

Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén

Víctor Hugo Puican Rodríguez

victor-puican@hotmail.com

Universidad Nacional de Trujillo

RESUMEN

El objetivo principal considerado fue determinar la percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén, 2020. Se consideró utilizar un enfoque cuantitativo, donde Hernández et al (2014), lo define como un conjunto de procesos secuenciales y probatorio. De la misma manera se consideró manejar el diseño no experimental de corte transversal, de tipo aplicada, el cual, Hernández (2018), define a la investigación aplicada como una averiguación activa o afanosa, y se halla profundamente atada a la anterior, ya que obedece de sus hallazgos y aportes teóricos. Se decidió manejar una población de 80000 usuarios de la ciudad de Jaén, decidiéndose utilizar para encontrar la muestra, el cálculo de promedios con población finita o de tamaño conocido, dándonos un total de 264 usuarios, siendo a estos a quienes se les aplicará el cuestionario. Asimismo, se manejaron como materiales laptop, libros, revistas y artículos científicos de todos los ámbitos. Los resultados se obtuvieron a través del Excel, trasladando dichos datos al SPSS vr. 22, para su posterior análisis e interpretación.

Palabras clave: percepción; calidad de servicio; entidades públicas; usuarios.

Perception of the quality of service of the users of the public entities of the city of Jaén

ABSTRACT

The main objective considered was to determine the perception of the service quality of the users of the public entities of the city of Jaén, 2020. It was considered to use a quantitative approach, where Hernández et al (2014) define it as a set of processes sequential and evidentiary. In the same way, it was considered to handle the non-experimental, cross-sectional design, of an applied type, which, Hernández (2018), defines applied research as an active or eager investigation, and is deeply tied to the previous one, since it obeys their findings and theoretical contributions. It was decided to handle a population of 80,000 users in the city of Jaén, deciding to use to find the sample, the calculation of averages with a finite population or of known size, giving us a total of 264 users, to whom the questionnaire will be applied. Likewise, laptop materials, books, magazines and scientific articles from all areas were handled. The results were obtained through Excel, transferring said data to SPSS vr. 22, for further analysis and interpretation.

Keywords: perception; quality of service; public entities; users

Artículo recibido: 10. Junio. 2021

Aceptado para publicación: 16. Julio. 2021

Correspondencia: victor-puican@hotmail.com

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a Ning (2020), revela que, la calidad de servicio para las entidades públicas en el mundo se ha convertido en un factor importante para lograr una relación amigable entre entidad y ciudadano; donde todas las organizaciones tienen que buscar, debiendo para ello, evaluar a todo su personal continuamente sobre la atención que están ofreciendo a los usuarios (Papavasiliou & et al, 2020). Las haciendas estatales en México presentan diferentes dificultades para realizar la medición de la calidad servicio, ya que la percepción de esta se fundamenta en las necesidades particulares, las experiencias vividas y las recomendaciones de otros usuarios (Sánchez & Sánchez, 2016)

Asimismo, Hansemark y Albinsson (2017), indican que, en Alemania la calidad de servicio, viene siendo afectada por la falta de empatía de los empleados del sector público, y que, al no interactuar con las personas, no conocen la realidad que estos viven diariamente; de la misma forma se evidenció que la falta de habilidades de comunicación genera una mala interpretación de las solicitudes que tramitan las personas en estas entidades gubernamentales (Ferreira & Marques, 2020).

Liu et al (2020), pese al aumento de personal en las entidades gubernamentales el Estado Chino aún no ha podido reducir la cantidad de reclamos que vienen realizando los usuarios por el maltrato que reciben por parte de los empleados y funcionarios de las instituciones; evidenciándose que el personal que atiende a los usuarios no cuenta con habilidades en el control de sus emociones, cayendo en insultos ante los reclamos airados que ejecutan los ciudadanos ante algún abuso recibido (Morilla & et al, 2021).

Tangi et al. (2021). La problemática de la calidad de servicio que se brindan a los usuarios en Italia, es la confusión que generan la difusión de noticias en las plataformas digitales y en los mismos establecimientos de las instituciones, sobre los cambios de los procedimientos y requisitos de los trámites. Uno de los principales problemas que presentan las haciendas públicas en Indonesia es una defectuosa infraestructura en los servicios de electricidad, suministro de agua potable, telecomunicaciones, instalaciones viales, esto evidencia que las autoridades no están involucradas directamente con las necesidades de la población, siendo estos factores los que generan una baja calidad de servicio (Ridwan & Pratikso, 2021).

Alguacil et al (2021). Indica que, la credibilidad es importante en una etapa inicial para atraer al usuario; pero en etapas más avanzadas se debe desarrollar la confianza (Hyde &

Hardy, 2021), para que los usuarios sean más congruentes con la institución (Pozón & et al, 2020) y puedan, identificarse con ella y respaldar la gestión de todas sus autoridades y valorar el desempeño de cada uno de sus integrantes (Botosan & et al, 2021).

De Li et al (2020), manifestaron que, el deficiente control del personal por el jefe, por los funcionarios y por los responsables del departamento de gestión del talento humano, generan que los empleados no lleguen a tiempo a su centro laboral. Esto genera enormes colas de espera para que las personas que vienen de los centros poblados a las provincias a realizar su trámite tengan que quedarse más tiempo en la ciudad generándoles gastos excesivos pese que no cuentan con los recursos económicos (Agyemang & et al, 2019).

La desidia de los trabajadores al momento de atender a las personas, no les permite ser empáticos y entender las situaciones que presentan los ciudadanos, aprovechándose de la humildad de estas personas, causan problemas enormes a la institución y autoridades (Vasconcelos & et al, 2020). Es por ello que los responsables de la gestión del talento humano deben evaluar constantemente el desempeño del personal, con el propósito de lograr la eficiencia y eficacia en todos los procesos que estos ejecutan en el cumplimiento de sus funciones en beneficio de las personas (Mittal & et al, 2020).

La amabilidad es importante para mantener a un usuario satisfecho, siendo esencial que los trabajadores tengan conocimientos sobre todos los requisitos, áreas que participan en cada trámite, sus costos y tiempo de duración, con el fin de orientar adecuadamente a las personas (Yépez & et al, 2018). Esto evidencia que las autoridades no se preocupan en evaluar al capital humano, a mejorar el capital estructural y el capital de gerencia (Tapia, 2016)

Los múltiples factores que están generando una deficiente calidad de servicio en las oficinas administrativas de las entidades públicas, es que los servidores públicos no tienen el conocimiento necesario sobre los procedimientos y requisitos que se necesita para proceder con algunos trámites (Araujo & et al, 2010). Siendo necesario que se programe una agenda de capacitaciones que permitan enfrentar estos cuellos de botella que vienen afectando a los usuarios, de la misma forma deben evaluar de manera inopinada a los trabajadores con el propósito de evidenciar si están poniendo en práctica en beneficio de la institución y de todos los ciudadanos (Verde & et al, 2018).

En definitiva, esta investigación pretende medir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios que realizan trámites en las entidades públicas de la ciudad de Jaén, es por

eso que la encuesta está dirigida a los 264 usuarios que reciben el servicio de atención y sobre todo saber qué tipo de servicio recibieron en ese momento.

De acuerdo a las Normas ISO 9000 (2015) la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos que vienen mandados por el cliente (2005).

De acuerdo a las conceptualizaciones de estos autores puedo atribuir que la calidad de servicio se define por el hecho de satisfacer al usuario con las necesidades que ellos tienen, además de ello brindarles una buena atención y que se sientan seguros de lo que vayan a hacer.

La Importancia de la calidad de servicio se sustenta en el cumplimiento de las necesidades de los usuarios, es decir los empleados deben analizar las falencias y carencias que tienen sus usuarios, además de ello, la gestión de talento humano influye sobre la calidad de servicio, ya que si existe una buena relación laboral pues se ejercerá con motivación sus labores (Gómez & Cristobal, 2014).

El enfoque que fortalece a este trabajo es la teoría del campo, ya que, tener una buena conducta dentro del área laboral de los empleados es esencial al brindar el servicio al usuario, ya que si el empleado no se siente bien, o siente estrés laboral por otras ocupaciones que tiene, pues esto causa desesperación y coraje, ya que a veces tienen otras cosas que hacer, sin embargo surgen percances dentro de las áreas laborales, y al momento de que el empleado no se siente bien o tiene incomodidad, pues no tendrá una buena relación con los demás empleados, lo que genera un deficiente clima organizacional, y una mala relación entre los empleados y coordinadores (Lewin, 2016).

Es por ello que, es sumamente necesario que cada trabajador cumpla exactamente las funciones que exclusivamente exige su cargo, ya que de esta manera podremos evaluar su desempeño al momento de atender a los ciudadanos, ya que si le siguen dando funciones que no sean de su cargo actual lo saturamos de trabajo, llegando a estresarlo y tendríamos consecuencias negativas al momento que este brinde la atención a los usuarios (Lewin, 2016). Es por eso que la teoría que afianza la variable dependiente de este trabajo es la teoría del campo de Lewin ya que manifiesta que la conducta humana depende de dos factores, uno de ellos es de la totalidad de eventos o reuniones coexistentes en dicha situación, además estos eventos presentan una interrelación con los demás, esto quiero

decir que si el empleado se siente estresado lo va a demostrar a los que están a su alrededor generando un desagrado y una mala relación entre ellos (Lewin, 2016).

Las dimensiones consideradas en este artículo fueron, la valoración del mercado, donde Márquez y Ortega (2017). Revela que la valoración del mercado es el valor de los productos o servicios que pone la empresa al mercado para que los clientes lo puedan adquirir, es por ello que se debe tener muy en cuenta el ambiente donde se ubica estos productos, debiendo tener un espacio amplio y adecuado y de la misma manera debe contar con mobiliario que permita a los clientes manejar correctamente estos productos. De la misma manera los trabajadores de la empresa deben conocer las características y de que productos ofrece la empresa, donde están ubicados y cuáles son sus precios reales con el fin de no generar confusión y malestar a los clientes.

Asimismo, consideramos como dimensión al diseño del servicio, el cual, se define como la capacidad de comunicación que tienen los trabajadores dentro y fuera de la empresa, debiendo demostrar en todo momento cortesía y agilidad al momento de un requerimiento de los clientes, siendo esencial que estos cuenten con una capacidad de respuesta eficiente, demostrándole al cliente la prioridad de la empresa es la felicidad y satisfacción a través de los productos y servicios que ofrece la empresa (Márquez & Ortega, 2017).

La tercera dimensión considerada es la prestación del servicio, el cual se define como la comprensión al cliente de todas las consultas que este haga, así sean estas absurdas, debiendo los colaboradores siempre dar la seguridad necesaria a todas las compras que este realice en la empresa, siendo la limpieza muy importante para cerrar la venta ya que esto permitirá en un futuro cercano que estos clientes repiten las compras y puedan recomendar nuestros productos por la calidad de servicio que ofrecemos (Márquez & Ortega, 2017).

La última dimensión es la valoración del servicio, el cual, se mide a través de la empatía que tienen las autoridades y trabajadores ante las consultas y sugerencias de nuestros clientes, ya que esto permitirá tener un grado de satisfacción inmejorable con nuestros clientes, atendiendo todas en absoluto las quejas que nos transmiten los clientes ya que mediante esto podremos mejorar las deficiencias que a simple vista no observamos, de la misma manera respetar y valorar sus opiniones ya que sin ellas no podremos alcanzar la optimización de nuestro servicio (Márquez & Ortega, 2017).

2. ESTRATEGÍAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

El objetivo principal considerado fue determinar la percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén, 2020. Se consideró utilizar un enfoque cuantitativo, donde Hernández et al (2014), lo define como un conjunto de procesos secuenciales y probatorio. De la misma manera se consideró manejar el diseño no experimental de corte transversal, de tipo aplicada, el cual, Hernández (2018), define a la investigación aplicada como una averiguación activa o afanosa, y se halla profundamente atada a la anterior, ya que obedece de sus hallazgos y aportes teóricos. Se decidió manejar una población de 80000 usuarios de la ciudad de Jaén, decidiéndose utilizar para encontrar la muestra, el cálculo de promedios con población finita o de tamaño conocido, dándonos un total de 264 usuarios, siendo a estos a quienes se les aplicará el cuestionario. Asimismo, se manejaron como materiales laptop, libros, revistas y artículos científicos de todos los ámbitos. Los resultados se obtuvieron a través del Excel, trasladando dichos datos al SPSS vr. 22, para su posterior análisis e interpretación.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

a) Resultados

Tabla 1: Nivel de percepción de la calidad de atención de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén.

Categoría	Usuarios	%
Bajo	148	56
Regular	100	38
Alto	16	6
Total	264	100

Tomando como referencia los datos reflejados en la tabla, se evidencia que el 56% (148) manifestaron que su percepción sobre la atención recibida es bajo, el 38% (100) manifestaron que es regular, y el 6% (16) indicaron que es alto, demostrándose de esta manera que las atenciones que los usuarios reciben de parte de los trabajadores de las entidades públicas presentan múltiples deficiencias, generando un malestar generalizado en la ciudadanía, rechazando el actuar de estos empleados al momento que les brinda atención en los trámites que llevan a cabo.

Tabla 2: Nivel de percepción sobre la valoración del mercado de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén

Categoría	N	%
Muy bajo	75	28
Bajo	108	41
Regular	49	19
Alto	19	7
Muy alto	13	5
Total	264	100

Los datos reflejados en la tabla 2, se evidencia que, el 41% (108) mencionan que es muy bajo, el 28% (75) es bajo, el 19% (49) que es regular, el 7% (19) que es alto y solo el 5% (13) es muy alto, demostrándose que el espacio y mobiliario que les ofrecen las entidades públicas no es el adecuado para que estos puedan permanecer bastante tiempo esperando que se atiendan sus trámites, complicándose aún más por la falta de conocimiento que posee el personal sobre los procesos que se debe llevar a cabo, generando que no tengan la confianza necesaria a estos empleados.

Tabla 3: Nivel de percepción sobre el diseño del servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén.

Categoría	N	%
Muy bajo	161	61
Bajo	63	24
Regular	0	0
Alto	29	11
Muy alto	12	5
Total	264	100

Esta tabla 3, demuestra que el 61% (161) es muy bajo, el 24%(63) es bajo, el 11% (29) que es alto y el 5% (12) es muy alto, manifestando que los colaboradores de las entidades gubernamentales de la ciudad de Jaén, no se expresan de forma clara el cual no les permite comprender sobre las características de los procesos que deben cumplir para llevar a cabo los trámites administrativos, de la misma manera manifestaron que no reciben apoyo de ningún funcionario cuando proceden a realizar sus reclamos, demostrando falta de compromiso en sus funciones laborales.

Tabla 4: Nivel de percepción sobre la prestación del servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén

Categoría	N	%
Muy bajo	113	74
Bajo	110	41
Regular	8	3
Alto	18	7
Muy alto	17	6
Total	264	100

En la tabla 4, se evidencia que el 74% (113) manifestaron que la prestación de servicio que reciben es muy bajo, el 41% (110) que es bajo, el 7% (18) es alto, el 6% (17) es muy alto y solo el 3% (8) es regular, señalando que los trabajadores de las entidades gubernamentales no escuchan con atención cualquier duda o sugerencia que se les hace, recibiendo una atención inadecuada lo que conlleva a que se proceda con presentar los reclamos pertinentes.

Tabla 5: Nivel de percepción sobre la valoración del servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén.

Categoría	N	%
Muy bajo	172	74
Bajo	15	6
Regular	38	14
Alto	28	10
Muy alto	12	4
Total	264	100

Los resultados de la tabla 5, demuestran que el 74% (172) usuarios valoraron el servicio recibido como muy bajo, el 14% (38) regular, el 10% (28) alto, el 6% (15) bajo y el 4% (12) muy alto, con estos datos se evidencia que los trabajadores no comprenden las necesidades específicas de cada uno de los usuarios, ocasionando que no se logre un grado de satisfacción positivo porque las entidades públicas no cumplen con responder a tiempo y de manera eficiente las quejas o reclamos presentados por el deficiente servicio que han recibido por sus funcionarios y empleados.

b) Discusión

Se aplicó un cuestionario a los 264 usuarios de las instituciones públicas de la ciudad de Jaén, el cual, estuvo compuesta por 13 ítems, permitiéndome obtener los resultados

analizados e interpretados en los párrafos anteriores. Estos datos me permitieron evidenciar que la atención que se ofrece en las instituciones gubernamentales de esta ciudad es deficiente, siendo la responsabilidad principal de las autoridades que actualmente gobiernan en esta provincia, ya que, contratan trabajadores sin la experiencia, sin el perfil del puesto, sin conocimientos sobre atención al usuario y sin vocación de servicio, viéndose reflejado en los diferentes reclamos presentados por los ciudadanos que han procedido a realizar algún trámite administrativo en estas entidades.

De las cuatro dimensiones consideradas en este artículo, la que presentaron mayores problemas fueron las dimensiones prestación del servicio y la valoración del servicio, ya que, ambas llegaron con una valorización del 74% (113) como muy bajo, seguidamente estuvo la dimensión diseño del servicio con el 61% (161) muy bajo, por último tenemos a la dimensión valoración del mercado con el 28% (75) muy bajo, demostrándose que existe un descuido total de todas las autoridades en evaluar a sus trabajadores con el fin de evidenciar el tipo y nivel de atención que estos ofrecen a la ciudadanía.

4. CONCLUSIONES O CONSIDERACIONES FINALES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que, las atenciones que los usuarios reciben de parte de los trabajadores de las entidades públicas presentan múltiples deficiencias en el espacio y mobiliario que les ofrecen, los trabajadores no se expresan de forma clara el cual no les permite comprender sobre las características de los procesos que deben cumplir para llevar a cabo los trámites administrativos, de la misma forma no escuchan con atención cualquier duda o sugerencia que se les hace, ocasionando que no se logre un grado de satisfacción positivo porque las entidades públicas no cumplen con responder a tiempo y de manera eficiente las quejas o reclamos presentados por el deficiente servicio que han recibido por sus funcionarios y empleados.

Asimismo, se concluye que las deficiencias en la atención que se brinda a los usuarios, es generada por la falta de conocimiento que posee el personal sobre los procesos que se debe llevar a cabo, generando que no tengan la confianza necesaria a estos empleados, ya que, al no recibir apoyo de las autoridades y funcionarios vienen generando que la percepción de la calidad de atención sea muy baja.

5. LISTA DE REFERENCIAS

- Agyemang, W., & et al. (2019). Factors influencing the use of public and private health care facilities among poor older people in rural Ghana. *International Journal for Equity in Health*, 12. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10389-018-01010-y>.
- Alguacil, M., & et al. (2021). Credibility to attract, trust to stay: the mediating role of trust in improving brand congruence in sports services. *InderScience online*, 12. DOI: <https://doi.org/10.1504/EJIM.2021.113245>.
- Araujo, R., & et al. (2010). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. *Revista de Ciencias Sociales*, 12. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000100008&script=sci_arttext
- Botosan, C. A., & et al. (2021). The State of Segment Reporting by U.S. Public Entities: 1976–2017. *American Accounting Association*, 11. DOI: <https://doi.org/10.2308/HORIZONS-19-104>.
- De Li, R., & et al. (2020). Entity perception of Two-Step-Matching framework for public opinions☆. *Journal of Safety Science and Resilience*, 9. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jnlssr.2020.06.005>.
- Ferreira, D. C., & Marques, R. C. (2020). A critical look at the Portuguese public– private partnerships in healthcare. *The International Journal of Health Planning and Management*, 12. DOI: <https://doi.org/10.1002/hpm.3084>.
- Gómez, & Cristobal. (2014). La calidad de servicio: Modelos más representativos. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf>
- Hansemark, O., & Albinsson, M. (2017). Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees. En O. Hansemark, & M. Albinsson *Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees*. (pág. 145).
- Hernández. (2018). *El proceso de la investigación científica* (cuarta ed.). LIMUSA Noriega Editores.
- Hernández, & et al. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGRAW- HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A.

- Hyde, E., & Hardy, M. (2021). Patient centred care in diagnostic radiography (Part 2): A qualitative study of the perceptions of service users and service deliverers. *Radiography*, 12. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.radi.2020.09.008>.
- Lewin, K. (2016). *Principios de la psicología topologica*.
- Liu, S., & et al. (2020). Extraction Method and Integration Framework for Perception Features of Public Opinion in Transportation. *Sustainability*, 17. DOI: <https://doi.org/10.3390/su13010254>.
- Márquez, O., & Ortega, M. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 19. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmop/n23/2448-4911-rmop-23-00041.pdf>
- Mittal, S., & et al. (2020). Review of Concepts, Tools and Indices for the Assessment of Urban Quality of Life. *Inomics The Career site for economists*, 10. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11205-019-02232-7>.
- Morilla, A., & et al. (2021). Telework and Social Services in Spain during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph18020725>.
- Ning, W. (2020). Does Citizens' 311 System Use Improve Satisfaction with Public Service Encounters?—Lessons for Citizen Relationship Management. *International Journal of Public Administration*, 12. DOI: <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1744644>.
- Normas Iso 9000. (2015). *La calidad de servicio*. Berlín.
- Papavasiliou, S., & et al. (2020). Digital health and patient-centred care: A digital systems view. *Systems Research and Behavioral Science*, 12. DOI: <https://doi.org/10.1002/sres.2726>.
- Pozón, I., & et al. (2020). Perceived user satisfaction and intention to use massive open online courses (MOOCs). *Journal of Computing in Higher Education*, 13. DOI: <https://doi.org/10.5944/ried.18.2.13579>.
- Ridwan, B., & Pratikso. (2021). Public Services User Satisfaction: An Application to Product of Government-Entity Business Project in West Java, Indonesia. *ICLSSEE*, 7. DOI 10.4108/eai.6-3-2021.2305966.

- Sánchez, M., & Sánchez, C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. En M. Sánchez, & C. Sánchez, Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones (pág. 98).
- Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., Noci, G., & Russo, C. (2021). Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments. *Government Information Quarterly*, 11. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101543>.
- Tapia, M. O. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Comunicación*, 11. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Valls. (2005). La calidad de servicio. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Vasconcelos, P., & et al. (2020). Multidisciplinary criteria for the quality of e- learning services design. *Elsevier*, 11. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.04.003>.
- Verde, H. A., & et al. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad. *Revista de Investigación Estadística*, 7. Obtenido de <file:///C:/Users/PC/Downloads/2788-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8937-2-10-20200328.pdf>
- Yépez, M. C., & et al. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 14. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>.