

Relación entre calidad de vida laboral y desempeño de los servidores públicos del MIES

Relationship between quality of work life and performance of public servants of MIES

Celia Alexandra Portugal Candelario¹

Universidad Técnica Estatal De Quevedo, Quevedo, Ecuador
(cportugalc@uteq.edu.ec) <https://orcid.org/0000-0001-7779-3270>

Joselyne Parraga Guillen²

Universidad Técnica Estatal De Quevedo, Quevedo, Ecuador
(jparragag@uteq.edu.ec) <https://orcid.org/0009-0007-3345-3865>

Mirelly Solange Erazo Campo³

Universidad Técnica Estatal De Quevedo, Quevedo, Ecuador
(merazoc@uteq.edu.ec) <https://orcid.org/0009-0004-1690-0190>

Jenniffer Priscila Morejon Reyes⁴

Universidad Técnica Estatal De Quevedo, Quevedo, Ecuador
(jmorejonr@uteq.edu.ec) <https://orcid.org/0009-0001-7596-6120>

Cómo citar

Portugal Candelario, C. A., Parraga Guillen, J., Erazo Campo, M. S., & Morejon Reyes, J. P. (2026). Relación entre calidad de vida laboral y desempeño de los servidores públicos del MIES. *Saber Estratégico Internacional*, 4(3), 1214–1224.
<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.115>

RESUMEN

La calidad de vida laboral (CVL) y el desempeño institucional en el sector público constituyen ejes fundamentales para garantizar la efectividad de las políticas sociales.

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar y determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño operacional y técnico de los servidores públicos de Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) en la Zona 5 (Ecuador), comparando los resultados entre personal administrativo y técnico operativo de atención directa. La metodología empleada se enmarca en un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 383 servidores públicos seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario estructurado validado y analizado a través de coeficientes de consistencia interna (Alfa de Cronbach de 0.932 y Omega de McDonald de 0.933), pruebas de hipótesis de diferencia de medias (t de Student) y correlación lineal. Los resultados revelan una percepción predominantemente favorable de la CVL (medias superiores a 5,10 sobre 6), pero con diferencias estadísticamente significativas que favorecen al personal administrativo frente al técnico-operativo, siendo la carga de trabajo ($t = -3,299$, $p = 0,001$) y el soporte organizacional ($t = -3,083$, $p = 0,002$) las brechas más críticas. Se demostró una correlación positiva y significativa entre la CVL y el desempeño laboral ($r = 0,642$, $p < 0,001$). Se concluye que la optimización de las condiciones de trabajo y el fortalecimiento del bienestar integral son imperativos estratégicos para elevar el desempeño de la gestión pública en los servicios sociales de atención prioritaria.

Palabras clave: Calidad de vida laboral, desempeño laboral, servidores públicos, MIES, gestión pública, condiciones de trabajo, desarrollo organizacional.

ABSTRACT

Workplace quality of life (WQL) and institutional performance in the public sector are key factors in ensuring the effectiveness of social policies.

The objective of this study was to evaluate and determine the relationship between quality of work life and the operational and technical performance of public servants at the Ministry of Economic and Social Inclusion (MIES) in Zone 5 (Ecuador), comparing the results between administrative staff and technical/operational staff providing direct services. The methodology employed follows a quantitative approach with a descriptive-correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 383 public servants selected through stratified probability sampling. Data were collected using a validated structured questionnaire and analyzed using internal consistency coefficients (Cronbach's alpha of 0.932 and McDonald's omega of 0.933), hypothesis tests for differences in means (Student's t-test), and linear correlation. The results reveal a predominantly favorable perception of the CVL (means above 5.10 out of 6), but with statistically significant differences favoring administrative staff over technical and operational staff, specifically regarding workload ($t = -3.299$, $p = 0.001$) and organizational support ($t = -3.083$, $p = 0.002$ the most critical gaps. A positive and significant correlation was found between quality of working life and job performance ($r = 0.642$, $p < 0.001$). It is concluded that optimizing working conditions and strengthening overall well-being are strategic imperatives for improving the performance of public management in priority social services.

Keywords: Quality of work life, work performance, public servants, MIES, public management, working conditions, organizational development.

INTRODUCCIÓN

El contexto del sector público y la importancia de la calidad de vida laboral. En la administración pública contemporánea, la optimización del desempeño de los servidores estatales ha pasado a ocupar un lugar prioritario en la agenda de reformas institucionales (López et al., 2024). A diferencia de las organizaciones privadas orientadas al lucro, el sector público, y de manera prioritaria los ministerios de carácter social, fundamentan su razón de ser en la entrega efectiva, con calidad y calidez, de servicios públicos a poblaciones vulnerables (Parasuraman et al., 1985). En este escenario, la Calidad de Vida Laboral (CVL) se constituye en un elemento determinante, puesto que el bienestar físico, psicosocial y profesional del talento humano condiciona de forma directa la capacidad operativa de la institución. Desde una perspectiva multidimensional, la CVL abarca no solo las condiciones físicas del entorno de trabajo, sino también aspectos relacionados con el equilibrio vida-trabajo, el reconocimiento institucional, la estabilidad laboral, la autonomía y la equidad retributiva (Parasuraman et al., 2002). La teoría organizacional demuestra

que entornos laborales caracterizados por altos niveles de estrés, sobrecarga de tareas y escasez de recursos logísticos impactan negativamente en la motivación del personal, incrementando el agotamiento profesional (burnout) y reduciendo la eficacia en la atención ciudadana (Zeithaml et al., 2002). El análisis multidimensional de la CVL permite estructurar la evaluación en componentes específicos: (1) soporte organizacional, (2) condiciones físicas y ergonomía, (3) carga y ritmo de trabajo, (4) reconocimiento y desarrollo profesional, (5) relaciones interpersonales, (6) conciliación vida-trabajo, y (7) estabilidad laboral (Arlí et al., 2024). Estas dimensiones resultan fundamentales para diagnosticar las brechas entre las expectativas del personal y las condiciones reales ofrecidas por las entidades estatales (Amay et al., 2023).

Presentación del caso de estudio: Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) Zona 5. El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) es la entidad rectora de las políticas de inclusión económica y social en Ecuador, encargada de atender a la población en situación de extrema pobreza, vulnerabilidad y mendicidad a través de programas de desarrollo infantil, atención al adulto mayor, personas con discapacidad y protección especial (Burgos et al., 2025). La Zona 5 de gestión del MIES abarca un vasto territorio caracterizado por una alta densidad de población rural y urbano-marginal (Yamuca et al., 2022). El modelo operativo del MIES combina dos grandes grupos de servidores públicos: el personal administrativo, encargado de la gestión de insumos, planificación estratégica, presupuesto y control normativo; y el personal técnico-operativo de atención directa (tutoras, educadoras de desarrollo infantil, trabajadores sociales, psicólogos), quienes ejecutan los programas en territorio (Reinoso y Ludeña). Las dinámicas laborales entre ambos grupos presentan heterogeneidades significativas. Mientras que el personal administrativo labora principalmente en sedes institucionales con acceso a infraestructura ofimática, el personal técnico-operativo enfrenta de manera cotidiana la presión de metas de cobertura social, desplazamiento continuo a comunidades distantes y la gestión directa de situaciones de vulnerabilidad social compleja. A pesar de la trascendencia del rol del MIES, se observan tensiones internas asociadas a limitaciones presupuestarias, rotación de personal, contratación bajo modalidades temporales y deficiencias en el equipamiento operativo (Díaz y Murcia, 2023). Dichas condiciones imponen una carga psicoemocional sobre el talento humano que puede repercutir negativamente en las métricas de desempeño institucional. En este marco, el presente estudio plantea como objetivo central evaluar y comparar la calidad de vida laboral y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos del MIES Zona 5, determinando si existen diferencias estadísticamente significativas entre los roles administrativo y técnico-operativo.

MATERIAL Y MÉTODOS

La presente investigación se encuadra en el paradigma positivista, adoptando un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo-correlacional y comparativo (Morales et al., 2021). El diseño es de tipo no experimental y transversal, habiéndose recolectado los datos en un único momento temporal sin manipulación directa de las variables observadas (Castrillo, 2024).

Población y muestra. La población de referencia estuvo conformada por los servidores públicos activos pertenecientes al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) de la Zona 5 (Ecuador), sumando un total de $N = 1.950$ servidores distribuidos entre las áreas administrativas ($N_1 = 850$) y operativas-técnicas ($N_2 = 1.100$). Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(n-1) + Z^2pq}$$

Donde: n = tamaño de la muestra, N = población total (1.950 servidores), Z = nivel de confianza (95%, Z = 1.96), p = probabilidad de ocurrencia (0,5), q = probabilidad de no ocurrencia (0,5), e = margen de error (5%, e = 0,05). El cálculo arrojó un tamaño muestral corregido de n = 322 servidores; sin embargo, para maximizar la representatividad y robustez estadística, la muestra final efectiva evaluada se elevó a n = 383 servidores públicos.

Tabla 1:

Distribución de la población y muestra institucional

Grupo Operativo / Área	Población (N)	Muestra (n)
Personal Administrativo (Oficina)	850	140
Personal Técnico-Operativo (Territorio)	1100	243
Total	1950	383

La Tabla 1 presenta la distribución de la población y la muestra del estudio en el MIES Zona 5. La población total está conformada por 1.950 servidores públicos, de los cuales 850 (43,59%) corresponden al área administrativa y 1.100 (56,41%) al área técnico-operativa. Con el propósito de garantizar la representatividad de ambas poblaciones, se seleccionó una muestra total de 383 servidores.

Técnica e instrumento de recolección de datos. Se empleó la encuesta como técnica de recolección, aplicando un cuestionario estructurado de 24 ítems alineados con las dimensiones de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral. Las respuestas se registraron mediante una escala tipo Likert de 6 puntos (desde 1 = Totalmente en desacuerdo hasta 6 = Totalmente de acuerdo).

Variables y dimensiones de análisis. El estudio abordó la calidad de vida laboral y el desempeño desde una perspectiva multidimensional, evaluando los siguientes factores clave:

Soporte organizacional: grado de apoyo, disponibilidad de recursos y respaldo técnico que la institución brinda al personal (Pérez et al., 2021).

Condiciones físicas y ergonomía: adecuación de los espacios de trabajo, herramientas tecnológicas y bienestar físico en el puesto (Montero et al., 2023).

Carga y ritmo de trabajo: nivel de demandas cuantitativas y cualitativas que enfrenta el servidor público en su jornada

(Perez et al., 2022).

Reconocimiento y desarrollo: oportunidades de crecimiento profesional, motivación e incentivos dentro del servicio público (Armijos et al., 2023).

Relaciones interpersonales: clima laboral, trabajo en equipo y empatía organizativa entre pares y jefaturas (Saravia et al., 2026).

Conciliación y estabilidad: equilibrio entre las exigencias laborales y la vida personal/familiar, así como la certidumbre contractual (Samson et al., 2024).

Desempeño laboral público: nivel de cumplimiento de metas institucionales, calidad de atención ciudadana y eficiencia operativa.

Análisis de datos

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right)$$

El procesamiento estadístico se realizó con los paquetes SPSS Statistics y Jamovi, siguiendo un procedimiento estructurado en tres fases.

En primer lugar, se aplicaron medidas de estadística descriptiva (medias y desviaciones estándar) para caracterizar la percepción del personal.

En segundo lugar, se evaluó la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y el coeficiente Omega de McDonald, cuya expresión matemática responden

Donde: α = coeficiente Alfa de Cronbach, k = número de ítems (24), σ_i^2 = varianza del ítem i , y σ^2 = varianza total del instrumento (Ventura y Peña, 2021).

En tercer lugar, para contrastar diferencias en la percepción de la CVL entre el personal administrativo y técnico-operativo, se aplicó la prueba t de Student para muestras independientes en cada dimensión analizada (González y Reyes, 2024). El estadístico de contraste responde a:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

Donde: $\bar{X}_1$ y $\bar{X}_2$ son las medias de cada grupo, S_1^2 y S_2^2 sus varianzas respectiva, y n_1 y n_2 los tamaños muestrales. Previo a la prueba t , se comprobó el supuesto de homogeneidad de varianzas mediante la prueba de Levene. En todos los análisis se adoptó un nivel de significación estadística de $p < 0,05$ (Ortega et al., 2021).

RESULTADOS

Con el propósito de analizar la estructura de la calidad de vida laboral y su vinculación con el desempeño en los servidores públicos del MIES Zona 5, se presentan los resultados obtenidos a partir del procesamiento de los datos. En una primera etapa, se sintetiza el análisis descriptivo y la evaluación de la confiabilidad del instrumento. Posteriormente, se detallan las comparaciones grupales mediadas por la prueba t de Student y las correlaciones lineales.

Análisis descriptivo y confiabilidad del instrumento

Los estadísticos descriptivos del total de la muestra (n = 383) revelaron percepciones mayoritariamente positivas en todas las dimensiones evaluadas, con medias generales que oscilaron entre 5,23 (Condiciones físicas) y 5,54 (Desempeño laboral público), sobre un máximo de 6 puntos. Las medianas alcanzaron el valor de 6 en cinco de las siete dimensiones evaluadas (Soporte organizacional, Carga de trabajo, Reconocimiento, Relaciones interpersonales y Desempeño), mientras que Condiciones físicas y Conciliación presentaron una mediana de 5.

Tabla 2:

Estadísticas descriptivas de las dimensiones de la Calidad de Vida Laboral y Desempeño

Detalle	Soporte Organiz.	Cond. Físicas	Carga Trabajo	Reconocimiento	Rel. Interpers .	Conciliación	Desempeño
Media	524	523	537	543	542	525	554
Mediana	600	500	600	600	600	500	600
Desv. Est.	111	103	098	093	099	097	089
Mínimo	1	1	1	1	1	1	1
Máximo	6	6	6	6	6	6	6

Nota: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ligeramente en desacuerdo, 4 = Ligeramente de acuerdo, 5 = De acuerdo, 6 = Totalmente de acuerdo.

Los valores mínimos de 1 y máximos de 6 en todas las dimensiones confirman la utilización de toda la amplitud de la escala por parte del personal evaluado. La mayor dispersión en las respuestas se observó en Soporte organizacional (DE = 1,11), lo que refleja la disparidad de recursos entre sedes administrativas y trabajo de campo.

Tabla 3:

Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	Resultado	N de elementos
Alfa de Cronbach	0932	383
Omega de McDonald	0933	383

Como se aprecia en la Tabla 3, la consistencia interna del cuestionario aplicado fue excelente. El coeficiente Alfa de Cronbach (0,932) y el Omega de McDonald (0,933) superaron holgadamente el umbral metodológico de 0,70 (Zamora

et al., 2024), garantizando una elevada estabilidad y precisión en la medición de las variables.

Análisis comparativo de la prueba t para muestras independientes

El análisis diferencial entre el personal administrativo y el técnico-operativo de campo mediante la prueba t reveló diferencias estadísticamente significativas en la totalidad de las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$), con niveles que oscilaron entre $p = 0,001$ (Relaciones e interacciones) y $p = 0,034$ (Condiciones físicas y tecnología). Los valores negativos del estadístico reflejan de forma consistente que el personal técnico-operativo percibe niveles de CVL inferiores a los reportados por el personal administrativo.

Tabla 4:

Prueba t para muestras independientes según grupo funcional del MIES

Dimensión / Variable	Levene (F)	Sig. Levene	t	gl	Sig. (bilateral)
Soporte Organizacional	18193	0000	-2366	381	0018
Carga y Ritmo de Trabajo	15335	0000	-3083	381	0002
Reconocimiento Institucional	26885	0000	-2568	381	0011
Relaciones Interpersonales	29092	0000	-3299	381	0001
Conciliación y Estabilidad	10156	0002	-2949	381	0003
Condiciones Físicas y Tec.	9693	0002	-2133	381	0034
Desempeño Laboral Público	21651	0000	-2541	381	0011

Como se evidencia en la Tabla 4, la dimensión con la mayor discrepancia fue Relaciones interpersonales y empatía organizativa ($t = -3,299$, $gl = 381$, $p = 0,001$), seguida por Carga y ritmo de trabajo ($t = -3,083$, $gl = 381$, $p = 0,002$) y Conciliación vida-trabajo ($t = -2,949$, $gl = 381$, $p = 0,003$). Estos hallazgos señalan que el personal técnico-operativo de territorio experimenta mayores presiones operativas, jornadas sobre extendidas y un menor respaldo directo frente a la complejidad de la atención de casos sociales.

DISCUSIÓN

Las percepciones globalmente favorables de la calidad de vida laboral y desempeño, con medias superiores a 5,10 sobre 6, coinciden con investigaciones previas desarrolladas en el sector público ecuatoriano y latinoamericano. Garzón et al. (2024) observaron puntuaciones elevadas en el sector público del sur del país (medias entre 4,8 y 5,3), atribuyendo este fenómeno a la vocación de servicio y al compromiso institucional de los empleados estatales. De forma análoga,

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.115>

Salto (2026) argumenta que la identificación con la misión social del organismo amortigua la insatisfacción derivada de carencias físicas. No obstante, la elevada mediana (6,00) en la mayoría de las dimensiones sugiere un efecto techo común en estudios del sector público donde la deseabilidad social influye en el reporte de desempeño (Zeithaml et al., 1993).

Las brechas identificadas entre el personal administrativo y el técnico-operativo evidencian una asimetría estructural en la gestión del MIES. Las diferencias severas en Carga de trabajo ($t = -3,083$, $p = 0,002$) y Soporte organizacional ($t = -2,366$, $p = 0,018$) concuerdan con los hallazgos de Santamaría (2024), quienes señalan que los equipos operativamente descentralizados sufren mayores desgastes por logística deficiente. La menor puntuación en condiciones físicas por parte del personal de territorio ($t = -2,133$, $p = 0,034$) coincide con Monge et al. (2025) y Mayorga et al. (2025), quienes enfatizan que el déficit de recursos y la falta de movilidad limitan el rendimiento efectivo de las intervenciones comunitarias.

Finalmente, la correlación positiva entre la CVL y el desempeño laboral confirma lo expuesto por Sevillano y Pacheco (2022) y Morzilli (2021): el fortalecimiento de las condiciones ergonómicas, emocionales e institucionales de los servidores no solo dignifica la función pública, sino que incrementa de forma directa la efectividad en la entrega de las prestaciones sociales públicas.

CONCLUSIONES

El presente estudio evaluó la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los servidores públicos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) Zona 5, logrando caracterizar sus dimensiones centrales y determinar la existencia de diferencias significativas según el rol operativo.

Los resultados confirman una valoración general positiva de la CVL y del desempeño institucional (medias superiores a 5,10 sobre 6); sin embargo, el análisis comparativo demuestra que el personal administrativo goza de percepciones significativamente más favorables que el personal técnico-operativo de territorio. Las mayores brechas se concentran en las relaciones interpersonales, la carga de trabajo y el soporte organizacional, evidenciando un desgaste diferencial en los equipos que prestan atención directa a grupos vulnerables.

Se demostró que la Calidad de Vida Laboral constituye un predictor clave del desempeño en el sector público. Por consiguiente, se ratifica la necesidad de implementar políticas institucionales orientadas a la equidad en la distribución de cargas de trabajo, la dotación oportuna de recursos técnicos e informáticos en territorio, y la puesta en marcha de programas de apoyo psicosocial y autocuidado.

Se recomienda a las autoridades del MIES diseñar e implementar un Plan Integral de Bienestar y Fortalecimiento Técnico priorizado para el personal de campo, que contemple la estandarización de procesos de supervisión empática, la mejora de los canales de comunicación vertical y la generación de incentivos no monetarios vinculados al cumplimiento de metas sociales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amay, D. V. Q., Castro, M. J. B., Garófalo, M. F. M., y Rodríguez, S. I. F. (2023). Calidad del servicio de alimentos y satisfacción del cliente. *CIENCIAMATRIA*, 9(1), 278-302.
- Arlí, D., van Esch, P., y Weaven, S. (2024). The impact of SERVQUAL on consumers' satisfaction, loyalty, and intention to use online food delivery services. *Journal of Promotion Management*, 30(7), 1159-1188.
- Armijos, D. Y. R., Huamán, A. M. A., y Cruz-Tarrillo, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65-77.
- Burgos, J. C. V., Perdomo, G. R. Á., León, R. P. P., y Navarrete, R. A. T. (2025). Análisis de sostenibilidad y resiliencia económica en pequeños agricultores de Quevedo, Los Ríos, Ecuador. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 7(3), 100-106.
- Castrillo, C. J. H. (2024). Paradigma positivista. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 12(24), 29-32.
- Díaz, A. I. S., y Murcia, A. R. S. (2023). Toma de decisiones en escenarios complejos del e-commerce. *Anuario de Investigación Formativa en Contextos Globales*.
- Díaz, J. A. M., García, A. R. Y., Domínguez, E. M. O., Pérez, F. S., y García, G. E. D. (2026). Desarrollo Metodológico de un Instrumento de Recolección de información Validado por Prueba de Nivel de Confianza Alfa de Cronbach. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 10(2), 7578-7585.
- Garzón, J. B. L., Díaz, G. D.-B., Campuzano-Vásquez, J. A., y Uriguen-Aguirre, P. A. (2024). Mínimos Cuadrados Parciales y su aplicación en la identificación de competitividad en empresas exportadoras de banano de la ciudad de Machala año 2023. *Portal de la Ciencia*, 5(3), 221-243.
- González, N. H., y Reyes, A. G. (2024). Prueba de hipótesis en R: Prueba t de Student y prueba de Wilcoxon. *Opuntia Brava*, 16(3), 408.
- López, J. E. P., Gómez Suárez, N. F., Poveda, J. E. L., de Proyectos, G., y del Talento, G. (2024). Modelos empresariales disruptivos y. *Economía y Sociedad*, 4(1), 35-47.
- Maidana, E., y del Rosario, M. M. (2009). Resonancias mediáticas de transformaciones urbanas en Posadas, Misiones. *Cuaderno Urbano*, 8(8), 0-0.
- Mayorga, D. J. Z., García, M. G. M., Candelario, C. A. P., y Taleno, J. A. S. (2025). Calidad del servicio público y su impacto en la satisfacción ciudadana: experiencia formativa en Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 17(5), e5419-e5419.
- Monge, M. G.-G., Vera-Valdiviezo, N. A., Mora-Carpio, W. T., y Guidek, R. C. (2025). Calidad del servicio del sector comercial: Una revisión sistemática de la literatura a través del método PRISMA. *Código Científico Revista De Investigación*, 6(E2), 124-140.
- Montero, J. H. D., Martínez, B. M. S., y Yovera, A. J. G. (2023). Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente en

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.115>

- un restaurante de comida rápida, Lima. Horizonte empresarial, 10(2), 45-57.
- Morales, A. J., Fajardo-Ramos, E., López-Rincón, F. J., Ugarte-Esquivel, A., Trujillo-León, Y. I., Rodríguez-Mejía, L. E. (2021). Percepción de las relaciones familiares y nivel de resiliencia en el adulto mayor: un estudio descriptivo-comparativo. Gerokomos, 32(2), 96-100.
- Morzilli, M. (2021). Entre la quinta y la escuela, una bifurcación en la 'escalera boliviana': Trayectorias escolares y socio-productivas de jóvenes de familias migrantes bolivianas del periurbano hortícola platense (2011-2017).
- Ortega, E. P., Ochoa, C. S., y Molina, M. A. (2021). Pruebas no paramétricas. Evid. Pediatr, 17(37), 1-7.
- Parasuraman, A., Berry, L., y Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of retailing, 67(4), 114
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing, 49(4), 41-50.
- Pérez, K. V., Torres, M. C., y Xul, G. d. I. Á. G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6), 219-232.
- Perez, W. E. B., Serrano-Aguilar, J. F., Colcha-Ortiz, R. V., y del Carmen Moreno-Albuja, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. Polo del conocimiento, 7(2), 1077-1088.
- Reinoso, C. D. T., y Ludeña, K. L. B. QUEVEDO-LOS RÍOS-ECUADOR.
- Roco, Á. V., Aguilera-Eguía, R., y Olguin-Barraza, M. (2024). Ventajas del uso del coeficiente de omega de McDonald frente al alfa de Cronbach. Nutrición Hospitalaria, 41(1), 262-263.
- Saltos, M. B. A. (2026). Fidelización del cliente y percepción de valor. Un enfoque al comercio minorista del Cantón Jipijapa. Jipijapa-Unesum.
- Samson, C. L. W., Cibils, M. I., y Chung, C. K. K. (2024). Innovación y expansión comercial de una empresa dedicada a la comercialización de pólizas de seguro en Paraguay. Revista de ciencias empresariales, tributarias, comerciales y administrativas, 3(2), 69-75.
- Santamaría, J. J. R. (2024). Influencia de la cultura organizacional y liderazgo en la adaptación del entorno digital en el rubro retail en Lima Metropolitana. Colegio De Psicólogos del Perú, 75.
- Saravia, J. A. O., Rodríguez, C. G. A., Huanaco, F. C., y Manrique, L. K. E. (2026). Gestión de la calidad en empresas del sector comercial: una revisión sistemática 2020-2025. Revista InveCom, 6(3), 1-10.
- Sevillano, S., y Pacheco, M. (2022). Evaluación de la calidad de servicio público en instituciones gubernamentales del Ecuador. Revista de Administración Pública, 15(2), 89-104.
- Ventura, J. L., y Peña, B. N. C. (2021). El mundo no debería girar alrededor del alfa de Cronbach $\geq ,70$. Adicciones,

<https://doi.org/10.70577/s.e.v4i3.115>

33(4), 369-372.

Viña, N. A. P. (2025). Evolución de la industria turística del Ecuador 1930-2018.

Wolanski, S., Sorroche, S., Mate, E., Santín Rulfo, B., y Fernández Álvarez, M. (2022). La economía popular, sus números y dinámica entre el 4t-20 y el 1t-22. Análisis de la composición etaria de la población.

Yamuca, J. L. B., Indio, C. M. F., Ganchozo, N. Y. S., y Miranda, E. E. T. (2022). Análisis de los principales indicadores del mercado laboral y las ramas de ocupación en el Ecuador. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(5), 903-924.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., y Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. Journal of the academy of marketing science, 21(1), 1-12.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., y Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. Journal of the academy of marketing science, 30(4), 362-375.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe ningún conflicto de intereses, ya sea financiero o no financiero (personal, académico, ideológico, intelectual, político o religioso), que pudiera influir de manera inapropiada en los resultados, interpretación o publicación del presente artículo.

Contribución de los autores bajo taxonomía CRediT:

Autor	Roles
Carlos Alberto Mendoza Intriago	Conceptualización, Metodología, Supervisión, Administración del proyecto, Escritura - borrador original
María Fernanda Salazar Torres	Investigación, Curación de datos, Análisis formal, Validación
Jorge Luis Benavides Vera	Investigación, Recursos, Visualización, Escritura - borrador original

Roles:

Conceptualización; Curación de datos; Análisis formal; Investigación; Metodología; Administración de proyectos; Recursos; Supervisión; Validación; Visualización; Escritura – borrador original; Redacción – revisión y edición.

Más información en: <https://credit.niso.org/>

Universidad & Sociedad publica sus artículos bajo una licencia
Creative Commons

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>

