

## CALIDAD

### DEL SERVICIO PÚBLICO Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA: EXPERIENCIA FORMATIVA EN ECUADOR

#### **PUBLIC SERVICE QUALITY AND ITS IMPACT ON CITIZEN SATISFACTION: A FORMATIVE EXPERIENCE IN ECUADOR**

Darwin Javier Zamora Mayorga <sup>1\*</sup>

E-mail: [dzamora@uteq.edu.ec](mailto:dzamora@uteq.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5118-2519>

Marcelo Geovanny Monge García <sup>1</sup>

E-mail: [mmongeg@uteq.edu.ec](mailto:mmongeg@uteq.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8602-3101>

Celia Alexandra Portugal Candelario <sup>1</sup>

E-mail: [cportugalc@uteq.edu.ec](mailto:cportugalc@uteq.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7779-3270>

Jorge Alberto Saenz Taleno <sup>1</sup>

E-mail: [jsaenz@uteq.edu.ec](mailto:jsaenz@uteq.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4305-2259>

<sup>1</sup>Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.

\*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Zamora Mayorga, D. J., Monge García, M. G., Portugal Candelario, C. A. & Saenz Taleno, J. A. (2025). Calidad del servicio público y su impacto en la satisfacción ciudadana: experiencia formativa en Ecuador. *Universidad Y Sociedad*, 17(5). e5419.

#### RESUMEN

El presente artículo examina la relación entre la calidad del servicio público y la satisfacción de los usuarios, a partir de la experiencia formativa desarrollada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Buena Fe, Ecuador. La intervención consistió en un programa de capacitación dirigido a funcionarios de cinco áreas estratégicas: Registro de la Propiedad, Dirección Financiera y Tesorería Municipal, Tránsito y Transporte Terrestre y Seguridad Vial, Secretaría del Concejo y Participación y Atención Ciudadana, y Comisaría Municipal. La capacitación, con una duración de siete semanas y sesiones de tres horas semanales, fue impartida por estudiantes de séptimo semestre de la carrera de Administración Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, bajo la supervisión académica del proyecto. El enfoque metodológico fue descriptivo y aplicado, orientado a fortalecer competencias en comunicación efectiva, empatía, resolución de conflictos, gestión de calidad y mejora continua en la atención ciudadana. La muestra estuvo conformada por 74 funcionarios públicos seleccionados de manera intencional. La recopilación de información incluyó observación directa, fichas de evaluación y encuestas de satisfacción, lo que permitió obtener datos cuantitativos y cualitativos. Los resultados muestran un impacto positivo en la disposición de los funcionarios hacia prácticas centradas en el usuario, así como en la identificación de áreas críticas de mejora relacionadas con la eficiencia operativa y la atención ciudadana. Se confirma que la capacitación continua es una estrategia esencial para fortalecer la confianza ciudadana y mejorar la legitimidad institucional. Se concluye que la articulación universidad–institución pública representa un modelo replicable para elevar los estándares de gestión en el sector público ecuatoriano.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, Sector público, Satisfacción de los usuarios, Capacitación, Gestión de calidad.

#### ABSTRACT

This article examines the relationship between public service quality and user satisfaction, based on a training experience developed within the Decentralized Autonomous Municipal Government of Buena Fe, Ecuador. The intervention consisted of a training program aimed at officials from five strategic areas: Property Registry, Financial Directorate and



Municipal Treasury, Transit and Land Transportation and Road Safety, Council Secretariat and Citizen Participation and Attention, and Municipal Commissioner's Office. The program lasted seven weeks, with three-hour weekly sessions, and was delivered by seventh-semester students of the Public Administration program at the Technical State University of Quevedo, under the project's academic supervision. The methodological approach was descriptive and applied, focused on strengthening competencies in effective communication, empathy, conflict resolution, quality management, and continuous improvement in citizen services. The sample was composed of 74 public officials selected intentionally. Data collection included direct observation, evaluation forms, and satisfaction surveys, allowing for both quantitative and qualitative insights. The results reveal a positive impact on officials' willingness to adopt user-centered practices, as well as the identification of critical areas for improvement in operational efficiency and citizen attention. Furthermore, findings confirm that continuous training is a key strategy to strengthen citizen trust and enhance institutional legitimacy. The study concludes that the articulation between universities and public institutions represents a replicable model to raise management standards in the Ecuadorian public sector.

**Keywords:** Service quality, Public sector, User satisfaction, Training, Quality management.

## INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio en el sector público constituye un elemento esencial para garantizar la legitimidad institucional y fortalecer la confianza ciudadana. A diferencia del sector privado, donde la satisfacción del cliente se traduce directamente en competitividad y lealtad (Silva-Treviño et al., 2021), en el ámbito estatal esta dimensión se asocia con la percepción social sobre la capacidad de respuesta de las instituciones, la transparencia en la gestión y el respeto a los derechos ciudadanos. En contextos donde la demanda por servicios eficientes, inclusivos y centrados en el usuario es cada vez más intensa, la gestión de calidad se configura como un eje estratégico de modernización administrativa (Parasuraman et al., 1991; Zouari & Abdelhedi, 2021).

La percepción de los ciudadanos respecto a la atención recibida no depende únicamente de la infraestructura física o de los recursos financieros disponibles, sino que se ve profundamente influida por las competencias, actitudes y prácticas del personal que interactúa directamente con la comunidad (Gieske et al., 2020; Serrano-Orellana et al., 2025). Esto implica que el capital humano en las instituciones públicas representa un factor decisivo para alcanzar estándares de calidad sostenibles, dado que los funcionarios son mediadores entre la política institucional y las expectativas sociales. En consecuencia, la formación y capacitación continua del personal se erigen como

componentes imprescindibles de cualquier estrategia orientada a fortalecer la calidad del servicio.

La literatura reciente ha documentado la relevancia de este tema en diferentes sectores y países. Matamoros & Bravo (2025) demuestran que, en el ámbito educativo ecuatoriano, la satisfacción de los usuarios está estrechamente vinculada con la capacidad institucional de atender demandas sociales de forma ágil y eficaz. De manera similar, Meza et al. (2024), en un estudio aplicado a la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central en Perú, subrayan que la satisfacción ciudadana no solo depende de la eficiencia procesal, sino también de un enfoque humano sustentado en la empatía, la escucha activa y la cercanía con el ciudadano. Estas investigaciones refuerzan la idea de que la calidad del servicio en el sector público debe abordarse como un proceso integral que combina eficiencia operativa con sensibilidad social.

En el caso ecuatoriano, uno de los principales desafíos radica en superar las brechas históricas de confianza entre ciudadanos e instituciones, particularmente en el nivel local. La fragmentación institucional, las limitaciones presupuestarias y la burocracia han debilitado la percepción de eficiencia estatal, lo cual exige implementar modelos innovadores que promuevan la mejora continua. En este sentido, programas de capacitación aplicados en gobiernos locales, como el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Buena Fe, constituyen espacios privilegiados para experimentar con nuevas prácticas de gestión orientadas a resultados y a la satisfacción del usuario.

El estudio aquí presentado se centra en analizar el impacto de un programa de formación en calidad de servicio, estructurado en torno a competencias como comunicación efectiva, empatía, resolución de conflictos, gestión de calidad y mejora continua. La hipótesis planteada sostiene que la implementación de programas de capacitación supervisados y diseñados bajo estándares de calidad contribuye significativamente a optimizar las prácticas de atención en el sector público, priorizando las áreas de mejora que tienen mayor incidencia en la satisfacción de los usuarios y en la eficiencia operativa institucional.

En términos de alcance, este trabajo no solo busca aportar evidencia empírica sobre el caso específico de Buena Fe, sino también abrir la discusión sobre la pertinencia de replicar este modelo en otros contextos locales de América Latina. La formación del personal público, además de mejorar la atención directa, permite alinear a las instituciones con marcos internacionales de gestión de calidad, como el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988); y el Marco Común de Evaluación (Unión Europea, 2021), adaptados a las particularidades de cada entorno (Markvart et al., 2020; Orte et al., 2020). Estos enfoques

promueven una cultura organizacional orientada a la mejora continua y refuerzan la legitimidad democrática al situar al ciudadano como eje central de la gestión pública.

Los autores de este estudio consideran que la calidad del servicio en el sector público no debe considerarse únicamente como un indicador administrativo, sino como un componente estratégico que articula confianza, legitimidad y sostenibilidad institucional. La experiencia ecuatoriana que aquí se expone, ofrece una aproximación formativa con valor replicable, capaz de orientar a otras instituciones hacia la construcción de un servicio público más eficiente, humano y democrático.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos, Ecuador. La población estuvo conformada por funcionarios pertenecientes a cinco áreas estratégicas de atención ciudadana: Registro de la Propiedad, Dirección Financiera y Tesorería Municipal, Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, Secretaría del Concejo y Participación y Atención Ciudadana, y Comisaría Municipal.

La muestra fue de carácter intencional y no probabilística, integrada por 74 funcionarios públicos seleccionados en función de su rol operativo y contacto directo con la ciudadanía. La participación fue voluntaria y se contó con autorización institucional, asegurando principios éticos de confidencialidad y respeto a los participantes (Tabla 1).

Tabla 1. Funcionarios capacitados por área.

Área o Departamento	Nº de funcionarios capacitados
Registro de la Propiedad	9
Dirección Financiera y Tesorería Municipal	19
Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial	8
Secretaría del Concejo y Participación y Atención Ciudadana	7
Comisaría Municipal	31
Total	74

Fuente: elaboración propia.

El proceso de capacitación se fundamentó en un enfoque participativo y experiencial, orientado a promover un aprendizaje significativo en los funcionarios públicos. Para ello se emplearon diversas técnicas didácticas, entre las que destacan las exposiciones magistrales apoyadas en presentaciones digitales, la proyección de videos temáticos que ejemplificaban casos reales de atención al ciudadano y la aplicación de cuestionarios tipo quiz que permitieron evaluar el nivel de comprensión de los contenidos impartidos.

Se incorpora dinámicas grupales y debates dirigidos, mediante los cuales los participantes identificaron problemas recurrentes en su desempeño laboral y reflexionaron sobre estrategias de mejora. Como complemento, se utilizaron instrumentos de registro de información tales como fichas de observación, cuestionarios de satisfacción y registros de asistencia, además de notas de campo elaboradas por los facilitadores, lo que permitió integrar datos cuantitativos y cualitativos para el análisis de resultados.

La intervención se desarrolló a lo largo de cuatro fases consecutivas. En primer lugar, se realizó una etapa de planificación que incluyó la coordinación con las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado, la definición de contenidos, la selección de la metodología de enseñanza y la elaboración de un cronograma de siete semanas. Posteriormente, se llevó a cabo la fase de ejecución, donde se impartieron las sesiones presenciales con una duración de tres horas semanales por cada grupo, combinando exposiciones teóricas, material audiovisual, talleres prácticos y discusiones de casos. La tercera fase correspondió a la recopilación de información, donde se registró la asistencia, se aplicaron encuestas de percepción y se sistematizaron las observaciones cualitativas generadas en el proceso formativo. A continuación, en la fase de evaluación se analizaron de manera comparativa los resultados obtenidos antes y después de la capacitación, lo que permitió identificar áreas prioritarias de mejora en la calidad del servicio y en la atención al ciudadano.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La intervención ejecutada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Buena Fe en Ecuador, permite capacitar a un total de 74 funcionarios públicos pertenecientes a cinco áreas estratégicas de atención ciudadana. El

proceso formativo se estructura en siete semanas y combina exposiciones teóricas, dinámicas participativas, análisis de casos y retroalimentación grupal, lo que facilita un aprendizaje contextualizado y aplicable en las labores diarias de los participantes.

Los resultados se consolidan a partir de los informes finales elaborados por los grupos responsables de la capacitación (4, 5, 6, 7 y 8), donde se identifican avances significativos en competencias técnicas y socioemocionales de los funcionarios. En particular, se observa una mayor disposición hacia la atención centrada en el usuario, una actitud más empática en la interacción con la ciudadanía y un fortalecimiento de las prácticas de comunicación efectiva (Tabla 2).

Tabla 2. Distribución de funcionarios capacitados por área.

Área o Departamento	Nº de funcionarios capacitados	Grupo Responsable de la capacitación	Tema central abordado
Registro de la Propiedad	9	Grupo 4	Atención al Usuario: Habilidades de Comunicación Efectiva, Empatía y Resolución de Conflictos.
Dirección Financiera y Tesorería Municipal	19	Grupo 5	Transformación de la Experiencia del Usuario con Estrategias Innovadoras y Tecnológicas.
Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial	8	Grupo 6	Gestión de Calidad y Mejora Continua en la Atención al Ciudadano.
Secretaría del Concejo y Participación y Atención Ciudadana	7	Grupo 7	Competencias Avanzadas en Atención al Cliente para la Interacción Ciudadana.
Comisaría Municipal	31	Grupo 8	Habilidades de Comunicación Efectiva y Resolución de Conflictos para un Servicio al Cliente de Alta Calidad
Total	74		

Fuente: elaboración propia.

En el caso del Registro de la Propiedad (Grupo 4), la capacitación permite fortalecer las habilidades de comunicación efectiva, empatía y resolución de conflictos, competencias esenciales para atender trámites sensibles que suelen generar situaciones de tensión. Los funcionarios demuestran mayor capacidad para responder de forma asertiva y respetuosa ante escenarios conflictivos, que se traduce en un servicio más cercano al ciudadano.

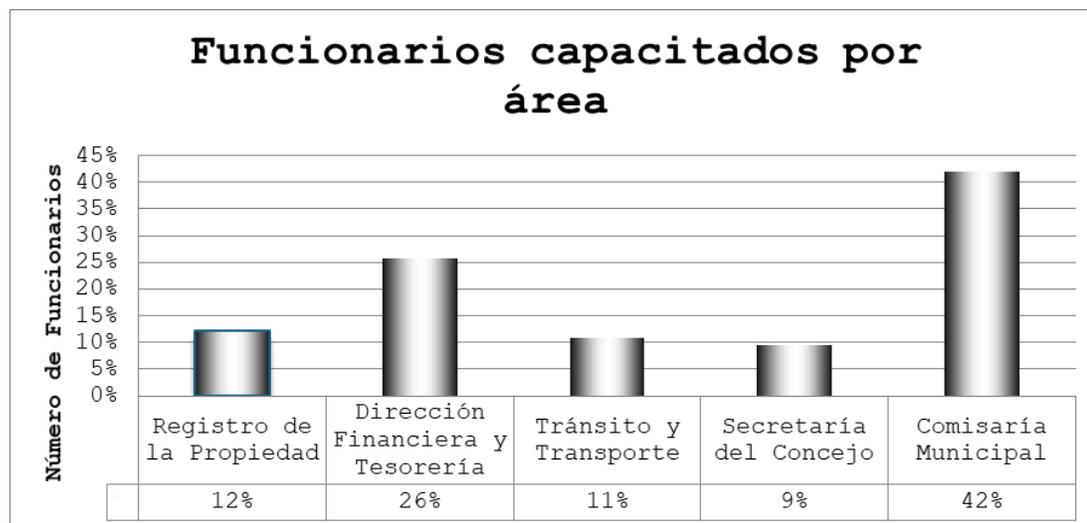
En la Dirección Financiera y Tesorería Municipal (Grupo 5) se implementan estrategias innovadoras y tecnológicas que transforman la experiencia del usuario, optimizando tiempos de atención y promoviendo procesos transparentes; aquí destaca el uso de recursos digitales como apoyo en la gestión administrativa.

En el área de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (Grupo 6), la formación se centra en la gestión de calidad y la mejora continua, lo que permite identificar fallas en los procesos de atención y formular propuestas de corrección orientadas a una atención más segura, responsable y eficiente.

Por su parte, en la Secretaría del Concejo y Participación Ciudadana (Grupo 7) se fortalecen competencias interpersonales avanzadas como la escucha activa, la empatía y el manejo de conflictos, mejorando así la legitimidad de la gestión institucional al propiciar interacciones más respetuosas con la ciudadanía.

Por último, en la Comisaría Municipal (Grupo 8) se evidencia un impacto positivo en la comunicación asertiva y la resolución de conflictos, aspectos claves en un espacio donde se atienden problemáticas comunitarias y situaciones de alta sensibilidad social, logrando que los funcionarios mostraran mayor disposición al diálogo y a la búsqueda de soluciones conciliadoras (Figura 1).

Fig 1. Funcionarios del GAD Municipal de Buena Fe, Ecuador, capacitados por área.



Fuente: elaboración propia.

En términos globales, la intervención formativa permite consolidar mejoras significativas tanto en las competencias individuales de los funcionarios como en la gestión institucional. Los participantes muestran una mayor disposición hacia un servicio público centrado en el usuario, caracterizado por la empatía, el respeto y la comunicación clara. Asimismo, se identifican áreas críticas de mejora relacionadas con la digitalización de procesos, la reducción de tiempos de atención y el fortalecimiento de protocolos de calidad que garanticen eficiencia y transparencia en la atención ciudadana.

Un aspecto destacado fue el incremento de la confianza ciudadana hacia la institución, derivado de los cambios percibidos en la actitud y capacidad de respuesta de los servidores públicos. Estos resultados confirman que un programa de capacitación estructurado y supervisado tiene un impacto directo en la satisfacción de los usuarios y en la eficiencia operativa de las entidades públicas, consolidándose como una estrategia replicable en otros contextos del sector público.

Los resultados obtenidos en el programa de capacitación evidencian que la formación continua constituye un mecanismo efectivo para fortalecer la calidad del servicio en el sector público. La mejora en competencias como la comunicación efectiva, la empatía, la resolución de conflictos y la gestión de calidad responde al enfoque metodológico adoptado, el cual privilegia técnicas participativas y un aprendizaje experiencial. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Parasuraman et al. (1991), quienes sostienen que la satisfacción de los usuarios depende no solo de la disponibilidad de recursos, sino principalmente de la interacción directa entre servidores públicos y ciudadanos, donde las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta resultan determinantes.

El impacto positivo observado en los funcionarios capacitados puede explicarse por el carácter práctico de las actividades, que permite a los participantes reflexionar sobre situaciones reales de su quehacer institucional. La literatura reciente ha destacado que los programas de capacitación basados en problemas cotidianos generan mayor apropiación de las competencias adquiridas (Gieske et al., 2020). En este sentido, la experiencia desarrollada en el GAD de Buena Fe, Ecuador, confirma que el aprendizaje aplicado y contextualizado produce cambios visibles en las actitudes y comportamientos hacia los usuarios, traducándose en un servicio más humano y orientado a resultados.

Asimismo, los resultados ponen en evidencia la necesidad de integrar la innovación tecnológica como un eje transversal de la gestión pública. La capacitación impartida en la Dirección Financiera y Tesorería Municipal mostró que la introducción de herramientas digitales contribuye a reducir tiempos de atención y fortalecer la transparencia en los procesos. Este hallazgo coincide con estudios previos que resaltan la importancia de la transformación digital en el sector público como medio para mejorar la eficiencia operativa y la confianza ciudadana (Farias et al., 2016). Sin embargo, se identifica que la implementación tecnológica debe acompañarse de una formación adecuada, ya que de lo contrario puede generar resistencias o dificultades en su uso.

En el caso de áreas con alta exposición a conflictos sociales, como la Comisaría Municipal, los avances en comunicación asertiva y resolución de conflictos confirman que la capacitación en habilidades socioemocionales es fundamental para mejorar la relación entre Estado y ciudadanía. Investigaciones recientes como Bouckaert & Halligan (2007)

coinciden en señalar que el fortalecimiento de estas competencias permite reducir la percepción de burocracia y promover un clima de confianza en la atención pública. Los resultados del presente estudio, por tanto, corroboran la hipótesis de que la capacitación focalizada en competencias blandas es un recurso estratégico para legitimar la acción institucional.

Por otro lado, los hallazgos revelan la persistencia de desafíos estructurales como la burocratización, la escasez de recursos y la ausencia de protocolos claros de atención. Estas limitaciones concuerdan con lo señalado por Izquierdo (2021), que advierte que la calidad en los servicios públicos no puede desvincularse de factores organizacionales y de gestión. En este marco, los resultados obtenidos en Buena Fe sugieren que la capacitación, si bien es un elemento clave, debe complementarse con reformas organizacionales y procesos de mejora continua para generar impactos sostenibles en la satisfacción de los usuarios.

Al comparar los resultados con experiencias similares en otros municipios latinoamericanos, se observa una concordancia en cuanto al efecto positivo de la capacitación en la confianza ciudadana, aunque con variaciones según el contexto. Estudios recientes han determinado que el carácter intangible de los subsistemas de la gestión del talento humano, como la formación y el desarrollo, complejiza su medición, pero resulta esencial en la medida en que constituye la base de los activos intangibles que aportan valor a las organizaciones públicas. Dichos activos se originan en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de los servidores públicos, es decir, en las competencias que sostienen el desempeño institucional (Díaz & Marrero, 2021). En el caso del GAD Municipal de Buena Fe, en Ecuador, el efecto más evidente se vincula a la mejora de las habilidades interpersonales de los funcionarios, lo que confirma que, aunque los programas de formación son efectivos, sus resultados específicos dependen del nivel de madurez institucional y de las necesidades particulares de cada entidad. Esta conclusión concuerda con lo señalado por Vilatuña-Perugachi & Liccioni (2024); y Yoon & Cha (2020), quienes sostienen que la capacitación en el sector público solo alcanza un impacto sostenido cuando se articula con políticas organizacionales de innovación y gobernanza.

En conjunto, los hallazgos confirman que la capacitación desarrollada tuvo un impacto significativo en la calidad del servicio y en la satisfacción ciudadana. Sin embargo, también subrayan la importancia de integrar los programas formativos con estrategias de gestión institucional más amplias, orientadas a la innovación, la eficiencia y la sostenibilidad de los procesos. En este sentido, el desafío radica en concebir la capacitación no como una acción aislada, sino como parte de una estrategia integral de

fortalecimiento de capacidades que asegure la continuidad de los resultados en el tiempo.

## CONCLUSIONES

Los resultados del estudio confirman que la capacitación continua constituye una estrategia eficaz para mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas. La experiencia desarrollada en el GAD Municipal de Buena Fe, en Ecuador, demostró que la formación de los funcionarios en competencias como comunicación efectiva, empatía, resolución de conflictos y gestión de calidad repercute de manera directa en la satisfacción de los usuarios y en la legitimidad institucional.

Las áreas de capacitación relacionadas con la innovación tecnológica y la mejora de procesos administrativos son determinantes para optimizar la eficiencia operativa. La Dirección Financiera y Tesorería Municipal, por ejemplo, evidenció que la incorporación de herramientas digitales no solo redujo tiempos de atención, sino que también fortaleció la transparencia y la confianza ciudadana, consolidando un modelo de gestión más eficiente.

Las capacitaciones orientadas al desarrollo de habilidades socioemocionales, como las realizadas en la Comisaría Municipal y la Secretaría del Concejo, demostraron ser esenciales para generar interacciones respetuosas y fortalecer la relación entre la institución y los ciudadanos. Esto confirma que la calidad del servicio no depende únicamente de recursos materiales, sino también de las actitudes y capacidades interpersonales del personal.

Se identificó la necesidad de complementar la capacitación con reformas organizacionales y procesos de mejora continua que permitan sostener los avances alcanzados. La falta de protocolos claros y la persistencia de prácticas burocráticas constituyen desafíos que deben ser abordados para garantizar la sostenibilidad de los resultados en el tiempo.

El modelo aplicado en el GAD Municipal de Buena Fe, en Ecuador, se presenta como una experiencia replicable en otras entidades del sector público ecuatoriano y latinoamericano. La articulación entre universidad y administración pública se confirma como una vía efectiva para fortalecer la gestión institucional, elevar los estándares de calidad del servicio y consolidar la satisfacción ciudadana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bouckaert, G., & Halligan, J. (2007). *Managing performance*. Routledge.

- Díaz Leyva, C. de los A., & Marrero Fornaris, C. E. (2021). La evaluación del impacto de la capacitación: retos y beneficios para las organizaciones actuales. *Universidad Y Sociedad*, 13(6), 28–38. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2362>
- Farias, P., Goldsmith, S., Flumian, M., Mendoza, G., Wiseman, J., Porrúa, M., Castillo Páez, P., García, A. C., & Zanabria, G. (2016). *Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos gobiernos que sirven*. BID. <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/Gobiernos-que-sirven-Innovaciones-que-est%C3%A1n-mejorando-la-entrega-de-servicios-a-los-ciudadanos.pdf>
- Gieske, H., George, B., Van Meerkerk, I., & Van Buuren, A. (2020). Innovating and optimizing in public organizations: ¿does more become less? *Public Management Review*, 22(4), 475–497. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1588356>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Markvart, E., Maslov, D. V., & Lavrova, T. B. (2020). CAF: Quality management model for public organizations. *Public Administration*, 5(127), 26–31. <https://doi.org/10.22394/2070-8378-2020-22-5-26-31>
- Matamoros Echeverría, K. L., & Bravo Acosta, O. (2025). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión de entidades públicas del sector educativo. *Ciencia UNEMI*, 18(47), 80–86. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/2047>
- Meza Alcántara, A. A., Ambrosio Peña, J. K., Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz, F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 2. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98>
- Orte, C. J., Bautista, R. A., Borrico, C. B., Neo, J. E. C., Parico, A. M., & De Dios, M. A. (2020). Comparative study on patient satisfaction on healthcare service delivery in selected private and government hospitals. *Enfermería Clínica*, 30(Suppl. 7), 47–51. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.07.010>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3). <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Serrano-Orellana, K., Sousa-Barros, I., & Chang-Fernández, A. (Comp.). (2025). *Transformación digital, tributación y nuevas tecnologías: Estudios aplicados en el contexto empresarial ecuatoriano*. Sophia Editions.
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Unión Europea. (2021). *Marco Común de Evaluación: Modelo europeo de mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación*. [https://transparencia.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/ModelosCalidadExcelencia/0.Ficheros/CAF\\_2020.pdf](https://transparencia.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/ModelosCalidadExcelencia/0.Ficheros/CAF_2020.pdf)
- Vilatuña-Perugachi, V., & Liccioni, E. (2024). Políticas públicas, capacitación y profesionalización de los servidores públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Unidad de estudio GAD Ibarra 2023. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(4), 237–250. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2515>
- Yoon, Y., & Cha, K. C. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability*, 12(19), 8073. <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: Evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 9. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>