

## La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores

**Dr. Guillermo Pastor Morales Romero**

[gmorales@une.edu.pe](mailto:gmorales@une.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-5686-7661>

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

**Mg. Yanet Rosario Paucar Manrique**

[yanetpaucarmanrique@gmail.com](mailto:yanetpaucarmanrique@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-9275-5547>

Universidad Nacional Federico Villarreal

**Dr. César Gerardo León Velarde**

[cesoar@hotmail.com](mailto:cesoar@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-8273-1995>

Universidad Tecnológica del Perú

**Mg. Jean Janssen Matos Manguinuri**

[jean.matos@cip.org.pe](mailto:jean.matos@cip.org.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-8320-9461>

Universidad Nacional Federico Villarreal

**Dr. Oscar Eugenio Pujay Cristobal**

[opujay@undac.edu.pe](mailto:opujay@undac.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-2051-9403>

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

**Mg. Edith Elvira Gutiérrez Zubieta**

[edithelviragutierrez@gmail.com](mailto:edithelviragutierrez@gmail.com)

### RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal calcular el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores. Ha sido una tesis de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. Se aplicó a los docentes de la UGEL que estaban haciendo algún trámite y que en forma voluntaria participaron contestando los cuestionarios. Se utilizaron dos encuestas tipo Likert. El trabajo concluyó que existe una correlación alta entre las variables, siendo  $r$  de Pearson igual a 0,7145. Además, el nivel de la calidad de servicio era buena y la mayoría de los usuarios se sentían muy satisfechos con el servicio.

**Palabras claves:** Calidad de servicio; satisfacción de los usuarios; gestión.

## **The quality of service and the satisfaction of the users of the Local Educational Management Unit 01 - San Juan de Miraflores**

### **ABSTRACT**

The research had as the principal objective to calculate the level of relationship between the service quality and user satisfaction for the UGEL 01 from San Juan de Miraflores. The thesis focus has been the quantitative and correlational descriptive design. Two questionnaires were applied to UGEL teachers who were doing any document procedure and they voluntarily answered the questionnaires. Two surveys Likert type were used. The conclusion was that exists a high correlation between the variables, being  $r$  of Pearson equals to 0,7145. Besides, the level of service quality was good and the most of the teachers were very satisfied by the service.

**Keywords:** Service quality; user satisfaction; management.

Artículo recibido: 10 febrero 2021

Aceptado para publicación: 5 marzo 2021

Correspondencia: [gmorales@une.edu.pe](mailto:gmorales@une.edu.pe)

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

## 1. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio no es un tema reciente dentro de las instituciones, ya que desde siempre los usuarios han exigido el mejor trato y la mejor atención al obtener un servicio o adquirir un producto, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

Actualmente, existe una gran y ardua competencia entre las instituciones por ser la primera en obtener la atención del usuario, el mismo que puede llegar a tardar un largo proceso para convertirse en un cliente satisfecho, consistiendo en frecuentes visitas a la entidad, o bien, de varias adquisiciones del producto que se ofrece, dependiendo del giro que ofrece; pero que a su vez, puede bastar con solo un minuto de romper las políticas establecidas para la calidad en el servicio, para perder ese cliente y que este opte por ir hacia la competencia. Por lo anterior, no se debe perder el objetivo de cumplir con la satisfacción al cliente, y cuidar celosamente de ellos, procurando mantener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la institución.

Por los puntos planteados anteriormente, se cree que cada institución debe darse la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al usuario, para poder desempeñarla correctamente dentro de la misma, gracias a la creación de una imagen más óptima y seguido del aumento de recomendaciones, desarrollando un ambiente más confortable tanto para sus empleados, usuario actuales y futuros.

En la literatura encontramos que, el servicio al usuario ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los usuarios tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia para irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismos son quienes tendrán la última palabra para decidir. Esta proposición, sin embargo, no se aplica a los usuales usuarios de una UGEL, por cuanto estos usuarios son clientes cautivos de esta institución, los directores y docentes normalmente sólo pueden hacer sus trámites en su UGEL y no en otra.

La otra variable con la que se trabajará, es la satisfacción de los usuarios de la UGEL. La importancia de la satisfacción de los usuarios en el contexto de este estudio radica en que los individuos satisfechos serán un activo para la institución, debido a que probablemente volverán al lugar, quieran o no, en busca de sus trámites o servicios. En vista de ello, la satisfacción no se convierte en un fin en sí mismo para las instituciones, sino que se configura

como un medio para alcanzar otras metas. Desde el ámbito privado puede plasmarse con mayor claridad.

Por lo tanto, el trabajo se reduce a determinar a través de la aplicación de un cuestionario para evaluar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa 01 y poder calcular la relación que asumimos que existe, entre las dos variables.

## **2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Enfoque de investigación:**

La investigación se estructuró dentro del enfoque de la investigación cuantitativa, la cual tiene la finalidad de cuantificar los datos que recoge y hacer mediciones numéricas considerando que utiliza técnicas estadísticas, asignando un valor a un dato, de acuerdo a un conjunto de reglas, escalas, niveles, o patrones. Las características del enfoque cuantitativo son:

- Usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.
- En el caso de las ciencias sociales el enfoque cuantitativo parte de que el mundo social es intrínsecamente cognoscible y todos podemos estar de acuerdo con la naturaleza de la realidad social.

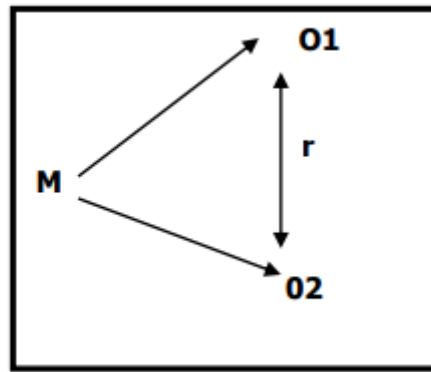
### **Tipo de investigación:**

Los estudios descriptivos buscan mostrar una imagen o representación del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, grupos o fenómenos bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno.

### **Diseño de investigación:**

El diseño de investigación que se utilizó fue el descriptivo- correlacional, en la medida que se trató de establecer la existencia de asociaciones significativas entre las variables. Su diagrama representativo es el siguiente:

### *Diseño de investigación*



*Figura 1.-* Diseño de investigación

Donde:

M = Muestra de investigación

O1, O2 = Observaciones de las variables

r = Relación entre variables

#### **Población y muestra:**

**Población:** La población de estudio estuvo conformada por los profesores usuarios, que aceptaron participar durante una semana, de lunes a viernes, que nos dedicamos a administrar los instrumentos de investigación. Es decir, la participación de los docentes fue voluntaria. La cantidad de los usuarios, total de una semana fue de 559 docentes. Muestra La muestra fue intencional, siendo el criterio de selección la aceptación del profesor a participar y contestar los dos cuestionarios que se le solicitaba llenar.

**Poblacion y Muestra**

Población		Muestra	
559	100%	436	78%

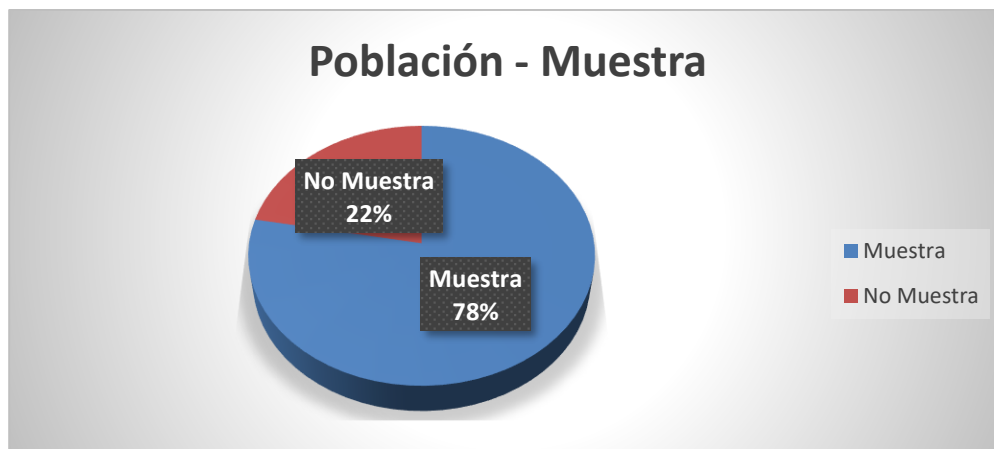


Figura 2.- Poblacion y Muestra

**Técnicas e instrumentos de recolección de información:**

En el estudio se utilizaron las siguientes técnicas:

- Técnica psicométrica, en la medida que se utilizaron los instrumentos de medición.
- Técnica de análisis documental, para la identificación y procesamiento de información de diversas fuentes de información sobre la temática de estudio abordada.
- Estadística, se aplicó para el análisis descriptivo e inferencial de los datos obtenidos por los instrumentos.

**Instrumentos:**

Los instrumentos que se aplicaron fueron:

- Cuestionario para medir la calidad de servicio.
- Cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios.

La procedencia de los datos puede originarse de dos grandes fuentes: los datos primarios y los datos secundarios. Los datos primarios son aquellos que el investigador obtiene directamente de la realidad, recolectándolos con sus instrumentos. En otras palabras, son los que el investigador recoge por sí mismo, en contacto con los hechos que se investigan. Los datos secundarios, por otra parte, son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido recogidos y muchas veces procesados por otros investigadores.

Como se ha afirmado, la información primaria se caracteriza porque la construye y la recoge el propio investigador. Se la obtiene mediante el contacto directo con el objeto de estudio.

Mientras en la secundaria, el investigador recoge de otros estudios realizados anteriormente. Esta información existe de antemano en archivos, anuarios, etc. En la recolección de la información no se establece contacto con los objetos de estudio. No hay posibilidad de control de errores cometidos en el proceso de recolección. Las técnicas de investigación dirigidas a recoger información desde fuentes primarias son: la observación, la entrevista, la encuesta, el test y el experimento. Las técnicas de investigación bibliográficas, destinadas a obtener información de fuentes secundarias que constan en libros, revistas, periódicos y documentos en general. Entre estas técnicas, se destacan: la ficha y el análisis de documentos.

La observación científica consiste en la percepción sistemática y dirigida a captar los aspectos más significativos de los objetos, hechos, realidades sociales y personas en el contexto donde se desarrollan normalmente, sin distorsionar la información, pues lleva a establecer la verdadera realidad del fenómeno. Proporciona la información empírica necesaria para plantear nuevos problemas, formular hipótesis y su posterior comprobación, tiene las siguientes características:

- a. Debe tener un objetivo definido o propósito bien determinado y definido.
- b. Se debe realizar de manera sistemática y planificada acorde al proceso de investigación propuesto.
- c. Debe ser objetiva, no influir sobre lo que se ve o recoge.
- d. Debe estar acompañada de instrumentos (microscopio, telescopio, cámara, filmadora, computadora, etc.), que contribuyan a recoger con mayor objetividad la información.
- e. El investigador debe registrar las observaciones en forma cuidadosa y experta.
- f. Las observaciones deben ser comprobadas y ratificadas ya sea por medio de la repetición o por la comparación con lo observado por otros observadores competentes (controles).

La encuesta tiene como propósito obtener información relativa a características predominantes de una población mediante la aplicación de procesos de interrogación y registro de datos. Es una técnica que al igual que la observación está destinada a recopilar información; de ahí que no debemos ver a estas técnicas como competidoras, sino más bien como complementarias, que el investigador combinará en función del tipo de estudio que se propone realizar; a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.

### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

A continuación, presentaremos los datos recogidos de los cuestionarios y que fueron administrados a 436 docentes usuarios durante la semana indicada.

#### **Resultados del cuestionario de Calidad de Servicio**

##### **Dimensión. - I. Confiabilidad**

**Tabla 1****Resultados del ítem CS-1**

Ítem CS-1  
Cuando en la UGEL 01 prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.

Respondieron Muy en desacuerdo		Respondieron En desacuerdo		Respondieron Ni de acuerdo ni desacuerdo		Respondieron De acuerdo		Respondieron Muy de acuerdo	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
9	2%	13	3%	44	10%	348	80%	22	5%

**Comentario.** - Una mayoría del 80% respondió De acuerdo, un 10% respondió No estar de acuerdo ni en desacuerdo, un 5% respondió Muy de acuerdo, un 3% respondió En desacuerdo y un 2% Muy en desacuerdo.

**Tabla 2****Resultados del ítem CS-2**

Ítem CS-2  
Cuando usted tiene un problema con la UGEL 01, muestran un sincero interés en solucionarlo.

Respondieron Muy en desacuerdo		Respondieron En desacuerdo		Respondieron Ni de acuerdo ni desacuerdo		Respondieron De acuerdo		Respondieron Muy de acuerdo	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
13	3%	31	7%	87	20%	261	60%	44	10%

**Comentario.-** Una mayoría del 60% respondió De acuerdo, un 20% respondió No estar de acuerdo ni en desacuerdo, un 10% respondió Muy de acuerdo, un 7% respondió En desacuerdo y un 3% Muy en desacuerdo.

**Dimensión: Sensibilidad****Tabla 3****Resultados del ítem CS-3**

Ítem CS-3  
Los empleados y funcionarios de la UGEL 01, informan con precisión a los usuarios cuándo concluirá la realización de un trámite.

Respondieron Muy en desacuerdo		Respondieron En desacuerdo		Respondieron Ni de acuerdo ni desacuerdo		Respondieron De acuerdo		Respondieron Muy de acuerdo	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
9	2%	35	8%	65	15%	314	72%	13	3%

**Comentario.-** Una mayoría del 72% respondió De acuerdo, un 15% respondió Ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 3% respondió Muy de acuerdo, un 8% marcó En desacuerdo y un 2% opinó estar Muy en desacuerdo.



**Tabla 4****Resultados del ítem CS-4**

Ítem CS-4  
Los empleados y funcionarios de la UGEL 01, siempre están dispuestos a ayudar.

Respondieron Muy en desacuerdo		Respondieron En desacuerdo		Respondieron Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Respondieron De acuerdo		Respondieron Muy de acuerdo	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
0	0%	9	2%	57	13%	356	82%	13	3%

**Comentario.-** Una mayoría del 82% respondió De acuerdo, un 13% respondió Ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 3% respondió Muy de acuerdo, un 2% marcó En desacuerdo y ningún docente opinó Muy en desacuerdo.

**Dimensión.- Seguridad****Tabla 5****Resultados del ítem CS-5**

Ítem CS-5  
El comportamiento de los empleados y funcionarios de la UGEL 01, transmite confianza.

Respondieron Muy en desacuerdo		Respondieron En desacuerdo		Respondieron Ni de acuerdo ni desacuerdo		Respondieron De acuerdo		Respondieron Muy de acuerdo	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
0	0%	9	2%	157	26%	314	72%	0	0%

**Comentario.-** Una mayoría del 72% respondió De acuerdo, un 26% respondió Ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 0% respondió Muy de acuerdo, un 2% marcó En desacuerdo y ningún docente opinó Muy en desacuerdo.

**Dimensión: IV. Empatía****Tabla 6****Resultados del ítem CS-6**

Ítem CS-6									
En la UGEL 01 le dan una atención individualizada.									
Respondieron Muy en desacuerdo		Respondieron En desacuerdo		Respondieron Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Respondieron De acuerdo		Respondieron Muy de acuerdo	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
4	1%	39	9%	349	80%	0	0%	0	0%

**Comentario.-** Una mayoría del 80% respondió Ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 9% respondió estar En desacuerdo y 1% opinó Muy en desacuerdo. Ningún docente respondió estar De acuerdo o Muy de acuerdo.

**Tabla 7****Resultados del ítem CS-7**

Ítem CS-7									
En la UGEL 01 se preocupan por usted y sus intereses.									
Respondieron Muy en desacuerdo		Respondieron En desacuerdo		Respondieron Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Respondieron De acuerdo		Respondieron Muy de acuerdo	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
0	0%	44	10%	87	20%	305	70%	0	0%

**Comentario.-** Una mayoría del 70% respondió De acuerdo, un 20% respondió Ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 0% respondió Muy de acuerdo, un 10% marcó En desacuerdo y ningún docente opinó Muy en desacuerdo.

**Dimensión. - Elementos tangibles****Tabla 8****Resultados del ítem CS-8**

Ítem CS-8									
Las máquinas y equipos de la UGEL 01, tienen la apariencia de ser modernas.									
Respondieron Muy en desacuerdo		Respondieron En desacuerdo		Respondieron Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Respondieron De acuerdo		Respondieron Muy de acuerdo	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
13	3%	22	5%	140	60%	260	60%	0	0%

**Comentario.-** Una mayoría del 60% respondió De acuerdo, de igual forma un 60% respondió Ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 0% respondió Muy de acuerdo, un 5% marcó En desacuerdo y 3% opinó Muy en desacuerdo.

**Tabla 9****Resultados del ítem CS-9**

Ítem CS-9

Los materiales (volantes, guías y fichas) asociados con el servicio que se utilizan en la UGEL 01 son visualmente atractivos

Respondieron Muy en desacuerdo		Respondieron En desacuerdo		Respondieron Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Respondieron De acuerdo		Respondieron Muy de acuerdo	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
4	1%	17	4%	44	10%	353	81%	17	4%

**Comentario.-** Una mayoría del 81% respondió De acuerdo, un 10% respondió Ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 4% respondió Muy de acuerdo, un 4% marcó En desacuerdo y 1% opinó Muy en desacuerdo.

**Resultados del cuestionario de Satisfacción del usuario****Tabla 10****Resultados del ítem SU-10**

Ítem 10

La UGEL 01 desarrolla la labor esperada

Respondieron Muy en desacuerdo		Respondieron En desacuerdo		Respondieron Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Respondieron De acuerdo		Respondieron Muy de acuerdo	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
0	0%	9	2%	31	7%	375	86%	21	5%

**Comentario. -** Una mayoría del 86% respondió estar De acuerdo, un 7% respondió No estar de acuerdo ni en desacuerdo, un 5% respondió Muy de acuerdo, un 2% respondió En desacuerdo y un 0% Muy en desacuerdo.

**Tabla 11****Resultados del ítem SU11**

Ítem 11

Los empleados y funcionarios se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios

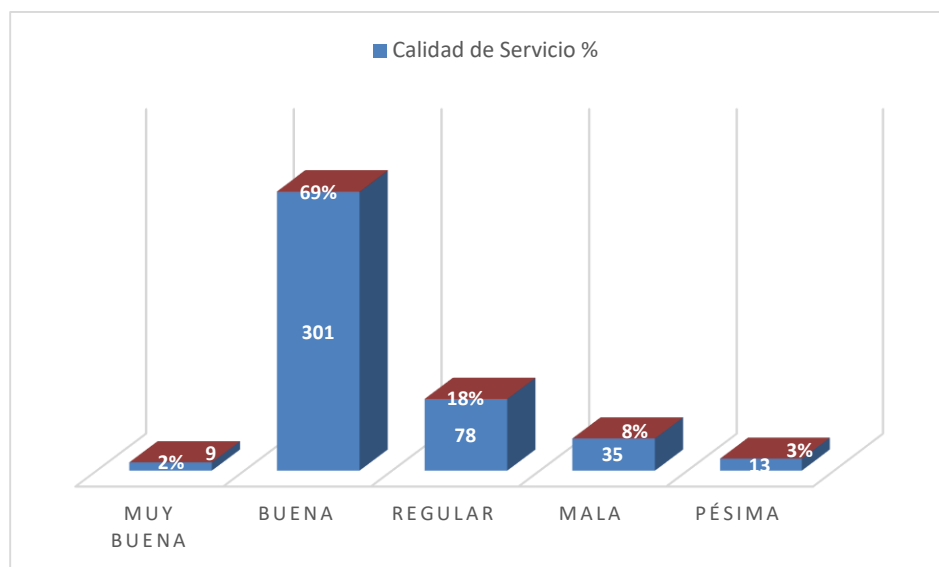
Respondieron Muy en desacuerdo		Respondieron En desacuerdo		Respondieron Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Respondieron De acuerdo		Respondieron Muy de acuerdo	
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
9	2%	13	3%	22	5%	262	60%	131	30%

**Comentario.** - Una mayoría del 60% respondió estar De acuerdo, un 30% respondió estar Muy de acuerdo, un 5% respondió Ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 3% respondió En desacuerdo y un 2% Muy en desacuerdo.

**Tabla 12**

**Resultados generales del instrumento Calidad de Servicio**

Percepción de la calidad de servicio	N	%
Muy buena	9	2%
Buena	301	69%
Regular	78	18%
Mala	35	8%
Pésima	13	3%
Total	436	100%



*Figura 3.- Calidad de servicio según los usuarios*

**Comentario.-** Una mayoría del 69% ha opinado que la calidad del servicio es Buena, un 2% ha opinado que es Muy buena, un 18% ha opinado que es Regular, un 8% que es Mala y un 3% que es Pésima. Sumando las dos primeras respuestas, una mayoría del 71% opina que es Buena o Muy buena.

Tabla 13

## Resultados generales del instrumento de Satisfacción de los usuarios

Satisfacción	N	%
Totalmente insatisfecho	5	1%
Insatisfecho	26	6%
Ni satisfecho ni insatisfecho	39	9%
Satisfecho	331	76%
Totalmente satisfecho	35	8%
Total	436	100%

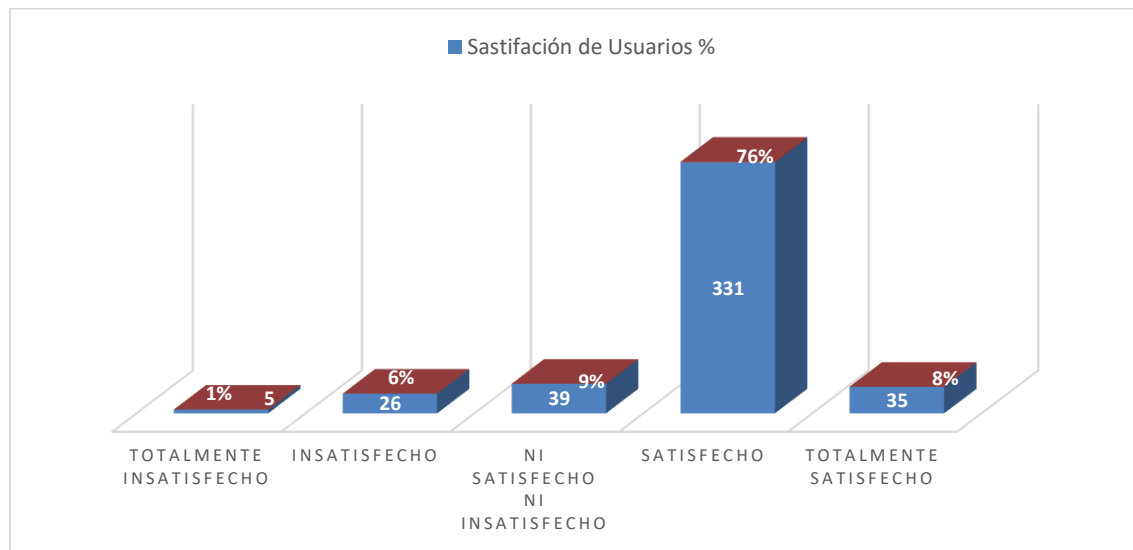


Figura 4.- Frecuencia de satisfacción de los usuarios

**Comentario.-** Según la percepción de los docentes usuarios, una mayoría del 76% se sintió Satisfecho, un 8% estuvo Totalmente satisfecho, un 9% estuvo ni satisfecho ni insatisfecho, un 6% se sintió insatisfecho y solo 1% se sintió Totalmente insatisfecho.

Tabla 14

		Calidad de Servicio	de Satisfacción de usuarios	de
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	de 1	<b>0,7145**</b>	
	Sig. (bilateral)		0,000	
	N	436	436	
Satisfacción de usuarios	Correlación de Pearson	de <b>0,7145**</b>	1	
	Sig. (bilateral)	0,000		
	N	436	436	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

#### Cálculo de la correlación entre Calidad de servicio y Satisfacción de los usuarios

Que la correlación de Pearson entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de usuarios es 0,7145, se califica como correlación positiva alta.

#### 4. CONSIDERACIONES FINALES

**Primera.** - Existe una relación positiva y alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 de San Juan de Miraflores, puesto que el r de Pearson es 0,7145.

**Segunda.** - El nivel de la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 de San Juan de Miraflores es bueno, puesto que 69% la califican como Buena y 2% como Muy buena.

**Tercera.** - El nivel de la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 de San Juan de Miraflores es positivo, puesto que el 76% se encuentra Satisfecho y un 8% Muy satisfecho.

#### 5. LISTA DE REFERENCIAS

- Berlinches Cerezo, Andrés (2002). *Calidad*. Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A. España.
- Bernal, César Augusto. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Ed. Pearson. Bogotá. Colombia.
- Drucker, Peter F. (1973). *La Gerencia tareas, responsabilidades y prácticas*, Ediciones Leconex S.R.L.
- Grupo Cultural amigos de Ibarra. (2000). *Monografía de Ibarra*. Ibarra, Ecuador.
- Real Academia. (2000). *Diccionario. Real Academia de la Lengua*. Ed. Comercio. Quito. Ecuador.
- Grupo Editorial Norma (1991). *Gerencia y Recursos Humanos*. Bogotá-Colombia.

- Koontz, Harold; Weihrich Heinz (2004) *Administración, una perspectiva global*. 12ª edición. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. México.
- Méndez S, Carlos (2000) *Metodología de la Investigación*. Editorial Paraninfo, 2ª edición.
- Ramírez Cavassa, Cesar (2002). *Calidad Total en las empresas* Editorial Trillas, S.A. México.
- Revista. Casa de la Cultura núcleo de Imbabura. (2000). *Historias locales*. Ibarra, Ecuador.
- Rezza. (2001). *Diccionario Enciclopédico*. Ed. Rezza. Quito. Ecuador.
- Rodríguez Saltos, Roberto. (1999). *La región Interandina ecuatoriana*. Riobamba Ecuador.
- Robbins, Stephen (1998) *La administración en el mundo de hoy*. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- Sallenave, Jean Paul (1994). *La Gerencia Integral*. Editorial Norma S.A. Bogotá-Colombia.
- Tobar Subía, (1929). *Cristóbal. Monografía de Ibarra*. Ibarra-Ecuador.
- Thorne, Paul (1993). *El Nuevo Gerente General*. Mc Graw – Hill Interamericana, S.A. Santa Fe de Bogotá-Colombia.
- Toso, Kelo (2003). *Atención al cliente*. Editora Business, E.I.R.L. Lima-Perú.
- Villaba, Carlos (2009). *Proyectos y anteproyectos*. Ed. Sureditores. Quito. Ecuador
- Villalba, Carlos. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Ed. Sureditores. Quito. Ecuador.
- Zorrilla, Santiago.(2000) *Metodología de la Investigación*. Ed. Mcgraw-Hil. México.