes fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía, con brechas que alcanzaban o superaban -1.25. A diferencia de la EPMT-P, en la que la competencia del personal fue la mejor evaluada, en los centros de salud se destacó la necesidad de mejorar el tiempo de atención médica y la empatía del personal. Ambos estudios coinciden en que es necesario optimizar los procesos de atención y mejorar la infraestructura física, aunque en el caso de la EPMT-P, esta última fue la dimensión con la mayor brecha.

Interpretación de las brechas

La dimensión seguridad, con una brecha de apenas -0.196, fue la mejor evaluada, lo que sugiere que los usuarios confían en el conocimiento y profesionalismo del personal. Esto es consistente con la literatura, que señala que la percepción de competencia técnica es un pilar fundamental en la evaluación de servicios públicos (Barragán Vázquez et al., 2021)

Por otro lado, la fiabilidad y la empatía también presentaron brechas moderadas, lo que indica que, aunque los usuarios valoran el trato recibido, aún existen diferencias entre lo que esperan y lo que experimentan. Esto puede estar relacionado con la falta de atención personalizada o con la inconsistencia en el cumplimiento de los procedimientos, como lo advierte (Bustamante Ubilla et al., 2020) en su revisión sobre la aplicación del modelo en instituciones gubernamentales.

Este descubrimiento coincide con el estudio de (Holguín y Escobar-García, 2024), que indicaron una diferencia media de insatisfacción de -0,56 en la ventanilla universal de la ATM Guayaquil, presentando debilidades parecidas en elementos tangibles y agilidad en los trámites. Ambos estudios concuerdan en que, si bien la "Capacidad de Respuesta" y la "Competencia" del personal reciben calificaciones elevadas, la "Fiabilidad" y los "Elementos Tangibles" son áreas críticas que necesitan mejora.

Implicaciones para la gestión pública

Estos resultados refuerzan la necesidad de adoptar un enfoque de mejora continua en la gestión de servicios públicos. La implementación de estrategias orientadas a reducir las brechas identificadas especialmente en infraestructura y atención personalizada puede elevar significativamente la percepción de calidad y fortalecer la confianza ciudadana; además, el uso del modelo SERVQUAL no solo permite diagnosticar el estado actual del servicio, sino también establecer líneas base para la planificación estratégica y la toma de decisiones en instituciones públicas (Barragán Vázquez et al., 2021)

En la investigación de (Zamora y Urbáez, 2024) acerca del Registro Civil del Ecuador agencia Portoviejo, se determinó una importante satisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta y competencia, mientras que la empatía y los elementos tangibles presentaron las puntuaciones más bajas, evidenciando brechas negativas. Esta coincidencia con los resultados de la EPMT refuerza el resultado de que la atención personalizada y la calidad de los entornos físicos son áreas comunes que requieren mejora en el sector público ecuatoriano.

Los resultados evidencian que el modelo SERVQUAL es una herramienta eficaz para identificar áreas críticas en la prestación de servicios públicos. Las coincidencias con estudios previos validan la metodología aplicada y subrayan la importancia de invertir en mejoras tangibles y en el fortalecimiento del capital humano. La EPMT-P, al igual que otras instituciones públicas, puede beneficiarse significativamente al incorporar estos hallazgos en su planificación operativa y estratégica.

La investigación que reporta un 91.42% de satisfacción general entre los usuarios de la EPMT, con énfasis en las dimensiones de competencia (4.804) y capacidad de respuesta (4.748), se alinea con hallazgos similares en estudios regionales y latinoamericanos que aplican el modelo SERVQUAL en el contexto del transporte público.

Por ejemplo, en el estudio realizado en Sucre, Bolivia, se aplicó el modelo SERVQUAL para evaluar el servicio de taxis. Aunque los resultados globales fueron negativos, se identificaron brechas similares entre expectativas y percepciones, especialmente en elementos tangibles y fiabilidad, coincidiendo con las áreas críticas detectadas en tu investigación (Oblitas Vedia, 2019); esto refuerza la idea de que, aunque los usuarios valoran la atención y la disposición del personal, existen deficiencias estructurales y operativas que afectan la percepción global del servicio.

De manera similar, en la ciudad de Tulcán, Ecuador se evaluó el transporte público mediante SERVQUAL, encontrando que la empatía y los elementos tangibles presentaban mayores brechas entre lo esperado y lo recibido (Vivas Villareal, 2018); este patrón sugiere que las condiciones físicas del servicio (vehículos, infraestructura, señalización) y la atención personalizada siguen siendo desafíos comunes en el transporte público regional.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Si bien este estudio ofrece una valiosa visión sobre la calidad del servicio en la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Pasaje (EPMT-P), es importante reconocer ciertas limitaciones inherentes a su diseño. Al ser un estudio transversal, los datos fueron recolectados en un único punto en el tiempo, lo que impide analizar la evolución de las percepciones de calidad o el impacto de posibles intervenciones a lo largo del tiempo. Además, la investigación se centró exclusivamente en el servicio de matriculación vehicular. Aunque este es un servicio clave, los hallazgos podrían no ser directamente extrapolables a otros servicios ofrecidos por la EPMT-P o por otras instituciones públicas. La muestra de 100 usuarios, si bien representativa para el propósito del estudio, podría no capturar la totalidad de la diversidad de experiencias de los 500 usuarios mensuales. Finalmente, la dependencia de autoinformes a través de encuestas, aunque mitigada por el modelo SERVQUAL validado, siempre conlleva el riesgo de sesgos de deseabilidad social o de recuerdo por parte de los participantes.

ESTUDIOS FUTUROS

Para complementar los hallazgos de esta investigación y profundizar en la mejora de la calidad del servicio en instituciones públicas, se sugieren varias líneas de investigación futuras. Un estudio longitudinal podría monitorear las percepciones de los usuarios antes y después de la implementación de las estrategias de mejora propuestas, permitiendo evaluar directamente su impacto. Asimismo, sería valioso replicar este estudio en otras áreas de servicio dentro de la EPMT-P o en diferentes instituciones públicas de Pasaje o del país, para comparar resultados y detectar patrones comunes o diferencias específicas. La inclusión de metodologías cualitativas, como grupos focales o entrevistas en profundidad con usuarios y personal, podría enriquecer la comprensión de las brechas identificadas, especialmente en la dimensión de elementos tangibles, proporcionando un contexto más profundo a las percepciones cuantitativas. Finalmente, investigaciones futuras podrían explorar el impacto de la capacitación continua del personal y las inversiones en infraestructura en la satisfacción del usuario a largo plazo.

RECONOCIMIENTO

Los autores desean expresar su más sincero agradecimiento a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Machala por su valiosa orientación académica, conocimientos compartidos y apoyo constante durante todo el proceso de esta investigación. Su contribución fue fundamental para el desarrollo metodológico y la interpretación de los resultados. De igual manera, extendemos nuestra gratitud a los personeros y al personal de la Empresa Pública Municipal de Tránsito de Pasaje (EPMT-P) y del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pasaje (GADM-Pasaje) por su apertura, colaboración y facilidades otorgadas para la recolección de datos, lo que permitió llevar a cabo este estudio con éxito. Este trabajo no hubiera sido posible sin la cooperación de todas las partes involucradas.

CONTRIBUCIÓN DE COAUTORES

La presente investigación fue el resultado de un esfuerzo colaborativo, donde cada coautor aportó significativamente en distintas fases del estudio:

- **Carmen Paola Flores González:** Fue la responsable principal del diseño del proyecto de investigación, incluyendo la conceptualización del problema, la definición de los objetivos, la selección de la metodología y el establecimiento de los parámetros del estudio. Su liderazgo en esta etapa fue fundamental para sentar las bases del trabajo.
- **Wilton Eduardo Romero Black:** Se encargó de la búsqueda y recopilación exhaustiva de la información relevante, incluyendo la literatura científica y los antecedentes teóricos. Además, fue responsable de la elaboración de las síntesis de los marcos conceptual y referencial, organizando y estructurando los datos para su posterior análisis.
- **Mayiya Lisbeth González Illescas:** Colaboró activamente en la búsqueda de información y desempeñó un rol crucial en la retroalimentación y revisión crítica del manuscrito en sus diferentes versiones. Su perspectiva y aportes fueron esenciales para mejorar la claridad, coherencia y rigor del documento final.

CONCLUSION

- El análisis comparativo entre la investigación actual y los estudios analizados revela que, a pesar de que los niveles de satisfacción de los usuarios tienden a ser positivos en varias instituciones públicas en Ecuador, existen brechas importantes entre las expectativas y percepciones del servicio recibido.
- Con respecto a la EPMT-P, resalta la valoración positiva sobre la competencia y la capacidad de respuesta del personal, lo que indica eficiencia operativa y un sólido conocimiento técnico. No obstante, problemas como la falta de infraestructura adecuada, señalización insuficiente y falta de confort físico constituyen factores críticos que afectan la percepción global del servicio. Esta misma tendencia se observa en los estudios de referencia, lo que indica una problemática estructural compartida en la administración del servicio público. Por lo tanto, se establece que la mejora continua debe enfocarse no solo en la atención al usuario, sino también en la inversión en elementos tangibles y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la calidad.
- A pesar de las diferencias contextuales, la brecha entre expectativas y percepciones persiste como un denominador común, lo que justifica la necesidad de planes de mejora continua en todas las dimensiones evaluadas por el modelo SERVQUAL.
- En resumen, los estudios revisados corroboran que los principales desafíos para la calidad del servicio en las instituciones públicas en Ecuador no se enfocan únicamente en el recurso humano, sino también en la adecuación de infraestructuras, en mejorar los canales de información y la atención individualizada.

A pesar de las variaciones en los contextos, la brecha entre lo que se espera y lo que se percibe se mantiene como un factor común, lo que demuestra la necesidad de implementar planes de mejora continua en todas las áreas evaluadas por el modelo SERVQUAL.

RECOMENDACIONES

A continuación, se ofrecen una serie de recomendaciones estratégicas dirigidas a potenciar las dimensiones evaluadas a través de la metodología SERVQUAL. Estas medidas tienen como objetivo responder a las brechas detectadas en fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y elementos tangibles, articulando mejoras estructurales, operativas y humanas. La ejecución de estas medidas no solo ayudará a mejorar la experiencia del usuario, sino que también fomentará la consolidación de una cultura organizacional enfocada en la eficiencia, la transparencia y el perfeccionamiento constante.

-Fortalecimiento de los Elementos Tangibles

- Inversión en infraestructura física: Renovar y mantener las instalaciones, mobiliario y señalización para mejorar la percepción del entorno de atención.
- Modernización tecnológica: Incorporar pantallas informativas y señalética accesible para personas con discapacidad.

-Optimización de la Fiabilidad del Servicio

- Estandarización de procesos: Documentar y aplicar protocolos claros para cada trámite, asegurando cumplimiento uniforme.
- Monitoreo de cumplimiento: Establecer indicadores de desempeño que midan la puntualidad y precisión en la entrega de servicios.
- Gestión de reclamos: Crear un sistema ágil de atención a quejas que permita retroalimentación y mejora continua.

-Refuerzo de la Empatía en la Atención

- Capacitación en habilidades blandas: Desarrollar programas de formación en comunicación efectiva, escucha activa y trato cordial.
- Atención personalizada: Asignar personal de apoyo para usuarios con necesidades especiales o trámites complejos.
- Encuestas post-servicio: Implementar mecanismos de retroalimentación inmediata para evaluar la experiencia del usuario.

-Consolidación de la Competencia del Personal

- Formación continua: Establecer un plan anual de capacitación técnica y normativa para el personal operativo y administrativo.
- Evaluación de desempeño: Aplicar evaluaciones periódicas que reconozcan el mérito y detecten áreas de mejora.

-Mejora de la Capacidad de Respuesta

- Rediseño de flujos de atención: Analizar los cuellos de botella en los procesos y aplicar metodologías ágiles para reducir tiempos de espera.
- Atención multicanal: Habilitar canales digitales (chat, correo, app móvil) para consultas y seguimiento de trámites.

-Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

- Adopción de la norma ISO 18091: Aplicar esta norma como marco de referencia para gobiernos locales, alineando la gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Auditorías internas periódicas: Evaluar el cumplimiento de estándares y detectar oportunidades de mejora.
- Cultura de mejora continua: Fomentar espacios de innovación y participación del personal en la identificación de soluciones.

-Transparencia y Comunicación Institucional

- Publicación de indicadores de calidad: Difundir periódicamente los resultados de satisfacción y mejoras implementadas.
- Campañas de sensibilización ciudadana: Informar a los usuarios sobre sus derechos, deberes y canales de atención disponibles.

REFERENCIAS

- Araujo Romero, L. A., & López Marrufo, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6364–6382.
- Barragán Vázquez, C. H., García Martínez, J. J., & Medina Heredia, N. V. (26 de 11 de 2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo Servqual. *RECAI*, 11(30), 1-12. Retrieved 30 de 06 de 2025, from <https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/>
- Bustamante Ubilla, M. A., Obando, F., & Tello, M. (04 de 2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1-16. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Bustamante, M., Zerda, E., Tello, F., & otros. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio: el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 1–16.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*.
- Cepeda Duarte, J. P. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. . *scielo*.
- Cepeda, D. (2019). *La gestión de calidad en el sector público: un enfoque hacia la excelencia en el servicio*. Editorial Universitaria.
- Código Orgánico de Organización Territorial, A. y. (2010). *Asamblea Nacional del Ecuador*. Registro Oficial Suplemento 303 de 19 de octubre de 2010.: <https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/codi>
- Da Silva Romao, A. L., & Ventura Ferreira, A. P. (01 de 01 de 2023). El sistema de contratación pública portugués como instrumento estrategico de la gestión pública. *Tendencias*, 24(1), 198-225. <https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rtend.222302.221>
- Ecuador, A. N. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COTAD)*. Registro Oficial Suplemento 303 de 19 de octubre de 2010.
- Fernández Quimi, R., Ojeda Bravo, E., Chacón Chacón, C., & Avila Villaprado, M. (2025). Gestión de calidad y administración pública: Retos y oportunidades en el Ecuador. *Editorial Universitaria Técnica*.
- Flores Hinojosa, N. d. (2022). An Approach to the Paradigms of Public Administration in Ecuador, from a Purely Bibliometric Study. *Open Journal of Social Sciences*, 10(1), 84–99. <https://doi.org/doi.org/10.4236/jss.2022.101007>
- González, R., & Ramirez, M. (2021). Indicadores de calidad en la gestión pública: Perspectiva desde la norma ISO 18091. *Revista de Administración Pública y Gobernanza*.
- Hernández, J. M., Arcos, D. A., & Sevilla, M. J. (2013). Gestión pública y calidad institucional: Perspectivas de modernización administrativa. *Instituto Iberoamericano de Estudios Gubernamentales*.
- Holguín, N., & Escobar García, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *Journal Scientific MQR Investigar*, 8(2), 136.
- International Organization for Standardization, I. (2019). Quality management systems. *Guidelines for the application of ISO 9001 in local government*.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences* .

- Logroño Santillán, M. A., Morillo Revelo, E. J., & Pavón Rosero, L. E. (2022). La Nueva Gestión Pública Ecuatoriana y la Optimización de Recursos a través de la Contratación Pública. *Economía y Negocios*, 101-118. <https://doi.org/doi.org/10.29019/eyn.v13i1>
- Normalización., O. I. (2019). Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001 en gobiernos locales. *ISO 18091:2019*.
- Oblitas Vedia, A. (20 de 05 de 2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público(taxis) en la ciudad de Sucre. *Investigación y Negocios*, 12(20), 149-171. Retrieved 30 de 06 de 2025, from http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012
- Organización Internacional de Normalización, I. (2019). *ISO 18091:2019 - Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001 en gobiernos locales*. ISO 18091:2019 - Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001 en gobiernos locales.: <https://www.iso.org/standard/68448.html>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*.
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas.
- Organization International for Standardization, I. (2015). *Quality management systems. Requirements. ISO*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-45. <https://doi.org/doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 64(1), 12-40.
- Párraga-Montesdeoca, K. V., & Ubillús-Macías, J. M. (2023). Gestión de calidad del servicio de atención al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas de Manabí (Ecuador). *. MQRInvestigar*, 1481-1496.
- Reyes Zavala, L. M., & Veliz Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. 570-591.
- Romero, W., Vite, H., & Palomeque, I. (2018). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en Centros de Salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje. *Revista de Investigación Talentos*, 68-78.
- Soliz, M. (2021). La gestión pública en Ecuador: Transformaciones, continuidades y rupturas. *Revista de Ciencias Sociales*, 93-111.
- Torres Sánchez, G. A. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, Perú. 2112-2132.
- Vivas Villareal, D. P. (2018). *Calidad del servicio en el transpote frontera norte de la ciudad de Tulcan*. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Carrera de Administración de Empersas y Marketing. Retrieved 30 de 06 de 2025, from <https://repositorio.upec.edu.ec/items/2b1e3a5a-06bd-4726-a9eb-8887b3ddada0>
- Zamora, K. M., & Urbáez, M. F. (2024). Medición de la calidad del servicio en el Registro Civil ecuatoriano desde el modelo SERVQUAL. *Revista de ciencias sociales*, 459-475.
- Zavala, L. M., & Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 570-591.