



Nivel de satisfacción de los usuarios de SIMA Monclova - frontera (Level of satisfaction of SIMAS Monclova - frontera users)

Laura Leticia Gaona Tamez¹, Blanca Estela Montano Pérez² & Gabriel Aguilera Mancilla³

¹Universidad Autónoma de Coahuila - Facultad de Contaduría y Administración Monclova (México)
lauragaonatamez@uadec.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-8411-830X>

²Universidad Autónoma de Coahuila - Facultad de Contaduría y Administración Monclova (México)
blancamontanoperez@uadec.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-6646-8947>

³Universidad Autónoma de Coahuila - Facultad de Contaduría y Administración Monclova (México)
g.aguilera.mancilla@uadec.edu.mx, <https://orcid.org/0000-0002-0128-9155>

Información del artículo revisado por pares

Fecha de aceptación: junio 2022

Fecha de publicación en línea: noviembre-2022

DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga8.6-191>

Resumen

Resulta trascendental enfatizar que las dependencias que brindan un servicio están más comprometidas a trabajar para ser reconocidas por sus clientes, teniendo como base la calidad en sus operaciones diarias. Derivado de esto la presente investigación tiene como objetivo analizar y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece SIMAS Monclova-Frontera. Con fundamento en el acuerdo de colaboración que tiene SIMAS y el C.A. Administración, Desarrollo y Competitividad de las Empresas Familiares perteneciente a Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Coahuila (UADEC) SIMAS solicita realizar un estudio para medir el nivel de satisfacción de sus usuarios. La presente, será una investigación de campo con un enfoque cuantitativo. Empleando un instrumento de investigación de atención a usuarios el cual se aplicó a 341 usuarios. Los resultados obtenidos muestran que están satisfechos los usuarios de SIMAS con la atención recibida, este resultado es muy significativo para la gerencia, pues se nota que los usuarios están percibiendo de manera positiva todos los esfuerzos que realiza la actual administración para mejorar la calidad en el servicio.

Palabras clave: Satisfacción, usuarios, servicios, SIMAS

Códigos JEL: D23, D73, D80, D83

Abstract

It is transcendental to emphasize that the dependencies that provide a service are more committed to working to be recognized by their clients, based on quality in their daily operations. Derived from this, this research aims to analyze and evaluate the degree of satisfaction of users with respect to the services offered by SIMAS Monclova-Frontera. Based on the collaboration agreement between SIMAS and the C.A. Administration, Development and Competitiveness of Family Businesses belonging to the Faculty of Accounting and Administration (FCA) of the Autonomous University of Coahuila (UADEC), SIMAS requests a study to measure the level of satisfaction of its users. This will be a field research with a quantitative approach. Using a user service research instrument which was applied to 341 users. The results obtained show that SIMAS users are satisfied with the attention received, and this result is very significant for management, as it is noticeable that users are positively perceiving all the efforts made by the current administration to improve the quality of service.

Key words: Satisfaction, users, Services, SIMAS

JEL Codes: D23, D73, D80, D83

1. Introducción

Es trascendental enfatizar que las dependencias que brindan un servicio están más comprometidas a trabajar para ser reconocidas por sus clientes, teniendo como base la calidad en sus operaciones diarias (Reboloso, 2004). Al realizar una investigación de la percepción de los consumidores respecto a la calidad se ve si los cambios ejecutados por la entidad para dar un mejor servicio han impactado de forma positiva en la satisfacción de los clientes (Dorado, 2006). El autor opina que la satisfacción se dará como consecuencia de la gestión de la calidad; pero la falta de herramientas metodológicas, seguimiento y evaluación de los servicios públicos eliminan que se pueda calcular el nivel de satisfacción en los consumidores, por lo que resulta clave conocer la percepción del usuario respecto a los servicios ofrecidos.

Por lo señalado anteriormente, y porque toda organización gubernamental debe caracterizarse por brindar buena atención y servicio a sus usuarios, resulta indispensable medir el nivel de satisfacción de los consumidores fundamentado en el acuerdo de colaboración entre el Sistema Intermunicipal de agua y Saneamiento Monclova-Frontera (SIMAS) y el Cuerpo Académico (CA) Administración, Desarrollo y Competitividad de las Empresas Familiares perteneciente a la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Coahuila (UADEC). SIMAS externa a los miembros de CA de la Facultad que necesitan que una institución externa evalúe el grado de satisfacción de sus usuarios en relación a todos los servicios que brinda a través de la atención personalizada, la atención telefónica, el buzón de quejas y sugerencias, el cajero y la parte operativa con el objetivo de conocer si los usuarios están satisfechos con los servicios y la atención recibida, porque de ello depende su acreditación del sistema de calidad, por lo que solicita a los miembros de CA realizar un estudio para medir el nivel de satisfacción con el propósito de mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos administrativos, operativos, de servicio y cobranza que ofrece SIMAS par estar en condiciones de acreditar.

De acuerdo con el convenio de colaboración entre SIMAS y el CA de la FCA se acordó el diseño de cinco instrumentos de investigación: atención a usuarios, cajero automático, atención 073, averías y buzón de sugerencia para ser aplicados a una muestra representativa de los usuarios de estos servicios entre los meses de junio, julio y agosto del 2021, con el fin de obtener la información y estar en condiciones de presentar los resultados al personal de SIMAS.

La presente investigación, solo se enfocará al instrumento de atención a usuarios el cual fue aplicado a la muestra, y una vez concluida la aplicación se tuvieron las condiciones para analizar los resultados que generó este cuestionario.

En relación a lo anterior y al problema de la investigación que es mejorar el grado de satisfacción de los usuarios para acreditar en los sistemas de calidad, el objetivo de este trabajo de investigación es evaluar y analizar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece SIMAS Monclova-Frontera, y así a través del usuario que es el cliente poder estar en condiciones de detectar las áreas de oportunidad que es necesario atender.

2. Marco Teórico

2.1. Satisfacción en el servicio.

El concepto satisfacción del usuario obtiene una valiosa notoriedad en los años 80, normalmente se presenta unida a otros dos conceptos: la calidad y la evaluación. Desde esa fecha estos terminos se han ido aplicando a la realidad, como había pasado anteriormente en otras entidades de servicios como, hospitales, bancos, universidades e instancias gubernamentales. Los tres elementos se presentan seguidamente, es decir, se realiza la evaluación para emplear la calidad y obtener con esto la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es definida por el modelo cognitivo como una contestación por parte de los consumidores en cuanto a la diferencia entre las expectativas y la ganancia percibida del producto consumido (Oliver, 1980). Hunt (1977) menciona que la satisfacción es una valoración que estudia si una práctica de compra es tan buena como se anhelaba. Esta forma ve a la satisfacción como una estimación de tipo cognoscitivo, donde el usuario examina y valora de forma razonada los

distintos aspectos del servicio en base a un patrón de comparación.

Los usuarios detectan distintos niveles de satisfacción a partir de la composición de dos aspectos, la prestación del servicio y sacrificio, tal como se muestra en la Figura 1: Niveles de satisfacción; estos niveles son: a) Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: Estos factores causan una insatisfacción máxima o nivel mínimo de satisfacción, por lo que el usuario valora de forma negativa el servicio, lo que da como resultado que no desee repetir la experiencia. b) Sacrificio modesto/prestación modesta: Produce insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por lo que no se conocerá si el usuario repetirá la experiencia. c) Sacrificio elevado/prestación elevada: Se crea una satisfacción contenida, por lo que el juicio es prudentemente positivo. d) Sacrificio modesto/prestación elevada: Presume un máximo nivel de satisfacción, el juicio es puramente positivo por lo que se concede una máxima confianza en que el servicio se repetirá.

Figura 1. Niveles de Satisfacción



Fuente: (Martin, 2000)

2.2. Calidad en el servicio

Para Vásquez (2007) la calidad debe ser entendida por el personal que administra o dirige las organizaciones, como el buscar lograr la satisfacción del cliente mediante el establecer los requisitos y el cumplimiento de estos a través de métodos eficaces. Morales (2009) define la calidad del servicio como un componente elemental que permitirá la creación de mecanismos que ayuden al cumplimiento de las metas en las entidades. Por su parte Berry (2004) afirma que la calidad de servicio se basa en los principios del liderazgo y la prestación del servicio de forma colectiva lo que ayuda de manera eficaz en la conservación de los clientes.

Aguilar y Vargas (2010) señalan que las características para la prestación de servicios de calidad:

- Es un proceso más que un producto.
- Los servicios no se pueden almacenar.
- Los servicios no pueden ser supervisados de manera rigurosa como los productos.
- La calidad final de los servicios no se puede valorar preventivamente.
- La materia prima principal de un proceso de servicio es la información.

Sancho (2002), la calidad se genera cuando los servicios públicos se adecuan a las exigencias de los usuarios con la intención de cubrir las necesidades relacionadas a los servicios recibidos. También está relacionado al trato brindado por los empleados que dan el servicio y el alcance en la respuesta de las solicitudes de la ciudadanía de parte de las instituciones de gobierno.

El objetivo de la administración pública es optimizar la forma de prestar los servicios intentando entender cuáles son las prioridades y necesidades de la población y en función de estas modificar los procedimientos administrativos. La calidad de los servicios públicos se ubica en tres rumbos de beneficio público: primero es la satisfacción de las necesidades de los usuarios, el segundo es la calidad de la atención y el tercero el tiempo de duración del servicio, como se muestra en la figura 2 calidad de los servicios públicos.

Figura 2. *Calidad de los servicios públicos*

Calidad de los servicios públicos.		
Satisfacción de las necesidades de los usuarios	Calidad de la atención	Duración del servicio
Servicios ofertados	Calidad/información	Tiempo/espera
Facilidad de acceso	Actitud/empleados	Tiempo/atención
Costo/ servicios	Capacidad técnica/empleados	Horario/atención
Infraestructura	Procesos adecuados	
Resultados		

Fuente: (Villa, 2017)

2.3. Antecedentes SIMAS

SIMAS Monclova – Frontera es el sistema de Agua y Saneamiento que abastece a los habitantes de estos municipios proporcionando servicios de agua, alcantarillado y saneamiento, para uso comercial, doméstico e industrial.

SIMAS es un organismo público descentralizado intermunicipal para los municipios de Monclova y Frontera Coahuila, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Fue creado por el Decreto 300 y publicado en el Diario Oficial (DOF) el 31 de agosto de 1993, por el entonces gobernador del Estado De Coahuila el C. Lic. Eliseo Francisco Mendoza Berrueto (DOF, 1993).

Este organismo, tiene como objeto “administrar, operar, conservar, mantener, construir y rehabilitar el sistema de agua potable, agua desalada, drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, correspondiente a los municipios de Monclova y Frontera, Coahuila, así como fijar y cobrar tarifas que se generen por la prestación de dichos servicios (DOF, 1993).

La misión de SIMAS es suministrar servicios de agua, alcantarillado y saneamiento para el uso en las casas, los comercios y la industria, de buena calidad, costo prudente, de manera eficiente y efectiva. Su visión es ser un excelente sistema de agua y saneamiento, con reconocimiento por su alta capacidad e innovación constante, la confiabilidad de sus trabajadores y la confianza de los ciudadanos.

3. Método

Para lograr del objetivo trazado en la presente investigación se empleó el método cuantitativo. Este enfoque utiliza la compilación de datos con base en la medición numérica y al análisis estadístico con el objeto de identificar y establecer patrones de comportamiento en el fenómeno objeto de estudio.

De acuerdo con Hernández- Sampieri, R., Fernández- Collado, C., y Baptista- Lucio, P., (2010) se utilizó el método estadístico-analógico para enunciar cuantitativamente las relaciones que presentan las variables que integran el objeto de estudio y conseguir conclusiones partiendo de los resultados evolución obtenidos en relación a la variable de satisfacción en la organización objeto de estudio a partir de la atención que se brinda a los usuarios.

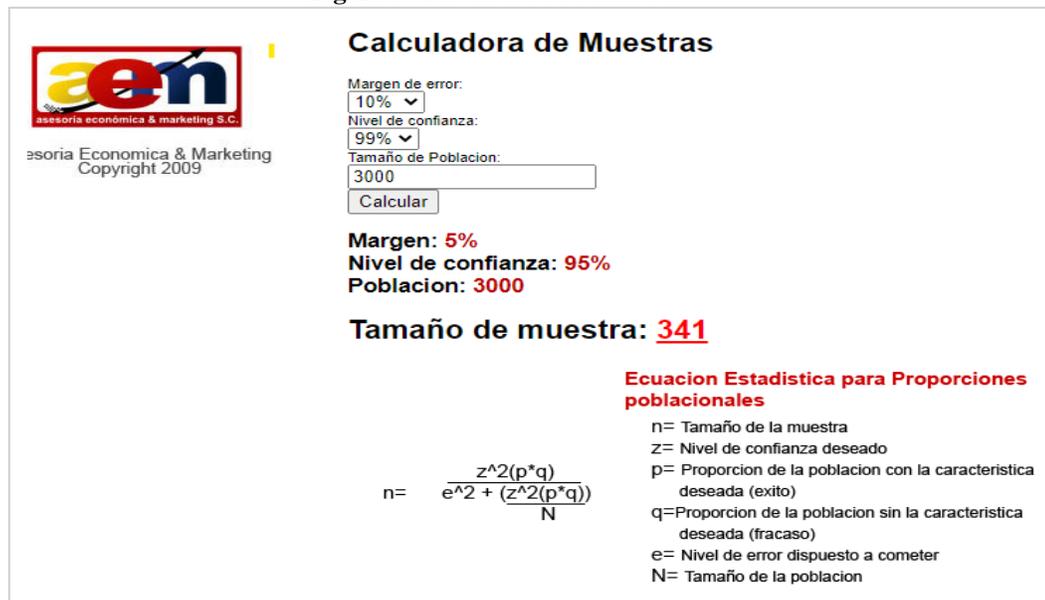
En este tema el diseño de la investigación constituirá el plan para conocer la satisfacción de los usuarios respecto a los diferentes servicios que ofrece el organismo descentralizado Sistema Intermunicipal de Agua y Saneamiento de Monclova-Frontera (SIMAS).

3.1. Participantes

El instrumento se aplicó a un total de 341 usuarios de SIMAS Monclova y Frontera entre los meses de junio a agosto. La muestra se calculó de un universo de 3,000 usuarios promedio que se presentan en el mes en la sucursal de Juárez, que es la más concurrida a solicitar algún tipo de atención.

En la figura 3 se muestra el cálculo del tamaño de la muestra utilizando la calculadora de muestra (MARKETING, 2009) tomando como tamaño de población 3,000 usuarios, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, arroja un tamaño de muestra de 341.

Figura 3. Calculadora de muestra.



Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
 Nivel de confianza: 99%
 Tamaño de Poblacion: 3000
 Calcular

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 3000

Tamaño de muestra: 341

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Fuente: (MARKETING, 2009)

3.1. Técnica e Instrumento

Para el alcanzar este objetivo se realizó una investigación descriptiva y de campo, en la que se empleó un instrumento de investigación o cuestionario como lo muestra la figura 4 para poder medir el nivel de satisfacción de los usuarios de SIMAS en relación a los servicios ofrecidos por la dependencia. Para este instrumento se empleó una escala tipo Likert (1997) con 3 opciones de respuesta con como se muestra a continuación: A. Bueno; B. regular; C. Malo.

Figura 4. Instrumento de investigación

ATENCIÓN A USUARIOS:

1.- ¿Qué tipo de trámite realizo?

A) Regularización de Adeudo. B) Aclaraciones y Reclamaciones.
 C) Solicita Información. D) Actualización de Recibo.
 E) Solicitud de Contrato. F) Actividades derivadas de otros Departamentos.
 G) Permiso de Rotura de Pavimento. H) Factibilidad de Constructoras.

2.- ¿Cómo considera el tiempo de espera para ser atendido?

A) Bueno. B) Regular. C) Malo.

3.- ¿Cómo considera que fue la respuesta de su trámite?

A) Bueno. B) Regular. C) Malo.

4.- ¿En qué número de módulo recibió la atención?

Respuesta: _____

5.- ¿Cómo considera la amabilidad con la que fue atendido por el ejecutivo?

A) Bueno. B) Regular. C) Malo.

6.- ¿Cómo considera el conocimiento de los empleados de SIMAS?

A) Bueno. B) Regular. C) Malo.

7.- ¿Cómo evalúa la limpieza y comodidad de las instalaciones de SIMAS?

A) Bueno. B) Regular. C) Malo.

8.- ¿Cómo considera el avance, sobre la prestación de servicio de SIMAS en comparación de 5 años atrás?

A) Bueno. B) Regular. C) Malo.

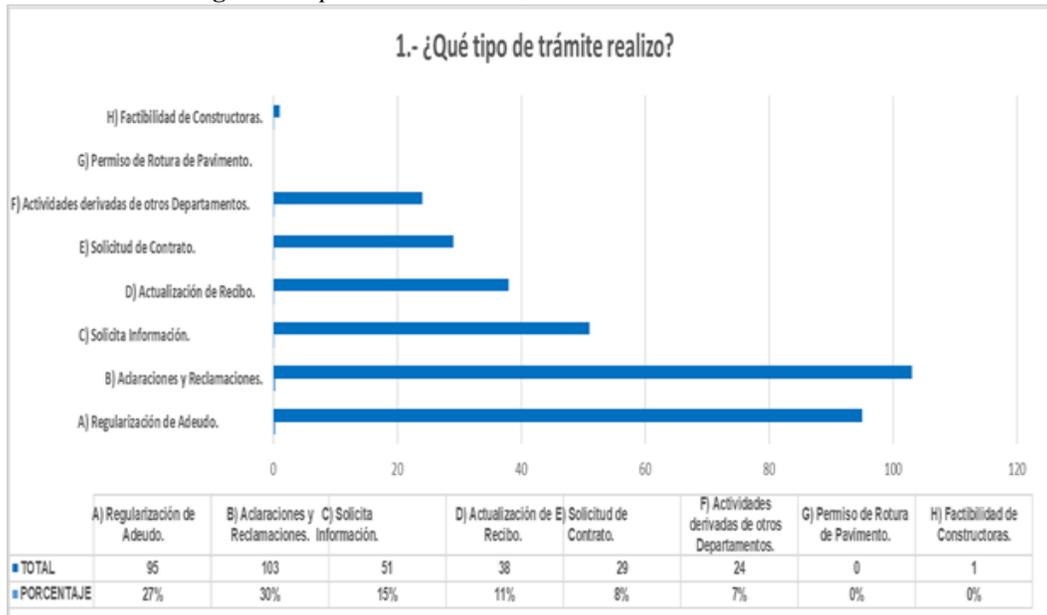
Fuente: Elaboración propia

3.3. Procedimiento

Las encuestas de atención a usuarios se aplicaron de manera presencial a los usuarios que acudían a las distintas sucursales con las que cuenta SIMAS entre los meses de junio, julio y agosto. Se diseñaron 5 instrumentos de: atención a usuarios, cajero automático, atención 073, averías y buzón de sugerencias. Cada uno fue aplicado a 341 usuarios de acuerdo a la muestra calculada. Esta investigación se limita a la encuesta de atención a usuarios, por lo que solo se presentan los resultados de este instrumento.

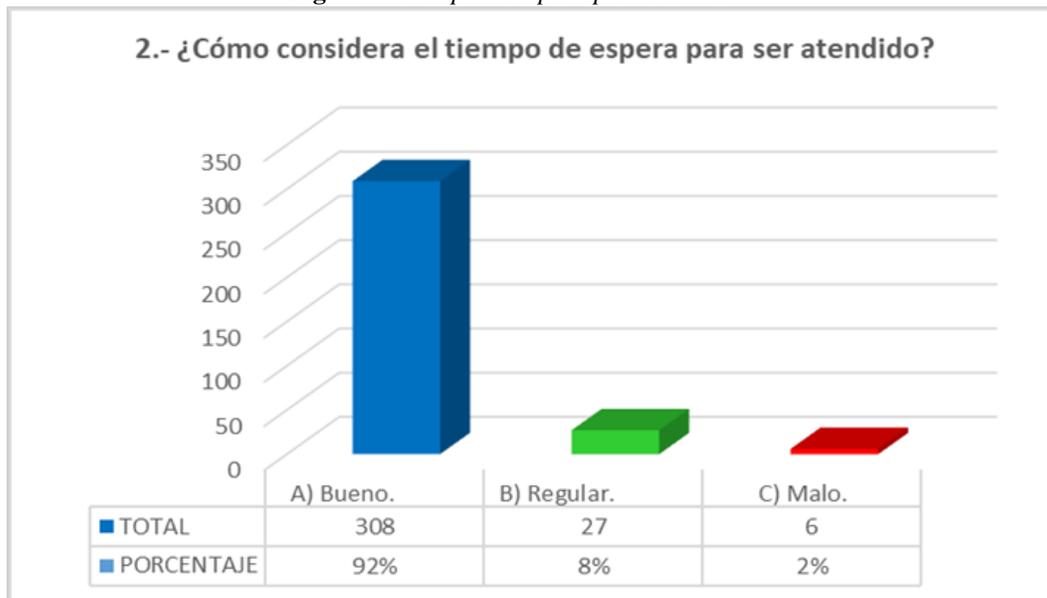
4. Resultados

Una vez aplicados los instrumentos se procedió a alimentar en la base de datos del programa Excel para obtener los resultados y proceder al análisis e interpretación de las variables. Los resultados que arrojó el instrumento de investigación de atención a usuarios de SIMAS aplicado a la muestra se presentan a continuación:

Figura 5. Tipo de trámite realizado

Fuente: Elaboración propia

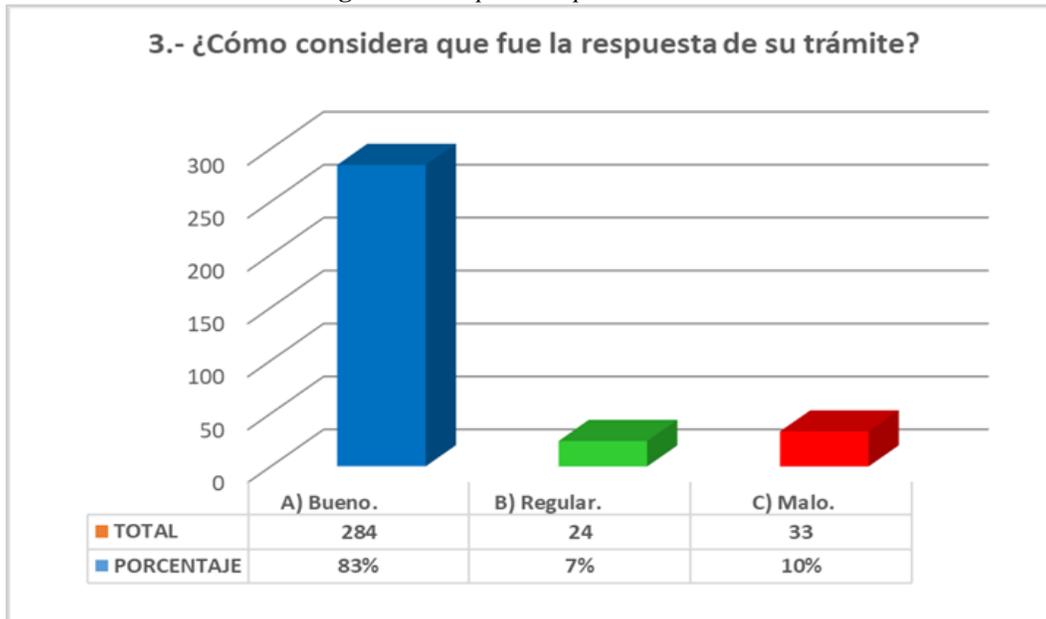
En la gráfica de tipos de trámites realizados, se identifica que el más repetitivo fue: aclaraciones y reclamaciones con 103 respuestas de los 341 usuarios encuestados, lo que representa el 30% de la muestra, el segundo es de regularización de adeudo con 95 usuarios es decir el 27%.

Figura 6. Tiempo de espera para ser atendido

Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica de tiempo de espera para ser atendido, se identifica que 308 de los 341 usuarios encuestados consideran bueno el tiempo de espera, lo que representa el 92% de la muestra.

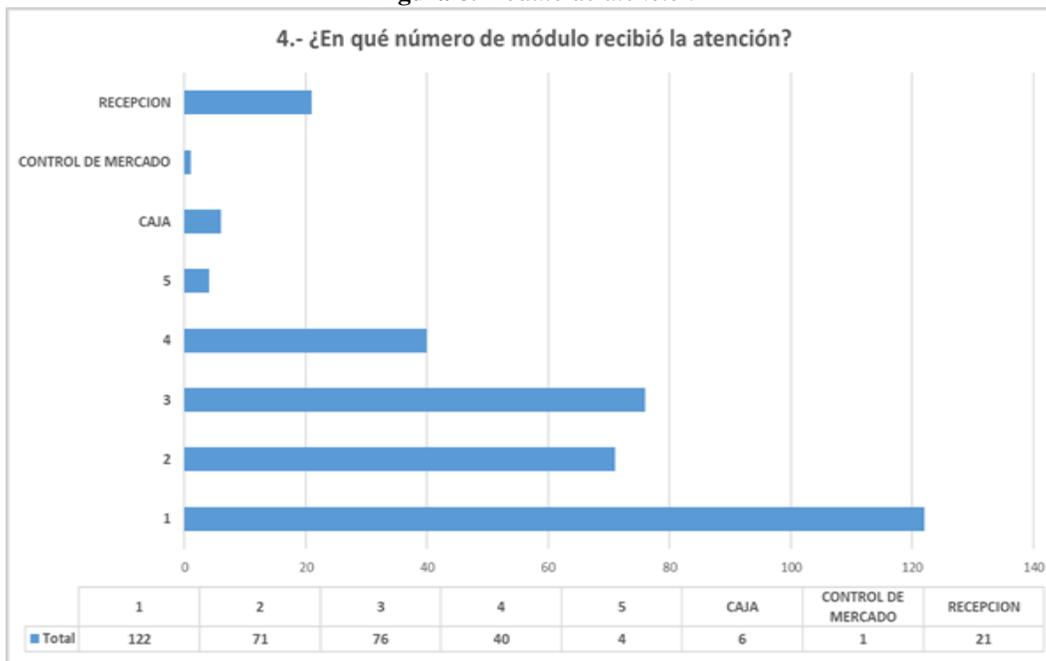
Figura 7. Tiempo de respuesta al tramite



Fuente: Elaboración propia

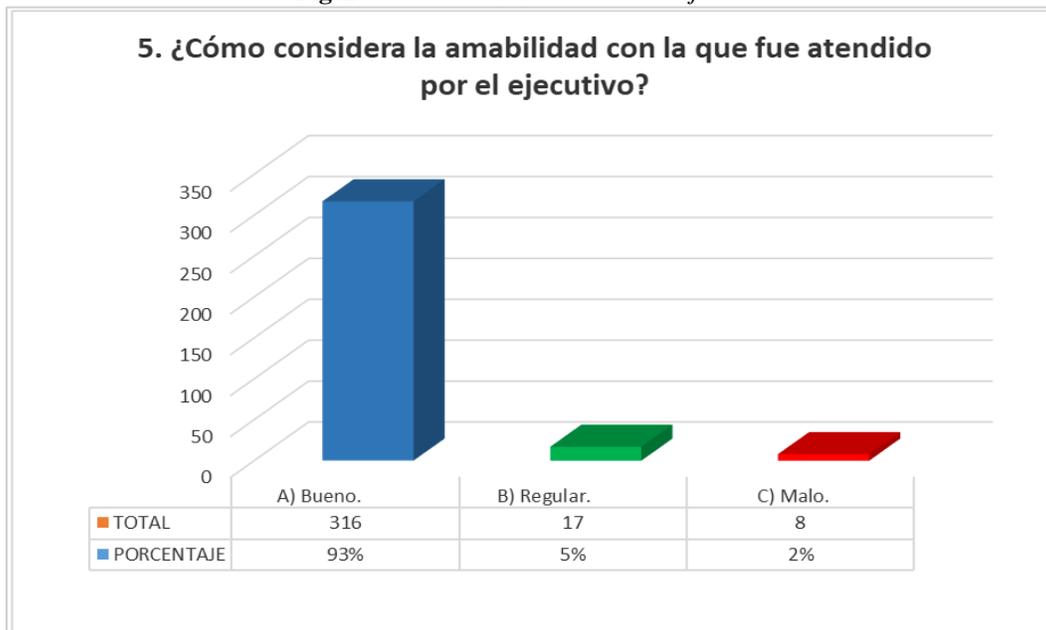
En esta gráfica de como considera que fue la respuesta de su trámite, se identifica que 284 de los 341 usuarios encuestados consideran bueno la respuesta de su trámite, lo que representa el 83% de la muestra.

Figura 8. Módulo de atención



En esta gráfica del número de modulo en el que recibió la atención, se identifica que 122 de los 341 usuarios encuestados fueron atendidos en el módulo 1, mientras que el que menos atendió fue el módulo 5 con 4 usuarios.

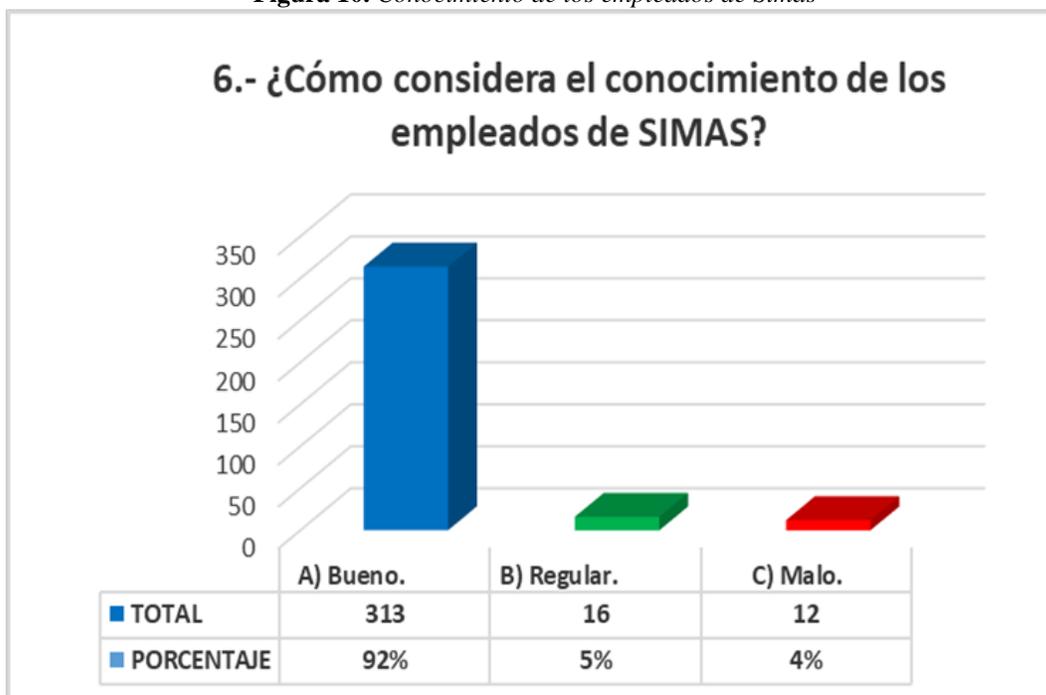
Figura 9. Grado de amabilidad del ejecutivo



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra como considera la amabilidad con la que fue atendido, y se identifica que 316 de los 341 usuarios encuestados consideran bueno la amabilidad con la que se les atendió, lo que representa el 93% de la muestra.

Figura 10. Conocimiento de los empleados de Simas

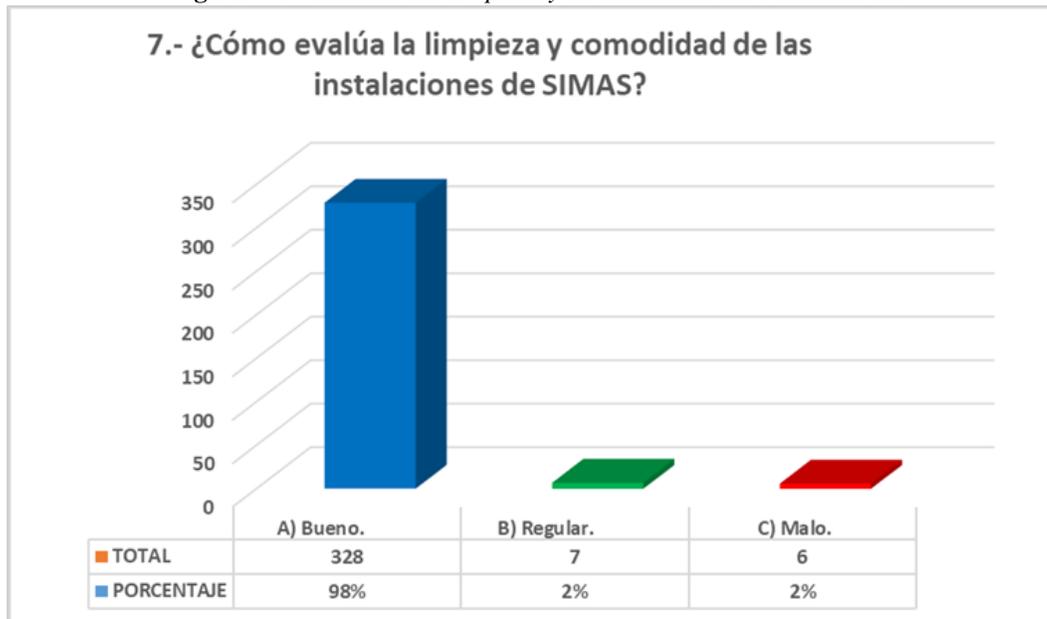


Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra como considera el conocimiento de los empleados de Simas, se identifica que 313 de los 341 usuarios encuestados lo consideran bueno; es decir, que los empleados de Simas

conocen el trabajo que desempeñan, lo que representa el 92% de la muestra.

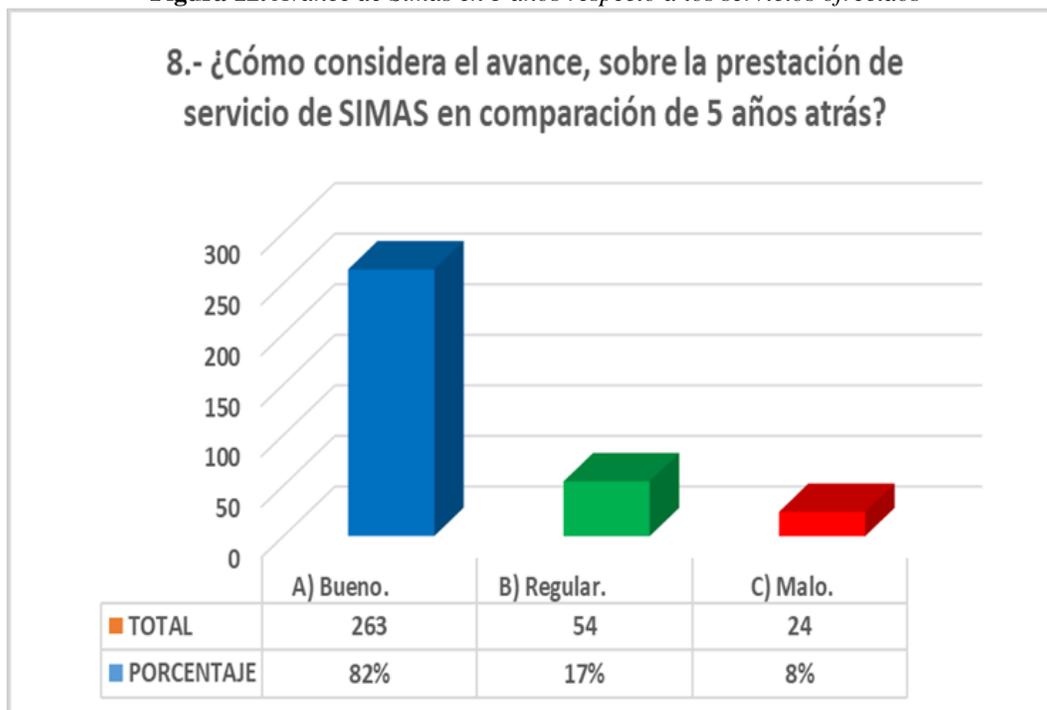
Figura 11. Evaluación de limpieza y comodidad de las instalaciones



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra como considera la limpieza y las instalaciones de Simas; se identifica que 328 de los 341 usuarios encuestados consideran bueno; es decir, que las instalaciones de Simas están limpias y son cómodas, lo que representa el 98% de la muestra.

Figura 12. Avance de Simas en 5 años respecto a los servicios ofrecidos



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica se muestra como considera el avance sobre la prestación de servicios de Simas en comparación a 5 años atrás, y se identifica que 263 de los 341 usuarios encuestados consideran bueno; es decir, que la prestación de servicios en los últimos 5 años ha mejorado significativamente, lo que representa el 82% de la muestra

5. Análisis de resultados

Al efectuar un estudio de satisfacción al usuario, es transcendental identificar que las variables de mayor jerarquía sean las mejor valoradas por los clientes para así tener una mejora continua en todos los aspectos que lleven a crear éxito y competitividad en el mercado. Por lo que a continuación presenta el análisis de resultados y la conclusión de esta investigación.

En relación con los tipos de trámites realizados, se identifica que el trámite más repetitivo con un 30% fue el de aclaraciones y reclamaciones, ya que de acuerdo a los comentarios realizados en las encuestas la mayoría de los usuarios mencionan que acuden a la sucursal para hacer algún tipo de reclamación porque están inconformes con el monto a pagar en su recibo. También los usuarios acuden a hacer convenios con SIMAS para regularizar su adeudo, que es el segundo trámite con un 27% después de las reclamaciones.

Los usuarios consideraron que el tiempo de espera para ser atendidos es bueno de acuerdo a los resultados, ya que el 92% de la muestra así lo indica, se identifica que 308 de los 341 usuarios encuestados consideran bueno el tiempo de espera, lo que representa el 92% de la muestra

En la pregunta de cómo consideran la respuesta al trámite solicitado, el 83% considera que se tiene una buena respuesta de su trámite. Esto significa que 284 de los 341 usuarios encuestados consideran bueno la respuesta de su trámite, que como se vio en la pregunta número uno, los principales trámites realizados por los usuarios son las aclaraciones y reclamaciones y la regularización del adeudo, lo que da como resultado que la mayoría de los usuarios salieron satisfechos con la respuesta obtenida en el trámite realizado.

Respecto al número de módulo en el que recibió la atención, resalta que el módulo número 1 fue el que atendió mayor cantidad de usuarios mientras que el módulo 5 fue el que atendió menos usuarios. En el módulo uno se atendieron 122 usuarios y en el módulo cinco solo 4, este resultado es un punto que se debe analizar por la administración de la dependencia para conocer los motivos de esta marcada diferencia en la atención a los usuarios.

El resultado obtenido en la pregunta de cómo considera la amabilidad con la que fue atendido, se identifica que 316 de los 341 usuarios encuestados consideran bueno la amabilidad con la que fueron atendidos por el ejecutivo, lo que representa el 93% de la muestra.

De los usuarios encuestados el 92% consideran que los empleados de SIMAS tienen un buen conocimiento, es decir que conocen el trabajo que desempeñan.

Al cuestionarlos sobre como considera la limpieza y las instalaciones de SIMAS; se identifica que 328 de los 341 usuarios encuestados lo consideran bueno, lo que representa el 98% de la muestra, es decir, que las instalaciones de SIMAS están limpias y son cómodas. Los usuarios comentan que ha mejorado la dependencia en este aspecto ya que ahora se ve todo más limpio y también mencionan que antes no tenían asientos donde sentarse y esperar de pie era muy cansado y se hacía más tardado el tiempo de espera para recibir la atención.

El avance, sobre la prestación de servicios de en comparación a 5 años atrás, identifica que 263 de los 341 usuarios encuestados, lo que representa el 82% de la muestra lo consideran bueno, este resultado es muy significativo para la gerencia, pues se nota que los usuarios están percibiendo de manera positiva todos los esfuerzos que realiza la actual administración para mejorar la calidad en el servicio, así como las instalaciones, con el objetivo de que los usuarios se sientan satisfechos con la atención recibida.

6. Conclusión

Con todo el análisis de resultados que se realizó anteriormente y en relación al objetivo de la investigación, que es analizar y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los

servicios que ofrece SIMAS, se puede concluir que ha mejorado la atención y la calidad en el servicio, ya que los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento muestran que en ninguna de las respuestas el porcentaje que considera que la atención recibida es buena es inferior al 80%.

El Cuerpo Académico recomienda al personal de SIMAS realizar un análisis detallado de las respuestas en que los usuarios consideran malo el servicio, con el propósito de ver las áreas de oportunidad y así estar en condiciones de mejorar la calidad de los procesos administrativos, operativos, de cobranza y de servicio ofrecidos por SIMAS, con la realización de este análisis se detectaran las debilidades y una vez detectadas estas sean atendidas, dará como resultado que en la siguiente evaluación se incremente el porcentaje de satisfacción. Para corroborar esto se realizará nuevamente este estudio de satisfacción a los usuarios en este año para estar en condiciones de hacer un comparativo entre los resultados de ambos estudios y ver si las acciones implementadas ayudaron a mejorar la calidad en el servicio de acuerdo al nivel de satisfacción de los usuarios.

7. Referencias

- Aguila, J. y. (2010). *Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Berry, L. (2004). *Calidad del servicio: Un buen servicio ya no basta*. (1a ed. ed.). Deusto, España.
- DOF, D. O. (Martes 31 de Agosto. de 1993). Decreto 300.
- Dorado, A. (2006). *Análisis de la satisfacción de los usuarios: Hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales*. Toledo: Consejo Económico y Social de Castilla-La Mancha.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la investigación* (4ta edición ed.). McGraw-Hill México.
- Hunt, H. K. (1977). *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- Likert, R. (1997). *The human organization: Its Management and value*. . New York: McGraw Hill.
- MARKETING, A. E. (2009). *Calculadora de Muestras*. Obtenido de http://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php
- Martin, C. R. (2000). LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA. *Anales de documentacion*, 3, 139-153. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/635/63500309.pdf>
- Morales, V. (2009). Evaluación de la Calidad en Organizaciones Deportivas: Análisis de Generalizabilidad. *Revista de Psicología General y Aplicada*. , 62, 99-110.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Reboloso, E. (2004). Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios Universitarios. . *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*(20), 355-373. . Obtenido de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/2313/231317816004.pdf>
- Vásquez, M. (2007). *La calidad: El concepto actual que debe ser manejado adecuadamente por los gerentes y funcionarios de toda organización*. . Bolivia.: Ediciones Oriente.
- Villa, H. C. (2017). ESTUDIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. (E. n. 32, Ed.) *3C Empresa*, 6(4), 55-71.