

**CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CONSEJO NACIONAL DE GOBIERNOS  
PARROQUIALES RURALES DE MANABÍ**

**QUALITY OF SERVICES IN THE NATIONAL COUNCIL OF RURAL PARISH  
GOVERNMENTS OF MANABÍ**

Luis Gregorio Posligua Macías<sup>1</sup>  
Alexandra Verduga Pino<sup>2</sup>

**Resumen**

El trabajo de investigación se desarrolló en la Universidad Técnica de Manabí con el objetivo de analizar la incidencia de la calidad de servicios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales en Manabí en el servicio y atención al usuario. Con la finalidad de mejorar la calidad de servicios a los usuarios, para el desarrollo del estudio se utilizaron métodos de investigación bibliográficos, deductivo, analítico a través de la revisión de libros, artículos, documentos y métodos estadísticos a fin de obtener datos reales se aplicaron encuestas a los 18 trabajadores del (CONAGOPARE), lo cual permitió conocer deficiencias y requerimientos de transformación para el desarrollo institucional, a fin de fomentar la confianza y la credibilidad en la ciudadanía. Los resultados demostraron que es necesario el diseño de estrategias de servicio, que permita proyectarse como una institución confiable, a través de la actualización de conocimientos de su personal con talleres, seminarios y programas relacionadas al servicio al usuario. Se concluyó que es necesario realizar un diseño de estrategias como herramienta que permita contribuir y fomentar la confianza y credibilidad en la ciudadanía, a través de la prestación de servicios hacia la sociedad en general, garantizando el acceso oportuno de manera eficiente y eficaz. Se recomienda a la institución la implementación de estas estrategias y programas de servicio, para garantizar una atención de calidad a los usuarios.

**Palabras claves:** administración, empresas, usuario, calidad, servicios.

**Abstract**

The research work was developed at the Technical University of Manabí with the objective of analyzing the impact of the quality of services of the National Council of Rural Parish Governments in Manabí on the service and attention to the user. In order to improve the quality of services to users, bibliographic, deductive, and analytical research methods were used to develop the study through the review of books, articles, documents, and statistical methods were applied in order to obtain real data. surveys of the 18 workers of (CONAGOPARE), which made it possible to identify deficiencies and transformation requirements for institutional development, in order to promote trust and credibility among citizens. The results demonstrated that it is necessary to design service strategies that allow it to project itself as a reliable institution, through updating the knowledge of its staff with workshops, seminars and programs related to user service. It was concluded that it is necessary to design strategies as a tool that allows contributing and promoting trust and credibility in citizens, through the provision of services to society in general, guaranteeing timely access in an efficient and effective manner. The institution is recommended to implement these strategies and service programs to guarantee quality care to users.

Recepción: 25 de Julio de 2024/ Evaluación: 20 de Agosto de 2024/ Aprobado: 30 de Septiembre de 2024

<sup>1</sup> Maestría Académica con Trayectoria Profesional en Administración de Empresas Facultad de Postgrado Universidad Técnica de Manabí. Gmail: iposligua7412@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-2783-5664>

<sup>2</sup> Universidad Técnica de Manabí. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Portoviejo Ecuador. Gmail: alexandra.verduga@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4864-0499>

**Keywords:** administration, companies, user, quality, services.

### Introducción

Bekkers y Tummers (2018), resaltan que la gestión interorganizacional y la participación comunitaria son factores clave que influyen en la percepción y la efectividad de los servicios públicos a nivel regional y local. Estos mismos actores, indican que la cooperación entre distintos niveles de gobierno y la integración de servicios mejoran la calidad del servicio público.

En cuanto a calidad de servicios (Terán et al., 2021), mencionan que, en organizaciones o asociaciones de Latinoamérica, se realiza énfasis en la administración pública, en busca de un buen servicio al ciudadano. De tal manera que, los municipios destacan la función de promotor y facilitador en el fomento del desarrollo de la economía local, debe responder a las peticiones para mejorar los índices de pobreza, generar empleo y un posicionamiento competitivo. Como es el caso del país de Cuba, Olvera (2022), menciona que se otorgó más facultades y autonomía a la administración a nivel provincial y municipal, sobre todo en la implementación de políticas que plasmen el panorama de desarrollo de sus comunidades. A raíz de ello, Gaviria y Delgado (2020), mencionan que en el 2013 se logró aprobar la Política Nacional de Innovación en la gestión pública del Perú al 2021, cuyos objetivos fueron mejorar la gestión por procesos, impulsar la reducción administrativa en las entidades para lograr resultados positivos en la mejora de procesos y servicios dirigidos a la ciudadanía.

Seguí-Mas y Vidal (2020), subrayan que la percepción directa de los ciudadanos sobre la calidad del servicio es un indicador fundamental del rendimiento del sector público. Las encuestas de satisfacción, los tiempos de respuesta y la capacidad de resolver problemas específicos son aspectos clave que determinan la percepción de la calidad del servicio público (Moreno et al., 2022).

El descuido en la calidad del servicio público puede resultar en una disminución significativa de la satisfacción ciudadana, esperan servicios públicos eficientes, accesibles y confiables, y cuando estos estándares no se cumplen, la confianza en las instituciones gubernamentales se ve afectada. Según Pollitt y Bouckaert (2017), "la insatisfacción de los usuarios puede aumentar considerablemente cuando los servicios públicos fallan en cumplir con las expectativas básicas de calidad y accesibilidad" (p. 95). Además, cuando se descuida la calidad del servicio público, se corre el riesgo de generar insatisfacción entre los usuarios, lo que puede afectar negativamente la confianza en las instituciones gubernamentales y la percepción de legitimidad del gobierno (Johnson y Scholes, 2008).

En Ecuador, Vicuña (2019), señala que, en municipios como Guayaquil, se reconoce la construcción de obras por lo que se convierte en una ciudad atractiva turísticamente; pero, el servicio público ocasiona malestar en la ciudadanía creando conflictos y protestas. Señala que, a partir de los 80s se desarrolla la idea de desarrollo local enfocándose en las gestiones municipales como en el servicio y la atención de necesidades básicas al ciudadano. Briceño (2016). Según Estrada (2019), considera que, la gestión municipal no está orientada a lo que se desea lograr, interna y externamente; predominando las deficiencias por parte de los empleados, que no cumplen con la planificación estratégica, operativa y financiera de la entidad.

Rodríguez y Cedeño (2020), destacan que la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio público es un indicador clave del rendimiento de las instituciones. Las encuestas de satisfacción, los tiempos de respuesta y la capacidad de resolver problemas específicos de los usuarios son aspectos que determinan la percepción de la calidad (Rodríguez y Cedeño, 2020). La integración de servicios y la colaboración entre distintas agencias gubernamentales locales son fundamentales para ofrecer servicios públicos de calidad en Manabí (García y Patiño, 2019).

En Jipijapa Reyes (2022), consideró como línea de investigación con las sub líneas descritas con el tema "Gestión administrativa - financiera y su influencia en el desarrollo local del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Membrilla", donde indican que los

Gobiernos Parroquiales, se rigen como Gobiernos Autónomos, descentralizados, estos fueron establecidos en la Constitución de 1998, la creación de estos gobiernos aparece en el registro oficial del 27 de Octubre del año 2000, con capacidad para ejercer gobierno dentro de la jurisdicción dada tomado de (Gamboa, 2017)

El objetivo es analizar la incidencia de la calidad de servicios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales en Manabí es fundamental para comprender su papel en el desarrollo local, evaluar cómo la calidad de los servicios ofrecidos por el Consejo afecta diversos aspectos de la vida en las comunidades rurales, Al identificar las áreas de mayor y menor impacto, se determina la efectividad de las políticas y acciones implementadas, y establecer recomendaciones para optimizar los recursos y mejorar la gestión pública.

### **Materiales y métodos**

La investigación se desarrolló en la Universidad Técnica de Manabí en Portoviejo en el departamento de Postgrado. En este trabajo los datos primarios se recolectarán directamente de los colaboradores institución objeto de estudio. La población de esta investigación estará conformada por los colaboradores con nombramiento que trabajan en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí (CONAGOPARE) que representan un total de 18 personas. Se aplica una encuesta al total de la población por ser una muestra pequeña.

Esta investigación tendrá un diseño no experimental – transversal. Tomado de Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018), definen a la investigación de diseño no experimental como aquellas que se implementan sin manipular variables. La investigación transversal se refiere a la medición en un tiempo único, es decir, se recolectan los datos en un solo momento (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018)

En esta investigación se aplicarán los siguientes métodos: de investigación bibliográfica, deductivo, analítico y estadístico. El método deductivo consiste en partir de conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Es decir, se inicia con el análisis de los postulados, teorías, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (Bernal, 2016). El autor define el método analítico como un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio al separar cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. Finalmente, el método estadístico es un conjunto de herramientas y técnicas matemáticas que se emplean en la investigación científica para la recopilación organización análisis e interpretación de datos.

Su objetivo principal es obtener información precisa y confiable sobre un fenómeno o problema de investigación permitiendo formular conclusiones válidas y generalizables (Morales y Batanero, 2012). Técnicas e instrumentos que se emplearán en la recolección de información la técnica e instrumento que se empleará en la presente investigación será el cuestionario de preguntas cerradas. De acuerdo con Arias (2012), el cuestionario de preguntas cerrada es aquel en el cual establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado.

### **Resultados y discusión**

Los datos recabados con los cuestionarios serán procesados con el programa Excel.

Encuesta a los que trabajan en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí (CONAGOPARE) que representan un total de 18 personas.

**Pregunta 1. ¿Usted considera que el usuario, es la razón de ser de la institución?**

**Tabla # 1. Atención al usuario.**

| Calidad del servicio | Frecuencia | Frecuencia porcentual |
|----------------------|------------|-----------------------|
| <b>Si</b>            | 18         | 100%                  |
| <b>No</b>            | 0          | 0                     |
| <b>Total</b>         | 18         | 100%                  |

El 100% consideran, que el usuario es la razón de ser de la institución. El resultado obtenido refleja que los funcionarios afirman la importancia del usuario del El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí.

**Pregunta 2. ¿La imagen de la institución, está ligada a la clase de servicio prestada por los funcionarios?**

**Tabla # 2. Imagen de la institución**

| Usuarios     | Frecuencia | Frecuencia porcentual |
|--------------|------------|-----------------------|
| <b>Si</b>    | 14         | 83,3%                 |
| <b>No</b>    | 4          | 16,7%                 |
| <b>Total</b> | 18         | 100                   |

El 83,3% indica que la imagen institucional SI está ligada a la clase de servicio prestada por los funcionarios y el 16,7% señala que la imagen institucional NO está ligada a la clase de servicio que prestan los funcionarios. El resultado obtenido refleja que en su mayoría los funcionarios brindan un servicio acorde a la institución, lo cual permite el realce de sí mismo y que contribuye al desarrollo institucional.

**Pregunta 3. ¿El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí, cuenta con estrategias de servicio?**

**Tabla # 3. Estrategias de servicio**

| Usuarios     | Frecuencia | Frecuencia porcentual |
|--------------|------------|-----------------------|
| <b>Si</b>    | 0          | 0                     |
| <b>No</b>    | 18         | 100%                  |
| <b>Total</b> | 18         | 100%                  |

El 100% señala que El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí NO cuenta con estrategias de servicio. Con el resultado obtenido se indica la falta de un protocolo de estrategias de servicio, lo cual afecta la calidad y calidez en el servicio.

**Pregunta 4. ¿Conoce usted lo que es servicio y atención al usuario?**

**Tabla # 4. Conocimiento de servicio y atención al usuario**

| Usuarios     | Frecuencia | Frecuencia porcentual |
|--------------|------------|-----------------------|
| <b>Si</b>    | 13         | 72,2%                 |
| <b>No</b>    | 5          | 27,8%                 |
| <b>Total</b> | 18         | 100%                  |

El 72,2% señala que, SI conocen lo que es el Servicio y Atención al usuario, en tanto que el 27,8% restante NO conoce lo que es Servicio y Atención al usuario. Se puede evidenciar que la mayoría conoce sobre el Servicio y atención al usuario, debiendo actualizar los conocimientos a fin de estandarizarlos y mejorarlos.

**Pregunta 5. ¿La calidad de atención al usuario en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí es adecuada?**

**Tabla 5. Calidad de la atención**

| Usuarios     | Frecuencia | Frecuencia Porcentual |
|--------------|------------|-----------------------|
| Si           | 8          | 45%                   |
| No           | 10         | 55%                   |
| <b>Total</b> | 18         | 100%                  |

El 45% señala que la atención al usuario en El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí SI es adecuada, en tanto que el 55% restante considera que NO es adecuada la atención al usuario. Es necesario que existan estrategias que estandaricen el servicio y atención al usuario, puesto que se observa una pequeña divergencia de criterios.

**Pregunta 6. ¿Usted considera que El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí, debe contar con estrategias de servicio?**

**Tabla #6. Estrategias de servicio**

| Usuario      | Frecuencia | Frecuencia Porcentual |
|--------------|------------|-----------------------|
| Si           | 18         | 100%                  |
| No           | 0          | 0                     |
| <b>Total</b> | 18         | 100%                  |

El 100%, afirma que deben existir estrategias de servicio en la El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí. Se refleja la necesidad de contar con un protocolo de estrategias de servicio en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí.

**Pregunta 7. ¿Considera que los funcionarios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí deben asumir como parte fundamental de sus funciones la atención y servicio al usuario?**

**Tabla # 7. Atención de usuarios y servicio**

| Usuario      | Frecuencia | Frecuencia Porcentual |
|--------------|------------|-----------------------|
| Si           | 10         | 55%                   |
| No           | 8          | 45%                   |
| <b>Total</b> | 18         | 100%                  |

El 55% manifiesta que los funcionarios deben asumir como parte fundamental de sus funciones la atención y servicio al usuario, mientras que el 45% manifiesta que no deben asumir como parte fundamental de sus funciones la atención y servicio al usuario. El desconocimiento de cómo actuar de forma correcta ante el usuario debe ser parte fundamental de los funcionarios, y debe ir de la mano con las funciones que realizan, independientemente de la profesión que tengan.

**Pregunta # 8. ¿Existe alguna estrategia dirigida a la atención y servicio a los usuarios del Consejo Nacional de los Gobiernos Parroquiales Rurales de Manabí?**

**Tabla # 8. Estrategias de atención y servicio a los usuarios**

| Usuario      | Frecuencia | Frecuencia Porcentual |
|--------------|------------|-----------------------|
| Si           | 17         | 95%                   |
| No           | 1          | 5%                    |
| <b>Total</b> | 18         | 100%                  |

En la tabla se observa que el 95 % del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales de la provincia de Manabí manifiestan que si han desarrollado estrategias de atención y servicio a los usuarios para lograr resolver los problemas que se presentan en la comunidad con la atención y servicio prestado a los usuarios y el 5 % manifiesta que no se han desarrollado estrategias porque han tenido algún inconveniente en la atención prestada en lo referente al servicio a usuarios.

**Pregunta número 9. ¿Considera que los funcionarios del Consejo Nacional de los gobiernos parroquiales de Manabí deberían tener una constante capacitación en servicio y atención al usuario?**

**Pregunta #9. Capacitación sobre servicio y atención al usuario**

| Usuario      | Frecuencia | Frecuencia Porcentual |
|--------------|------------|-----------------------|
| Si           | 17         | 95%                   |
| No           | 1          | 5%                    |
| <b>Total</b> | 18         | 100%                  |

El 95% de los encuestados considera que los funcionarios del Consejo Nacional de los Gobiernos parroquiales de la provincia de Manabí deben tener una sistemática capacitación en lo referente al servicio y atención a los usuarios y el 1% manifiesta que no es necesario.

Deberían implementarse capacitaciones enmarcadas al servicio y atención al usuario ya que todo el tiempo se relacionan con los usuarios, con ello se manejaría pautas para el manejo de situaciones conflictivas y demás.

Durante los últimos 20 años América Latina y el Ecuador ha existido una crisis que se muestra en el modelo de gestión de los estados, como también los gobiernos de turno siendo injustos, inequitativos, vulnerables a la corrupción y con una gestión administrativa y financiera habitual e inútil; con niveles de pobreza que siguen perturbando a grandes sectores de la población, principalmente de la zona rural (Chiriboga, 2017).

Horovitz (2006), en uno de sus libros menciona que, “la calidad del servicio de una empresa depende, al menos en parte, de cómo se relaciona su personal con los clientes” Con lo antes mencionado es substancial analizar cómo se gestiona el personal, y deberíamos enfocarnos en quienes van a atender a los clientes o usuarios, para formarlos en calidad del servicio, ya que es la única forma de fomentar la credibilidad y asegurar el agrado de los clientes, quizá para muchas personas este proceso de atención resulte fácil y rutinario, pero aquí podemos identificar que se cometen muchos errores, ya que quizá no se entiende lo que los usuarios nos están tratando de decir, o cómo actuar ante situaciones difíciles frente a un usuario conflictivo, o no proporcionar un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Según Carvajal (2017), afirma que: los modelos de Gestión Administrativa son las estructuras administrativas para conjeturar el grado de eficiencia y eficacia con las que se están cumpliendo las diferentes funciones Administrativa de una Institución. 95 Teniendo en cuenta que, en la investigación realizada, con base al sondeo mediante las entrevistas al presidente, vicepresidente, a los vocales principales y al secretario tesorero del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Membrillal, se pudo identificar que el 100% expone que no aplican un ningún modelo de gestión administrativo - financiero, porque no cuentan con este importante instrumento en donde poder regirse y actuar de manera responsable, a parte que no cuentan con una visión ni misión Institucional. Aseverando que es muy importante aplicar un Modelo de Gestión administrativa financiera, para que le ayude al cumplimiento y eficacia de los objetivos planteados.

Según Reyes (2022), desarrollo un modelo de Gestión administrativa - financiera y su influencia en el desarrollo local del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Membrillal que se basa en la Teoría de Cuadro de Mando Integral que servirá como herramienta de gestión respaldándose con los lineamientos y leyes establecidas en la Constitución, este

modelo incorporado es una herramienta necesaria y útil donde se diagnostica los factores interno para conocer la situación y aplicar todas las estrategias para un buen desenvolvimiento institucional.

El personal del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE de Pastaza tiene relación directa con los usuarios internos y externos al momento de comunicarse con los mismos debe ser claro, preciso y conciso, teniendo en cuenta lo estudiado por Luna (2022)

- La calidad de la voz: La voz chillona indica ordinariéz; la quebradiza, tristeza; la serena equilibrio, seguridad y comprensión; la fuerte, autoridad.
  - El volumen o intensidad de la voz: Gritar hace un ruido muy molesto. A medida que la intensidad de la voz disminuye, el ambiente se vuelve encubierto e íntimo.
  - Por eso, dependiendo de lo que estés hablando, necesitas cambiar sutilmente la fuerza de tu voz para animar a tu interlocutor. Nunca hable en voz alta.
  - El acento: se debe utilizar para pronunciar con claridad.
  - El tono y la entonación: Es importante tener en consideración que cada momento requiere cierta entonación predominante.
    - La dicción, pronunciación y fluidez: Determina cómo hablas. Hablar correctamente, enfatizar los sonidos con claridad, evitar tics y eslóganes en oraciones y muletillas (bueno, pues).
    - Velocidad en la pronunciación: Una velocidad moderada ahorra repetir nuevamente por falta de entendimiento.
    - Tiempo de habla: Debe repartirse al 50%. Es muy importante dejar al usuario que se exprese sin agobiarle.
      - El uso del lenguaje: No es conveniente utilizar tecnicismos o vulgarismos con el usuario. Utilizando el correcto lenguaje se debe adaptar a su vocabulario y para así colocarse a su nivel, sin superioridad ni demagogia.
      - Saber escuchar: Escuchar no consiste simplemente en callarse y oír. Gracias a esto se establece el nivel de confianza, pues indica una actitud receptiva que el usuario agradecerá.
- Según las investigaciones consultadas y los resultados de la investigación es importante implementar estrategias y instrumentos para preparar a los trabajadores Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales en Manabí en el servicio y atención al usuario.

### **Conclusiones**

El trabajo de investigación se desarrolló tomando como bases la fundamentación teórica con una investigación bibliográfica de fuentes como libros, documentos, artículos, entre otros y los resultados de la encuesta a los 18 trabajadores, con el fin de lograr obtener información necesaria sobre la incidencia de la calidad de servicios del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales en Manabí en el servicio y atención al usuario.

A través de encuestas y entrevistas a los trabajadores del CONAGOPARE de Manabí, se conoció las falencias por el desconocimiento de estrategias de servicio, falta de capacitación al personal que labora, en temas relacionados al servicio al usuario, en relaciones humanas, y en Liderazgo.

Se recomienda la necesidad de diseño de una herramienta y estrategia de servicio y atención al usuario, lo que contribuirá a fomentar la confianza y credibilidad en la ciudadanía, a través de la prestación de servicios de calidad, con calidez a la sociedad en general sin discriminación alguna, garantizando el acceso oportuno de manera eficiente y eficaz.

### **Referencias bibliográficas**

- Arias, F (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Editorial Episteme. Caracas Venezuela.
- Bekkers, V., & Tummers, L. (2018). Innovation in the Public Sector: Linking Capacity and Leadership. Palgrave Macmillan, p. 112.

- Bernal, C. (2016). *Proceso Administrativo*. Escuela Internacional de Ciencias Económicas Administrativas. Universidad de la Sabana, Colombia: Editorial Pearson.
- Carvajal, A. (2017). *Planeación participativa: diagnóstico, plan de desarrollo y evaluación de proyectos*. Universidad del Valle. Colombia.
- Chiriboga, L. (2017). *Diccionario financiero y de economía popular y solidaria*. Quito: Imprefepp.
- Chugay, año 2016. [Tesis de titulación]. Universidad Nacional de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527> Trujillo.
- Estrada, S. (2019). *Gestión Municipal Factor Determinante en el Desarrollo de la Municipalidad provincial de Cotabambas: 2013-2016*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de San Antonio. Cusco, Perú.
- Gamboa, A. &. (2017). *La gestión administrativa y financiera en la optimización de recursos del Gobierno Autonomo Descentralizado Parroquial de Lligua en el año 2015*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato- Ecuador
- García, J., & Patiño, M. (2019). La gestión pública en las provincias ecuatorianas: Un enfoque de eficiencia. *Revista de Administración Pública*, 54(3), p. 112. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador.
- Gaviria, A. y Bardales, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 12411255. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>
- Hernández-S y Torres-M, (2018). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana editores, s. a. de c. v.
- Horovitz, J. (2006). Los secretos del servicio al cliente. Madrid: Pearson educación. España.
- Johnson, G., Scholes, K. and Whittington, R. (2008). Exploring Corporate Strategy: Text and Cases. 8th Edition, Prentice Hall, Harlow.
- Luna Loaiza, Jazmina Alexandra. (2022). *Diseño de estrategias de servicio al usuario interno y externo en el Consejo Nacional de Gobiernos parroquiales rurales del Ecuador Conagopare Pastaza periodo 2020*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Puyo.
- Morales y Batanero, (2012). Chrome extensión <://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/551/55133776006.pdf>
- Moreno L., Haro J., Yache E. (2022). *Gestión municipal y percepción de la calidad de servicio público en una municipalidad provincial de La Libertad*. [tesis maestría Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132106>.
- Olvera, G. (2022) Government management for a low carbon mobility transition for the city of cienfuegos. *Universidad y Sociedad* 14(5), 489-502
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). Public Management Reform: A Comparative Analysis-Into The Age of Austerity (4th ed.). Oxford University Press.
- Reyes Barcia D.M (2022). *Gestión administrativa - financiera y su influencia en el desarrollo local del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Membrilla*. Universidad Estatal del Sur de Manabí. JIPIJAPA –ECUADOR 2022
- Rodríguez, L., & Cedeño, R. (2020). Evaluación de la satisfacción ciudadana en los servicios públicos en Manabí. *Revista de Ciencias Sociales*, 23(1), p. 78.
- Seguí-Mas, E., & Vidal, A. (2020). Measuring Quality in Public Services: The Importance of Citizen Feedback. *Public Administration Review*, 80(1), p. 76.
- Terán, N., Gonzales, J., Ramírez, R. y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 10.37811/cl\_rcm.v5i1.320 5(1), 1184-1197.
- Vicuña, L. (2019). Los problemas y el progreso de Guayaquil. *El Telégrafo*. <https://is.gd/cr05Na>