

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU ENFOQUE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO, COOPERATIVA “ALFARO 7”

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS FOCUS ON THE SERVICE QUALITY TO THE USER, COOPERATIVA ALFARO 7

Adriana Jamileth Pin Navarro*, Ginger Elizabeth Salazar Pin**

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario, además determinar el nivel en la calidad del servicio al usuario en la Cooperativa de Transporte de Automóviles Alfaro 7, ciudad de Portoviejo. La metodología empleada se basó en el modelo Servqual, consecuentemente con un diseño no experimental, puesto que se describe la situación de la cooperativa, también se señala la fiabilidad del estudio a través del coeficiente Alfa de Cronbach, se usó la entrevista dirigida al presidente y la encuesta a los usuarios, utilizando una muestra de 326 personas. Los principales resultados fueron que la gestión administrativa es ineficiente, puesto que no se realizan capacitaciones frecuentes y la carencia de planificación de rutas y horarios, por otra parte, en la calidad del servicio se determinó un índice negativo de (-0,59) estableciendo a la empatía como la dimensión más baja.

Palabras claves: Satisfacción al usuario, servicio eficiente, gestión, socios, usuario.

ABSTRACT

This This study aims to analyze the influence of administrative management on the quality of user service and to determine the level of service quality at Cooperative of Automobile Transport Alfaro 7 in the city of Portoviejo. The methodology employed is based on the Servqual model and follows a non-experimental design, as it describes the situation of the cooperative. The study's reliability is also assessed through the Cronbach's Alpha coefficient. Data was collected through an interview with the president and a survey administered to users, with a sample size of 326 individuals. The main findings indicate that administrative management is inefficient due to infrequent training and a lack of route and schedule planning. Additionally, the study identified a negative service quality index (-0.59), with empathy being the lowest dimension.

Keywords: Keywords: User satisfaction, efficient service, management, partners, user.

* Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0000-0003-1354-4202. pin-adriana0744@unesum.edu.ec

** Universidad Estatal del Sur de Manabí. ORCID: 0000-0003-1655-0229. ginger.salazar@unesum.edu.ec



RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar a influência da gestão administrativa na qualidade do serviço ao usuário e determinar o nível de qualidade do serviço ao usuário na Cooperativa de Transporte de Automóveis Alfaro 7, na cidade de Portoviejo. A metodologia utilizada baseou-se no modelo Servqual, seguindo um design não experimental, uma vez que descreve a situação da cooperativa. A confiabilidade do estudo também é avaliada por meio do coeficiente Alfa de Cronbach. Foi realizada uma entrevista com o presidente e uma pesquisa com os usuários, utilizando uma amostra de 326 pessoas. Os principais resultados indicam que a gestão administrativa é ineficiente devido à falta de treinamento frequente e à ausência de planejamento de rotas e horários. Além disso, o estudo identificou um índice negativo de qualidade de serviço (-0,59), com a empatia sendo a dimensão mais baixa.

Palavras-chave: Satisfação do usuário, serviço eficiente, gestão, membros, usuário.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa desempeña un papel fundamental en el desarrollo de las actividades de cualquier organización, cabe mencionar que este proceso ha sido impulsado por varios pioneros, debido a que todavía utilizan métodos y enfoques obsoletos en comparación con los estándares actuales de estudio, lo que involucra varios factores importantes, como la economía, las necesidades del usuario y procesos internos, influyendo en el análisis de la calidad del servicio.

Desde la perspectiva de Peña et al. (2022), menciona que la gestión administrativa tiene la capacidad de coordinar y dirigir acciones relacionadas con el cumplimiento y el desarrollo de las actividades del proceso administrativo, lo que conduce a una administración eficiente. Por otra parte, la calidad del servicio conforme a Ramos (2021), menciona que son las estrategias destinadas a mejorar la satisfacción de las necesidades de los usuarios desde su perspectiva.

En el Ecuador, la gestión administrativa en las cooperativas de taxis es esencial para llevar a cabo actividades como la gestión de trámites, la renovación de permisos y el control de recursos de manera eficiente. Además, estas cooperativas satisfacen la necesidad de transporte de usuarios que buscan un servicio de calidad y seguridad. También deben cumplir con las regulaciones

de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) para garantizar la circulación vehicular segura, lo que implica la renovación periódica de los permisos de operación.

En este sentido, el objetivo principal de esta investigación es analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario en la Cooperativa de Transporte de Automóviles Alfaro 7 ciudad de Portoviejo, además de determinar el nivel de calidad del servicio mediante la aplicación del modelo Servqual desde la percepción y expectativa del usuario.

Gestión administrativa

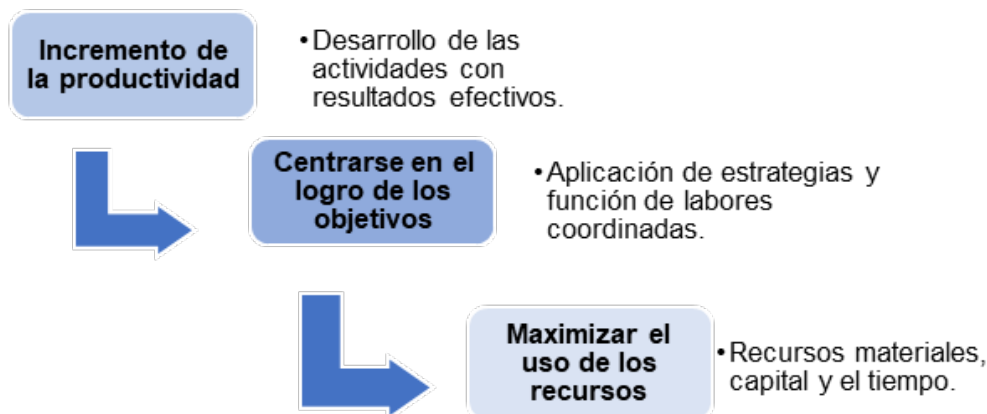
Para Torres et al. (2019), la gestión administrativa implica un alto nivel de requisitos tanto en la realización de las etapas de planificación, organización, dirección y control en una empresa, institución u organización, como en el adecuado manejo de los activos y recursos disponibles, ya sean financieros, tecnológicos o humanos, con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales.

De acuerdo a Rodríguez et al. (2020), definen la gestión administrativa como el elemento y aspecto que une las diversas fases del proceso administrativo para promover el desarrollo empresarial y social en los últimos años. Desde

esta perspectiva, la gestión en las organizaciones contribuye a la eficiencia de las actividades relacionadas con el desempeño laboral de los

empleados, ya que establece la aplicación práctica de las acciones administrativas.

Figura 1: Beneficios de la gestión administrativa



Fuente: Peña et al. (2022)

Calidad del servicio

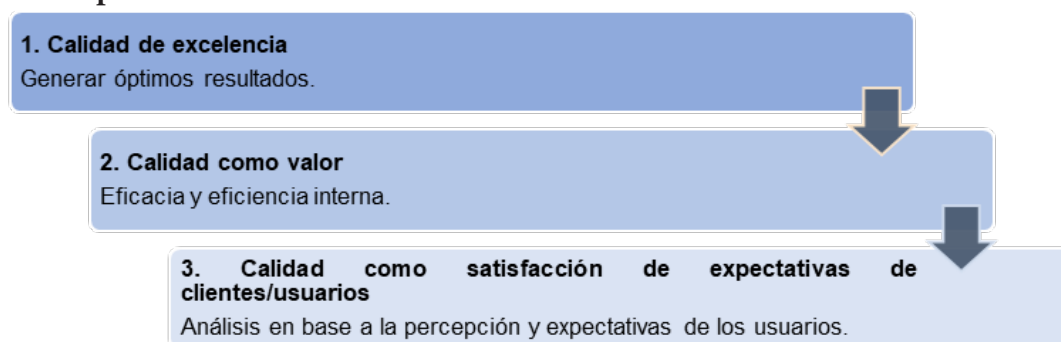
La satisfacción del cliente es fundamental para determinar el nivel de calidad en la prestación de un servicio, y se basa en la idea de seguir principios orientados a lograr la satisfacción del cliente y alcanzar la excelencia en el servicio. Paredes et al. (2019), subrayan la creciente importancia de la calidad del servicio en la actualidad debido a que los clientes son cada vez más exigentes en términos de satisfacción de sus necesidades.

De acuerdo a Portovial (2021), la calidad del servicio se refiere a un conjunto de indicadores que permiten evaluar las condiciones en las que se presta el servicio a los usuarios del transporte por parte de las operadoras. En este contexto, para mejorar el nivel de calidad en la prestación del servicio de taxi convencional en el

cantón Portoviejo, las operadoras autorizadas, el personal administrativo y los conductores deben cumplir con las regulaciones de la empresa, que incluyen:

- Asegurar la disponibilidad del servicio los 365 días del año y las 24 horas del día para garantizar la movilidad de los ciudadanos.
- Brindar un trato apropiado a los usuarios, mediante una conducta adecuada por parte de los conductores y el personal administrativo de la cooperativa.
- Implementar programas de capacitación para el personal administrativo y los conductores, así como llevar a cabo programas de mantenimiento y renovación de la flota vehicular.

Figura 2: Percepción de la calidad del servicio



Fuente: Paredes et al. (2019)

Modelo SERVQUAL como herramienta para medir la calidad del servicio

El modelo SERVQUAL, se utiliza como una herramienta para evaluar la calidad del servicio, ya que en base a Gutiérrez (2019), expresa que este modelo se centra en diversos factores como la confiabilidad, la seguridad, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la empatía. La información recopilada a través del modelo SERVQUAL se analiza para obtener resultados basados en las opiniones y criterios de los usuarios, considerando su percepción y expectativas.

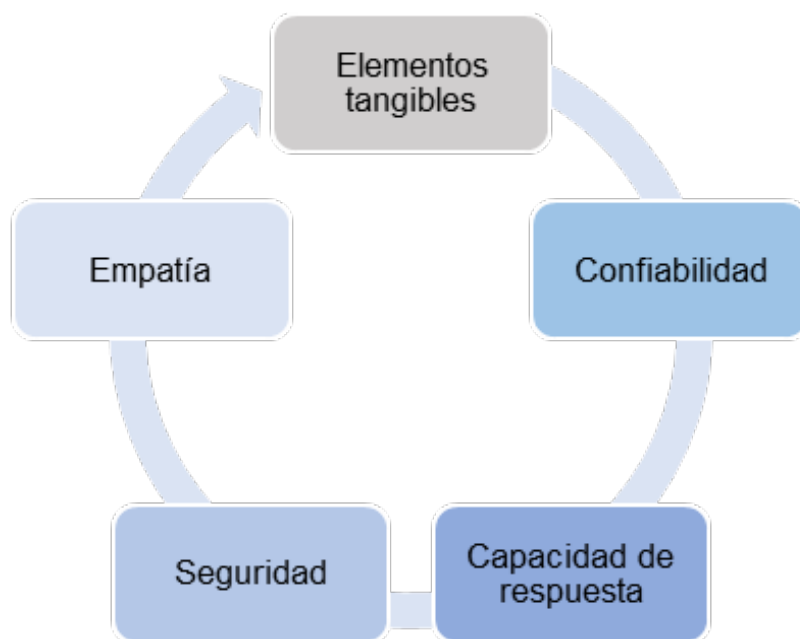
En este contexto, modelo como SERVQUAL es una herramienta para evaluar la calidad desde la perspectiva de los usuarios o clientes. Aunque

estas técnicas proporcionan resultados, no se puede garantizar que reflejen la verdad absoluta.

Sin embargo, en las organizaciones, se aprovechan para obtener una visión diferente que no se logra mediante la aplicación de normativas emitidas por las autoridades reguladoras.

Las empresas recurren al modelo de calidad porque sirve como un marco de referencia para la gestión. Además, representa una guía ampliamente utilizada para medir la calidad de los servicios en diferentes sectores y áreas. De acuerdo con Gómez (2022), el modelo SERVQUAL aborda cinco brechas que surgen al comparar las expectativas de los usuarios con sus percepciones sobre el servicio que reciben.

Figura 3: Dimensiones claves de servicio de SERVQUAL



Fuente: Gómez (2022)

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio se clasifica como una investigación no experimental, lo que significa que se obtuvo información tal como se presenta en la realidad, sin intervención o manipulación de datos. Además, de ser una investigación de campo, ya que se recopilaron datos nuevos a través de fuentes primarias, utilizando técnicas como la entrevista que se ejecutó al presidente de la

cooperativa y la encuesta que fue aplicada a los conductores y usuarios.

De acuerdo a los enfoques metodológicos de este estudio se utilizó el método inductivo, con el fin de observar y analizar datos, lo que permitió la identificación de patrones generales en la gestión administrativa de la Cooperativa Alfaro 7, partiendo de resultados específicos para argumentar las conclusiones. Así mismo, el

enfoque analítico que permitió las formulaciones teóricas a la práctica para evaluar su validez, lo que ayudó al análisis de ineficiencias en el proceso de gestión administrativa de la cooperativa.

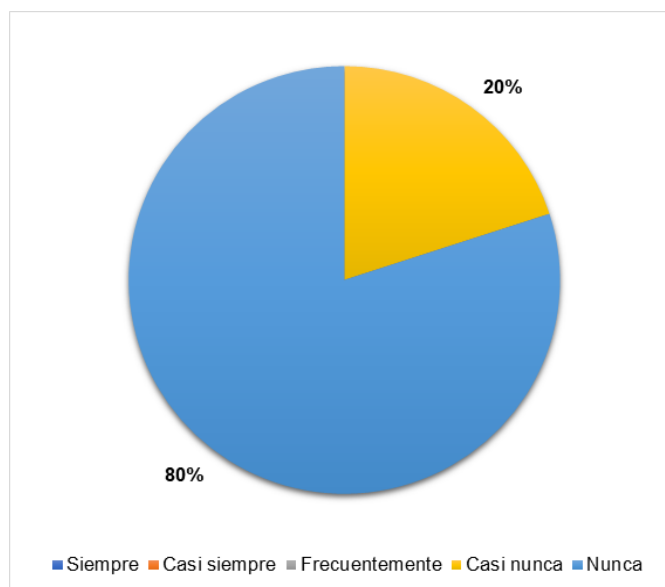
El coeficiente Alfa de Cronbach se empleó para calcular y tabular datos numéricos, como los obtenidos de encuestas, lo que permitió evaluar la fiabilidad del estudio y la desviación estándar en las dimensiones del modelo Servqual para valorar la calidad del servicio al usuario.

Además, se estableció un muestreo probabilístico estratificado, para ello fue necesario aplicar una fórmula de acuerdo a un muestreo con el nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%, lo que resultó una muestra de 326 personas, entre ellas: el presidente, usuarios y conductores.

Cabe señalar, que esta metodología se ha seleccionado con el objetivo de obtener una comprensión integral de la gestión administrativa

Sistema eficiente de planificación de rutas y horarios

Figura 4: Sistema eficiente de planificación



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas a conductores de la Cooperativa Alfaro 7

y la calidad del servicio de la Cooperativa Alfaro 7, proporcionando datos relevantes para su análisis y mejora.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de la encuesta revelan aspectos detallados sobre la percepción de los usuarios y conductores en relación con la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado por los socios de la Cooperativa Alfaro 7, misma que ha sido catalogada en una escala de Likert con numeración del 1 al 5, cuyas opciones corresponden a nunca, casi nunca, frecuentemente, casi siempre y siempre, en base a los resultados.

A continuación, se detalla con qué frecuencia la gestión administrativa cumple los siguientes aspectos:

Respecto a la figura 4, se muestra el sistema de planificación de rutas y horarios, por lo cual el 80% de los encuestados estiman que nunca se efectúan planificaciones eficientes y el 20% casi nunca.

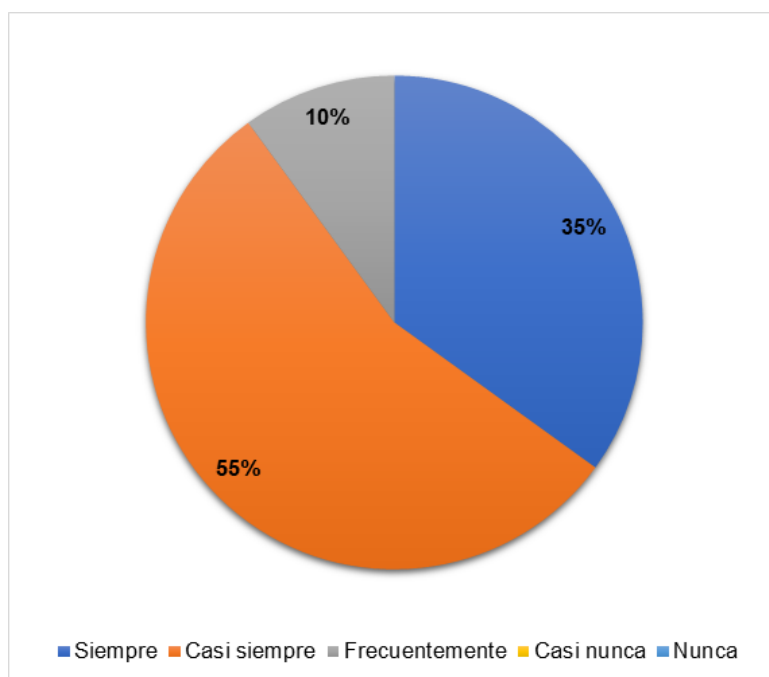
Esta respuesta refleja una preocupación significativa entre los usuarios en cuanto a la organización de la gestión de las rutas y horarios de la cooperativa. Esto sugiere una oportunidad importante para mejorar la eficiencia en la planifi-

cación de rutas y horarios, lo que podría conducir a una mayor satisfacción de los usuarios y una mejor experiencia de servicio.

Este resultado se relaciona con el estudio de Bermeo (2019), ya que argumenta que una gestión óptima de rutas y horarios no solo reduce costos operativos, sino que también mejora la satisfacción del cliente al garantizar tiempos de espera mínimos y rutas convenientes.

Controles frecuentes que permitan la identificación de falencias en la administración

Figura 5: Identificación de falencias en la administración



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas a conductores de la Cooperativa Alfaro 7

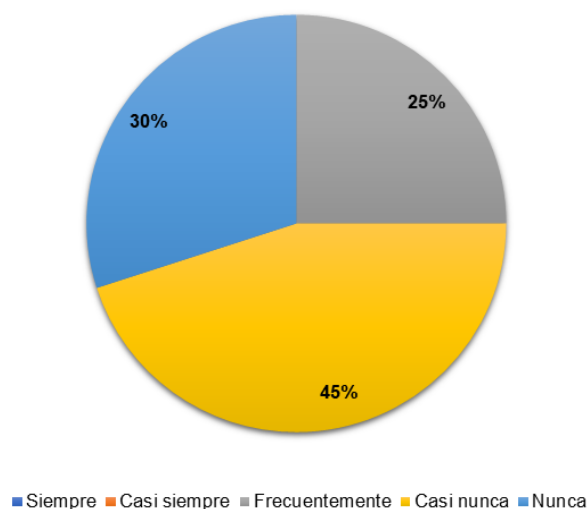
Concerniente a los controles que permitan la identificación de falencias en la administración, el 55% de los encuestados consideran que casi siempre se efectúan, mientras que el 35% mencionan que nunca se formalizan y 10% lo consideran frecuente. Es importante abordar estas percepciones y considerar medidas para fortalecer los procesos de control y supervisión dentro de la cooperativa.

Esto podría contribuir a mejorar la transparencia, la eficiencia y la confianza de los usuarios en la gestión administrativa de la cooperativa.

Estas aseveraciones encuentran sustento en el estudio llevado a cabo por Flores (2022), quien argumenta que la identificación de falencias en la administración puede llevarse a cabo mediante un enfoque sistemático y estructurado, luego de esto es importante desarrollar un plan de acción para abordarlas y realizar mejoras.

Capacitaciones habituales al personal administrativo y operador de las unidades vehiculares

Figura 6: Capacitaciones al personal administrativo y operador



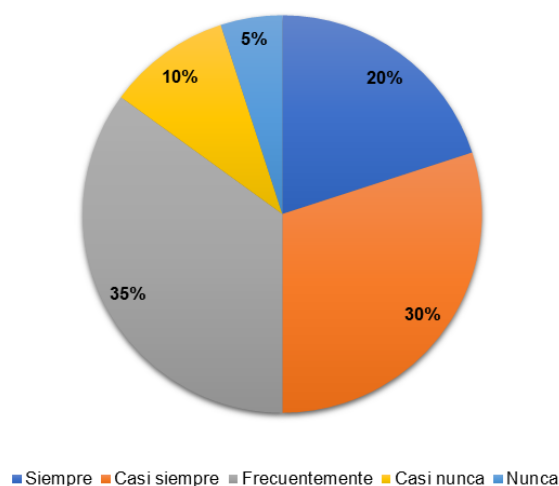
Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas a conductores de la Cooperativa Alfaro 7

De acuerdo a las capacitaciones al personal y conductores de las unidades vehiculares, el 45% de los conductores estiman que casi nunca se realizan, por otra parte, el 30% indicó nunca y el 25% restante consideró que frecuentemente se realizan. Esta discrepancia en las percepciones sobre las capacitaciones sugiere la necesidad de una revisión y mejora en los procesos de formación y desarrollo del personal y conductores.

Este hallazgo es similar con la investigación previa realizada por Cortez (2018), dado que la formación del equipo de gestión tiene un vínculo directo con la excelencia de un servicio. En otras palabras, una capacitación efectiva puede tener un impacto significativo en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, por lo que abordar estas preocupaciones podría ser fundamental para mejorar la operación de la cooperativa.

Comunicación y transparencia de funciones

Figura 7: Comunicación y transparencia de funciones



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas a conductores de la Cooperativa Alfaro 7

En base a la figura 7, en el aspecto de comunicación y transparencia, el 35% establecen que frecuentemente se realiza una adecuada comunicación, mientras que el 30% indicaron que es casi siempre, por otra parte, el 20% consideró que es siempre, sin embargo, el 10% y el 5% restante mencionaron entre casi nunca y nunca.

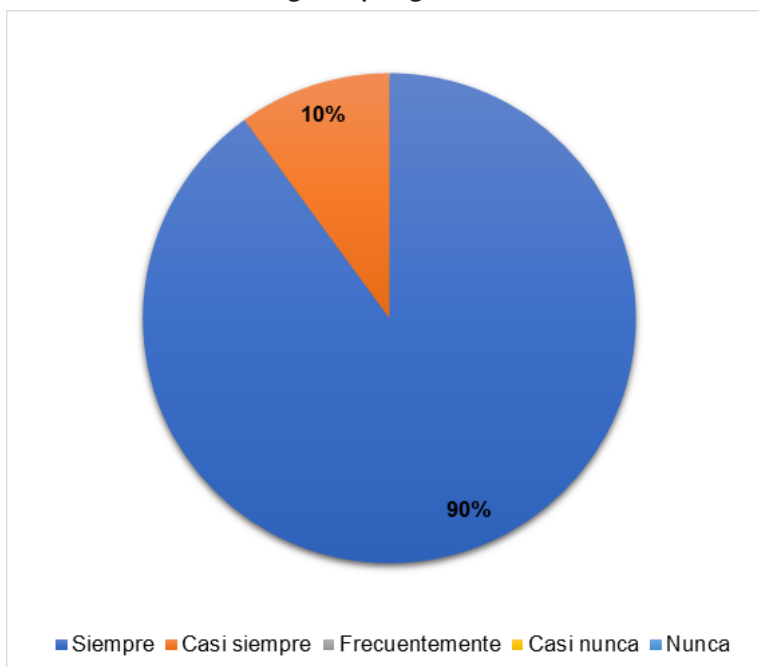
Estas diferencias subrayan la importancia de abordar las preocupaciones de aquellos que sienten que la comunicación no es adecuada.

Mejorar la comunicación y la transparencia puede ser esencial para fortalecer la confianza de los usuarios y garantizar una experiencia de servicio más satisfactoria en la cooperativa.

En este sentido, Ortiz (2021), afirma que la comunicación integral desempeña un papel fundamental en la gestión estratégica de la transparencia en las organizaciones, ya que es a través de esta comunicación que los diferentes públicos pueden obtener información detallada sobre las acciones de la organización.

Cumplimiento de estándares legales y regulatorios para garantizar la calidad del servicio

Figura 8: Cumplimiento de estándares legales y regulatorios



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas a conductores de la Cooperativa Alfaro 7

Conforme a los estándares legales y regulatorios, el 90% deduce que siempre se efectúa el cumplimiento legal y el 10% restante consideró que es casi siempre. Este resultado refleja una percepción positiva en cuanto al compromiso de la cooperativa con el cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen su operación. La alta proporción de encuestados que creen que se cumple de manera constante con los estándares legales sugiere que la cooperativa se adhiere a un marco legal sólido y que se esfuerza por operar de manera ética y dentro de los límites legales.

Por otra parte, los resultados de la entrevista aplicada al presidente de la Cooperativa Alfaro 7, proporcionó una visión valiosa de los esfuerzos y compromisos de la Cooperativa Alfaro 7 en relación con la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Los comentarios y compromisos expresados durante la entrevista servirán como base para futuras mejoras y decisiones estratégicas destinadas a fortalecer la cooperativa y satisfacer las expectativas de los usuarios. A continuación, se detalla cada una de las preguntas:

1. ¿Cómo considera que una gestión administrativa sólida impacta directamente en la eficiencia de todas las actividades relacionadas con la prestación del servicio de taxis en las cooperativas?

Los resultados de la entrevista determinaron la importancia de una gestión administrativa sólida para garantizar la calidad del servicio en las cooperativas de taxis, puesto que se encarga de establecer que todas las actividades encaminadas con la prestación del servicio de taxis se realicen eficientemente.

2. ¿Cómo percibe el impacto de la frecuencia de las comunicaciones internas y la capacitación en relaciones humanas en la eficiencia del proceso administrativo en la Cooperativa Alfaro 7?

Se determinó que manejan sistemas de comunicación interna con personal administrativo, conductores y colaboradores en función a cursos de relaciones humanas, sin embargo, estas no se desarrollan de manera frecuente, por ende puede existir desconocimiento de nuevas prácticas o estándares que se aplican por la desactualización de la información, además de optimizar los procesos administrativos por medio de la agilización de trámites como el cumplimiento de las disposiciones emitidas por los entes de control y vigilancia vehicular.

3. ¿Qué herramienta utilizan para medir la satisfacción de los usuarios y su influencia en la percepción de la calidad del servicio por parte

de los conductores y en la gestión general de la Cooperativa Alfaro 7?

Se evidenció que en la cooperativa no se ha establecido ningún tipo de herramienta para medir la satisfacción de los usuarios, sin embargo, cuando se proporciona un servicio y si al finalizar uno como conductor no recibe reclamos ni quejas se da a entender que la labor ha sido apropiada y aceptada por el usuario.

4. ¿Han existido desafíos de acuerdo a la gestión administrativa que hayan impactado negativamente en la calidad del servicio?

Según las respuestas recopiladas, hasta la fecha no se han identificado desafíos sustanciales, ni conflictos que hayan tenido un efecto negativo discernible en la administración de la cooperativa. Esto sugiere que, en términos generales, la gestión administrativa ha sido efectiva en el mantenimiento de la calidad del servicio ofrecido a los usuarios, sin enfrentar problemas que hayan resultado en una disminución notable de la calidad del servicio.

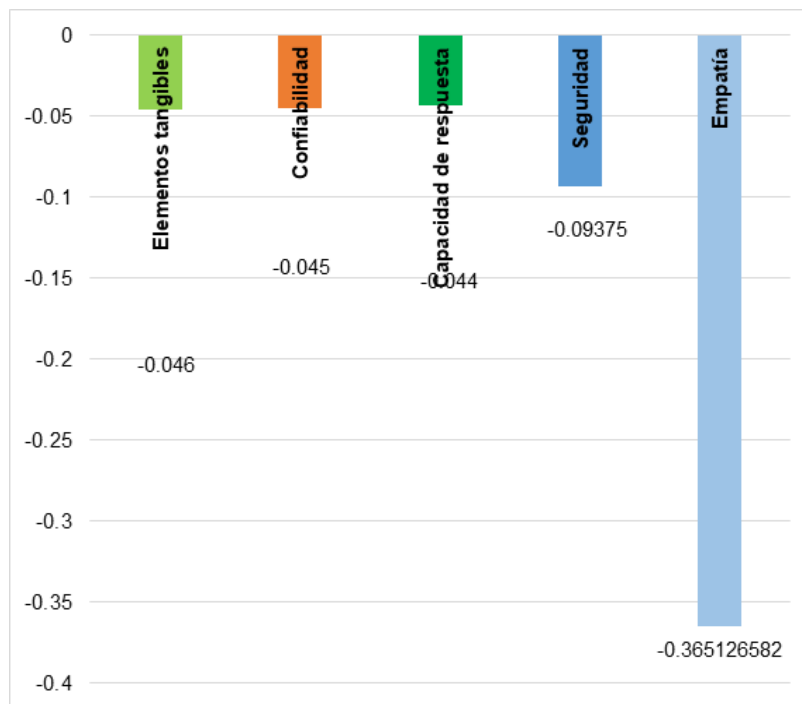
Conforme a los resultados obtenidos al evaluar la percepción y las expectativas de los usuarios sobre las dimensiones del modelo Servqual proporcionan una visión valiosa de cómo los clientes de la Cooperativa Alfaro 7 experimentan y anticipan la calidad del servicio, en la siguiente tabla se abordarán cada una de las dimensiones de este modelo:

Tabla 1: Índice de calidad del servicio por dimensiones del modelo Servqual

Dimensión	Brecha	Importancia	Índice de calidad del servicio
Elementos tangibles	-0,46	10%	-0,046
Confiabilidad	-0,30	15%	-0,045
Capacidad de respuesta	-0,22	20%	-0,044
Seguridad	-0,38	25%	-0,094
Empatía	-1,22	30%	-0,365
Total		100%	-0,594

Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de las dimensiones del modelo Servqual a los usuarios de la Cooperativa Alfaro 7.

Figura 9: Representación del índice de calidad por dimensiones del modelo Servqual



Fuente: Elaboración propia a partir de la evaluación de las dimensiones del modelo Servqual a los usuarios de la Cooperativa Alfaro 7.

Elementos tangibles: Se resaltó que las unidades vehiculares de la Cooperativa Alfaro 7 cuentan con apropiadas condiciones físicas desde el equipamiento, la presentación del conductor y limpieza del vehículo, puesto que la administración de la entidad realiza frecuentemente controles sobre su mantenimiento. En este sentido, los elementos tangibles influyeron elocuentemente en la percepción de los usuarios y en su evaluación de la calidad del servicio.

Dimensión confiabilidad: La confiabilidad determinó en los resultados que las unidades vehiculares de la Cooperativa Alfaro no cuentan con aplicaciones digitales para el pago del servicio, otro resultado determinado es que todos los vehículos tienen implementados taxímetros, sin embargo, la mayoría de usuarios no hacen uso de aquel sistema debido a que se fijan precios justos y acordados. Cabe resaltar que los conductores cuentan con adecuados conocimientos de las rutas y destinos de la ciudad de Portoviejo para evitar caminos inseguros.

Dimensión capacidad de respuesta: De acuerdo a los resultados, la mayoría de los usuarios establecieron que los conductores no han incumplido con los límites de velocidad efectuando debidamente las regulaciones de tránsito, se ha realizado un servicio ágil y sin desvíos, deduciendo que la capacidad de respuesta es aceptable tanto en expectativa como en percepción de acuerdo a los parámetros señalados.

Dimensión seguridad: Según los resultados en la dimensión seguridad estableció que los conductores están capacitados para efectuar un servicio seguro y transparente, puesto que las unidades vehiculares están correctamente equipadas con elementos de seguridad tales como cámaras y botón de auxilio; además de efectuar la seguridad en la integridad personal y protección de pertenencias en caso de olvido por parte del usuario.

Dimensión empatía: Según lo esperado y percibido por los encuestados, en la dimensión empatía se determinó que los conductores no muestran un

interés genuino en establecer diálogos o contestar inquietudes de los pasajeros, por tanto, no se establece una comunicación clara y efectiva. En este sentido, la empatía es un elemento clave en la calidad del servicio puesto que contribuye a brindar una experiencia satisfactoria, lo cual puede repercutir significativamente en quejas o reclamos hacia la Cooperativa.

En otro contexto, fue necesario calcular la fiabilidad de la presente investigación, por lo cual se hizo uso del Alfa de Cronbach, instrumento aplicado con el propósito de garantizar la consistencia interna de las variables estudiadas. Por lo que en esta investigación se aplicaron las dos encuestas con escala de Likert, uno enfocado

en la gestión administrativa y el otro en la calidad del servicio, con opciones del 1 al 5 y una escala ordinal registrada en el sistema SPSS, por ello se consideró aplicar el Alfa de Cronbach, resultando una fiabilidad de 0,820 en el primer cuestionario y 0,845 en el segundo, siendo valores excelentes de acuerdo a la significación del coeficiente.

Con ello se indica que las técnicas aplicadas establecieron la fiabilidad y confiabilidad de la investigación de acuerdo a los cuestionarios aplicados, puesto que tal como lo señala Toro et. al (2022), es un coeficiente aplicado para medir la confiabilidad de un instrumento en escala tipo Likert utilizado en las variables de un estudio.

Tabla 2: Estadística de fiabilidad conductores

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	8

Fuente: IMB SPSS

De acuerdo a las cinco preguntas señaladas en base a la escala de Likert, se establece una estadística de fiabilidad del 0,820, puesto que al obtener resultados iguales o mayores a 0,70 se determina el valor como excelente en la consistencia de la variable.

Tabla 3: Estadística de fiabilidad usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	22

Fuente: IMB SPSS

De acuerdo a los resultados señalados en base a la escala de Likert, se establece una estadística de fiabilidad del 0,845, puesto que al obtener resultados iguales o mayores a 0,70 se determina el valor como excelente en la consistencia de la variable.

CONCLUSIONES

Los fundamentos teóricos relacionados con la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Cooperativa Alfaro 7 de Portoviejo, se establecieron mediante un análisis inicial subjetivo, seguido de un enfoque objetivo. Esto se hizo con el propósito de tener una base sólida de

conocimientos existentes y contribuir a futuras investigaciones relacionadas con este estudio.

Utilizando el modelo Servqual como herramienta para medir la calidad del servicio desde la perspectiva y las expectativas de los usuarios, se identificó una de las principales deficiencias en el servicio: la falta de empatía de los conductores hacia los pasajeros, que se reflejó en un índice de calidad de (-0,365). Esta dimensión resultó ser la fuente principal de insatisfacción de acuerdo con los resultados.

Se observó que los procesos en la gestión administrativa eran ineficientes, ya que no

cumplían con los parámetros establecidos en las actividades corporativas. Esto se manifestó en áreas como la planificación de rutas y horarios, la organización y el control de las capacitaciones proporcionadas por la gerencia al personal, conductores y colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bermeo, B. (2019). Diseño de un plan estratégico para la Compañía de Taxis Conquistadora S.A., de la ciudad de Cuenca. Obtenido de Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Mecánico Automotriz: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18209/1/UPS-CT008651.pdf>

Cortez, J. (2018). Capacitación del personal administrativo y calidad de servicio en el Instituto Nacional de Rehabilitación "Dra. Adriana Rebaza Flores". Obtenido de Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3480/CORTEZ_TESIS_DOCTORADO_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, A. (12 de agosto de 2022). ¿Cómo identificar problemas en una empresa? Pasos, ejemplos y soluciones para rescatar tu negocio. Obtenido de Crehana: <https://www.crehana.com/blog/negocios/como-identificar-problemas/>

Gómez, D. (06 de diciembre de 2022). SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual#:~:text=El%20modelo%20SERVQUAL%20es%20un,una%20vez%20que%20lo%20obtienen.>

Gutierrez, J. E. (2019). Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad de servicio en el Banco de Crédito- Agencia Pedro Ruíz de la ciudad de Chiclayo. Universidad de Piura, Dirección y Gestión Empresarial. Piura: Repositorio Institucional Pirhua.

Ortiz, H. (28 de junio de 2021). Comunicación Integral y transparencia en las organizaciones del tercer sector. Obtenido de REVISTA INTERNACIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS, N° 21, VOL. XI [Páginas 05-26] : <https://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrrpp/article/view/692/414>

Paredes, M., Moreno, N., Teran, P., & Salgado, D. (2019). Marketing de Servicios (Primera ed.). Guayaquil, Ecuador: Ed. Grupo Compás 2019.

Peña, D., Milligan, K., & Galarza, E. (05 de febrero de 2022). Gestión Administrativa y su aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa moto taxi de Puerto López. Revista científica Dominio de las Ciencias, VIII(1), 136-151.

PORTOVIAL. (2021). 001-RPO-PORTOVIALEP. Documento, Empresa Pública de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del cantón Portoviejo PORTOVIAL EP, Portoviejo. Recuperado el 21 de marzo de 2023

Ramos, C. (2021). Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana. Revista Tecnológica ESPOL, XXXIII(3), 230-241.

Rodríguez, S. S., Intriago, D. A., Morán, A. M., & Cordova, G. O. (02 de agosto de 2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad versión On-line, XII(4), 32-37.

Toro, R., Avendaño, B., Peña, M., & Mejía, S. (2022). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. ResearchGate, 16 - 30.

Torres, N., Falconí, M., & Ramírez, A. (2019). Desarrollo organizacional. Análisis de variables (Vols. 17,6 x 25 cm). Riobamba, Ecuador: Dirección de Publicaciones, año 2019.