

Explorando la Calidad de Servicio: Desarrollo de un Índice Integral para la Corporación Ciudad Alfaro mediante Análisis Multivariante

Exploring Service Quality: Development of a Comprehensive Index for Ciudad Alfaro Corporation through Multivariate Analysis

Mónica Daniela Barreiro Linzán¹

Departamento de Matemáticas y Estadística
Facultad de Ciencias Básicas
Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo. Ecuador
monica.barreiro@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-8904-9921>

Lelly María Useche Castro²

Departamento de Matemáticas y Estadística
Facultad de Ciencias Básicas
Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo. Ecuador
lelly.useche@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-4294-9009>

Maritza Maribel Mendoza Zambrano³

Facultad de Posgrado
Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo. Ecuador
maritza.mendoza@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1210-2277>

Shirley Viviana Morrillo Macías⁴

Facultad de Posgrado
Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo. Ecuador
smorrillo5952@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-7605-9150>

Como citar:

Barreiro-Linzán, M. D., Useche Castro, L. M., Mendoza Zambrano, M. M., & Morrillo Macías, S. V. (2026). Explorando la Calidad de Servicio: Desarrollo de un Índice Integral para la Corporación Ciudad Alfaro mediante Análisis Multivariante. *Revista Pulso Científico*, 4(1), 163–175.
<https://doi.org/10.70577/rps.v4i1.157>

Fecha de recepción: 2025-12-19

Fecha de aceptación: 2026-01-26

Fecha de publicación: 2026-02-23

RESUMEN

La ausencia de instrumentos integrales y métricamente validados para evaluar la calidad del servicio en museos limita la toma de decisiones estratégicas y la mejora de la gestión cultural, particularmente en contextos donde predominan mediciones fragmentadas y descriptivas. En este marco, la investigación tuvo como objetivo construir y validar un índice compuesto de calidad de servicio para los museos de la Corporación Ciudad Alfaro, mediante la aplicación de técnicas estadísticas multivariantes que permitieran modelar la estructura latente de la percepción de los visitantes. Se adoptó un diseño cuantitativo, no experimental y transversal, con aplicación de un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL a 415 visitantes, utilizando análisis de correspondencias múltiples y análisis factorial para la reducción dimensional y estimación de ponderaciones empíricas. Los resultados evidenciaron una varianza explicada del 65,33 %, elevada consistencia interna y predominio de respuestas en niveles altos de satisfacción, identificándose como factores críticos la capacidad resolutoria del personal, la calidad de los objetos exhibidos, la complacencia del visitante y condiciones de infraestructura como suministro eléctrico y limpieza. La validación estructural confirmó la coherencia métrica del índice y su pertinencia como instrumento sintético para evaluar de manera integral la calidad del servicio museístico y orientar procesos de optimización institucional. Palabras clave: calidad de servicio, museos, índice compuesto, análisis multivariante, SERVQUAL, satisfacción del visitante.

Palabras clave: calidad de servicio, museos, índice compuesto, análisis multivariante, SERVQUAL, satisfacción del visitante.

ABSTRACT

The absence of comprehensive and metrically validated instruments to assess service quality in museums constrains strategic decision-making and the improvement of cultural management, particularly in contexts where fragmented and descriptive measurements predominate. Within this framework, the objective of this research was to construct and validate a composite service quality index for the museums of the Corporation Ciudad Alfaro through the application of multivariate statistical techniques aimed at modeling the latent structure of visitors' perceptions. A quantitative, non-experimental, cross-sectional design was adopted, applying a SERVQUAL-based questionnaire to 415 visitors, and employing multiple correspondence analysis and factor analysis for dimensional reduction and empirical weighting estimation. The results revealed 65.33 % explained variance, high internal consistency, and a predominance of responses at high satisfaction levels, identifying staff problem-solving capacity, quality of exhibited objects, visitor complacency, and infrastructural conditions such as electricity supply and cleanliness as critical determinants. Structural validation confirmed the metric coherence of the index and its suitability as a synthetic instrument for the comprehensive assessment of museum service quality and the optimization of institutional management

processes. Keywords: service quality, museums, composite index, multivariate analysis, SERVQUAL, visitor satisfaction.

Keywords: service quality, museums, composite index, multivariate analysis, SERVQUAL, visitor satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio constituye un constructo estratégico en organizaciones orientadas al público, en tanto incide en la satisfacción de los usuarios, la legitimidad institucional y la sostenibilidad de los modelos de gestión (Larrea, 1991). En el ámbito museístico, esta dimensión trasciende la provisión de experiencias expositivas, al inscribirse en funciones sustantivas de investigación, preservación patrimonial, mediación cultural y producción de conocimiento, configurando a los museos como dispositivos complejos de articulación social y educativa (International Council of Museums, 2023). En consecuencia, la medición rigurosa de la calidad del servicio no solo responde a criterios operativos, sino a exigencias estructurales de gobernanza cultural.

Las transformaciones registradas desde finales del siglo XX han incorporado a la gestión museística enfoques orientados a resultados, eficiencia y evaluación de desempeño, en sintonía con paradigmas de gestión pública y modelos organizacionales de corte empresarial (González, 2011). Esta evolución ha intensificado la necesidad de instrumentos analíticos capaces de capturar la multidimensionalidad de la experiencia del visitante mediante métricas empíricamente fundamentadas. En el contexto latinoamericano, y particularmente en Ecuador, persisten limitaciones en la implementación de sistemas integrales de evaluación, lo que restringe la generación de evidencia para la toma de decisiones estratégicas en instituciones culturales (Silva & Usnay, 2021; Calvas-Ojeda, 2023).

En este marco, la presente investigación se propone desarrollar y validar un índice compuesto de calidad de servicio para los museos de la Corporación Ciudad Alfaro, sustentado en técnicas estadísticas multivariantes, con el propósito de modelar la estructura latente de la percepción de los visitantes, sintetizar dimensionalmente los atributos evaluados y establecer un instrumento técnico de alta consistencia métrica que fortalezca los procesos de evaluación y mejora institucional.

Los índices compuestos, derivados de metodologías multivariantes, constituyen herramientas de elevada capacidad sintética al integrar múltiples dimensiones en un indicador único, preservando coherencia estructural y fundamento teórico (Schuschny & Soto de la Rosa, 2009; Horta et al., 2023). A diferencia de aproximaciones fragmentadas basadas en indicadores aislados, estos modelos permiten operacionalizar constructos complejos como la calidad del servicio bajo criterios de reducción dimensional, ponderación empírica y validación estadística (Márquez & Mejías, 2013). No obstante, su construcción exige rigurosidad

conceptual y validación experta, a fin de garantizar que la simplificación estadística no comprometa la integridad teórica del constructo (Sierra-Suárez et al., 2017).

Las técnicas de análisis multivariante, ampliamente aplicadas en ciencias sociales, salud, educación e ingeniería, facilitan la identificación de estructuras latentes y la condensación de información sin pérdida sustantiva de contenido (López & Useche, 2020; María et al., 2021). Su incorporación en la evaluación museística representa un avance metodológico orientado a consolidar modelos de medición integrales, comparables y técnicamente robustos dentro del campo de la gestión cultural.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio desarrolla una propuesta metodológica para la construcción de un índice sintético de calidad de servicio aplicable a los museos de la Corporación Ciudad Alfaro. En una primera fase se realizó la delimitación conceptual y operacional de las variables; en una segunda fase se aplicó un cuestionario y se efectuó un diagnóstico preliminar mediante análisis exploratorio de datos, con el propósito de caracterizar la población y determinar la pertinencia de las técnicas estadísticas empleadas (González, 2017).

La investigación es de alcance explicativo, orientada a modelar la calidad de servicio a partir de combinaciones lineales de variables observables (Gandica de Roa, 2017). Se adoptó un enfoque cuantitativo, no experimental, deductivo y transversal, aplicado a visitantes de los museos durante el año 2023.

La recolección de información se realizó mediante un instrumento basado en el modelo SERVQUAL, adaptado al contexto museístico. El cuestionario fue sometido a validación por juicio de expertos a través del método Delphi (Ramírez & Ramírez, 2024), con la participación de cinco especialistas en museología, metodología y estadística multivariante. Tras la incorporación de observaciones técnicas, el instrumento quedó conformado por 27 ítems en escala Likert. La muestra mínima estimada fue de 326 visitantes; no obstante, se encuestó a 415, mediante muestreo estratificado proporcional, considerando cada museo como estrato. La consistencia interna se evaluó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach (Roco-Videla et al., 2024).

Las dimensiones del modelo se reconfiguraron para adecuarlas al ámbito museístico. La dimensión Confiabilidad se operacionalizó como Personal, incorporando ítems vinculados a recibimiento, información, atención y asistencia. La dimensión Capacidad de respuesta y Seguridad se integró bajo la categoría Satisfacción, asociada a disposición, credibilidad y procesos del servicio. La dimensión Elementos tangibles se redefinió como Infraestructura, incluyendo condiciones físicas y ambientales. La dimensión Empatía se adaptó como Señalética, vinculada a orientación, comunicación visual y contenidos expositivos.

El análisis de datos incluyó estadística descriptiva, medidas de asociación y representación gráfica (Capa et al., 2017). Se aplicó análisis de correspondencias múltiples para la cuantificación de variables cualitativas

(Villa Moncaris, 2020) y análisis factorial para la reducción dimensional y obtención de cuatro factores latentes (Troya, 2019). El índice sintético se construyó a partir de las puntuaciones factoriales estandarizadas.

Como procedimiento de validación interna, se contrastaron las clasificaciones generadas por el índice con perfiles individuales de satisfacción seleccionados estratégicamente, verificando la coherencia entre la puntuación asignada y las respuestas observadas. Este diseño metodológico garantiza consistencia estadística y validez estructural en la medición de la calidad de servicio en el contexto museístico analizado.

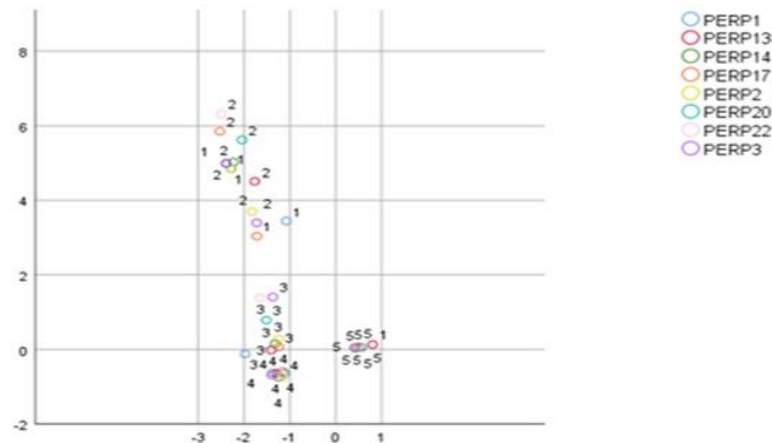
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dimensión 1: Personal

El objetivo de la Figura 1 presenta el plano factorial derivada del análisis de correspondencias múltiples aplicado a los ítems de la dimensión Personal, permitiendo una representación simultánea de categorías y la identificación de patrones de asociación entre niveles de respuesta. El primer componente organiza las categorías según un gradiente actitudinal, diferenciando niveles de menor acuerdo; el segundo componente exhibe mayor capacidad discriminante al separar con claridad las categorías de satisfacción (4 y 5) de aquellas asociadas a insatisfacción (1 y 2), constituyéndose en el eje más informativo para la construcción del subíndice.

Figura 1.

Gráfico conjunto de puntos de categoría dimensión Personal.



Nota. Resultado gráfico del SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

La solución factorial explica el 65,33 % de la inercia total, evidenciando adecuada capacidad de síntesis estructural. La consistencia interna fue elevada, con Alpha de Cronbach de 0,924 para el eje 1 y 0,871 para el eje 2, confirmando estabilidad métrica.

Tabla 1.

Subíndice dimensión Personal

Dimensiones	Subíndices
Personal D1	0.641(Recibimiento) + 0.605(Información) + 0.601(Ingreso) + 0.694(Preguntas) + 0.692(Atención) + 0.642(Asistencia) + 0.702(Dudas) + 0.651(Solicitud)

Nota. Resultado del SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

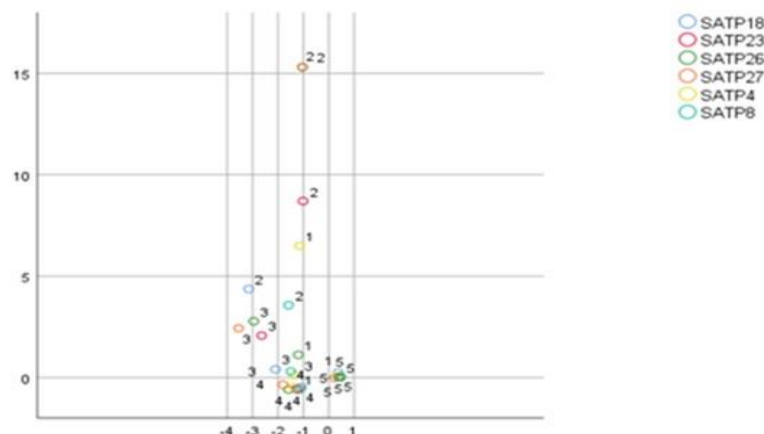
Las cargas factoriales se interpretan como ponderaciones para la construcción del subíndice. El ítem Dudas obtuvo el mayor peso (0,702), indicando que la capacidad resolutoria del personal constituye el atributo central en la evaluación del servicio.

Dimensión 2: Satisfacción

La Figura 2 muestra una descripción de las opiniones expresadas por los encuestados con respecto a las preguntas relacionadas con la dimensión Satisfacción. Este gráfico indica que en una visión general la satisfacción por parte de los usuarios era diferente seleccionando varias alternativas en sus respuestas.

Figura 2.

Gráfico conjunto de puntos de categoría dimensión Satisfacción.



Nota. Resultado gráfico del SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

Para esta dimensión se aprecia que el factor más relevante, es Complacencia, que corresponde a la pregunta: Definitivamente volveré al museo con un peso de (0.685), Tabla 2.

Tabla 2.

Subíndice dimensión Satisfacción

Dimensiones	Subíndices
Satisfacción D1	$0.586 (\text{Valores a pagar}) + 0.602 (\text{Mediador}) + 0.636 (\text{Procesos}) + 0.642 (\text{Objetos exhibidos}) + 0.685 (\text{Complacencia}) + 0.500 (\text{Recomendación})$

Nota. Resultado del SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

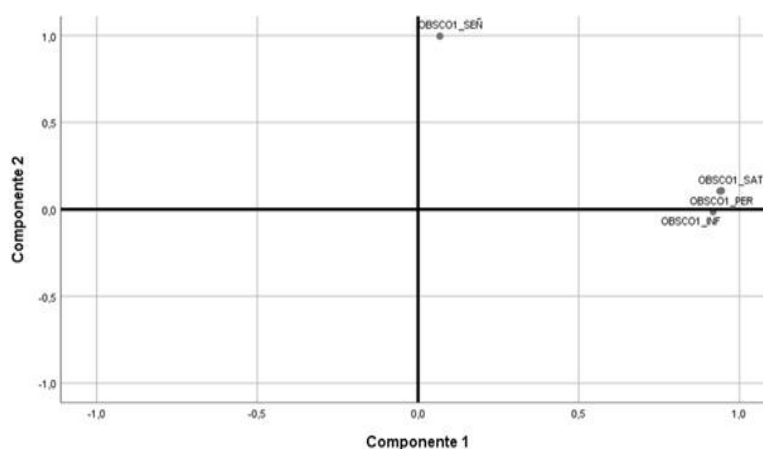
Análisis Factorial para la obtención del índice compuesto.

Una vez obtenido los subíndices mediante análisis de correspondencia, se lleva a cabo el análisis factorial, haciendo uso de las combinaciones lineales (subíndices como características de entrada) y con ello se crea el índice compuesto en el que se refleja cual es la dimensión con factores más relevantes de la calidad de servicio.

Se obtuvo una varianza explicada del 66.48% para el primer componente y para el segundo componente 24,41%, tomándose en cuenta ambos componentes y se rotaron los ejes para una mejor explicación de las variables.

Figura 3.

Componente en espacio rotado.



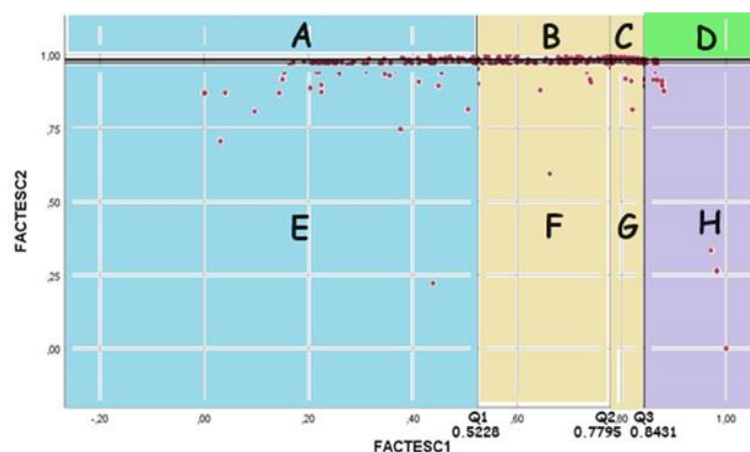
Nota. Resultado gráfico del SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

Considerando la Figura 4, se observa que el Índice General Compuesto se localiza en el área F, catalogado como “Bueno”, eso puede indicar que para que la gestión de museos pueda lograr puntuaciones mayores al percentil 75, es necesario tomar acciones que mejoren las variables que están relacionadas con los coeficientes

más altos, los cuales para el componente 1 es lo que tiene que ver con la Infraestructura y para el componente 2 las Señaléticas.

Figura 4.

Dispersión por bloques, dispersión simple del índice compuesto propuesto.

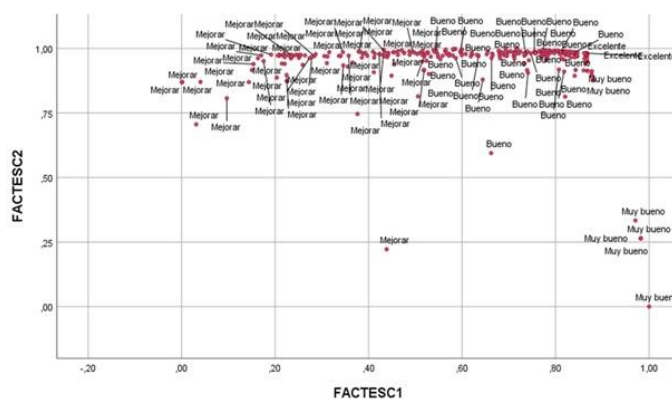


Nota. Resultado gráfico del SPSS (Statistical Package for Social Sciences) y elaboración propia.

La Figura 5, coherente con los resultados obtenidos en el análisis multivariante, muestra la distribución de los individuos según las puntuaciones factoriales del índice compuesto. La concentración predominante en el cuadrante superior derecho confirma el hallazgo central del estudio: altos niveles de satisfacción global en los museos de la Corporación Ciudad Alfaro.

Figura 5.

Dispersión simple de la clasificación de individuos según el índice.



Nota. Resultado gráfico del SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

El eje FACTESC1 sintetiza el componente principal de calidad percibida, estrechamente asociado con la capacidad resolutoria del personal y la complacencia del visitante, variables que registraron los mayores pesos en los subíndices. FACTESC2 introduce diferenciación secundaria vinculada a atributos específicos como objetos exhibidos e infraestructura, permitiendo discriminar entre niveles de “Bueno” y “Muy bueno” dentro de un contexto general de evaluación positiva.

La escasa dispersión en zonas de baja puntuación coincide con los resultados descriptivos, donde la mayoría de respuestas se ubicó en categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo. Los pocos casos alejados del núcleo principal reflejan los focos puntuales de insatisfacción identificados en ítems específicos, sin alterar la tendencia estructural dominante.

Los resultados confirman la pertinencia del análisis de correspondencias múltiples como procedimiento previo al análisis factorial en la construcción de índices compuestos, metodología consistente con aplicaciones en medición multidimensional como los índices de pobreza (Hewitt et al., 2016). La estructura empírica evidenció predominio de variables ordinales con alta concentración en la categoría totalmente de acuerdo, salvo el ítem relativo a climatización, que mostró menor consenso.

El promedio de puntuaciones refleja niveles elevados de satisfacción general, con agrupamiento homogéneo en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo, comportamiento similar al reportado en estudios con escalas Likert en servicios culturales y recreativos. No obstante, se identificaron focos específicos de insatisfacción vinculados a la claridad y amabilidad del personal de información, hallazgo que contrasta con investigaciones donde la mediación cultural constituye la dimensión mejor valorada (Aliste et al., 2023), aunque coincide con planteamientos que subrayan la centralidad de la atención personalizada en la gestión por procesos (Vargas, 2021).

El ítem relativo a la capacidad del personal para resolver dudas emergió como el de mayor peso estructural, consolidándose como factor crítico en la configuración del índice. A diferencia de propuestas unidimensionales reportadas en otros ámbitos (López et al., 2021), la modelación bidimensional adoptada permitió evaluar la variación de la inercia explicada y optimizar la representación factorial.

En la dimensión Satisfacción, los mayores pesos correspondieron a complacencia, objetos exhibidos y procesos; en Infraestructura, a suministro eléctrico, suministro de agua y limpieza; y en Señalética, a texto de exposiciones, letreros de área y señalización. Estas ponderaciones identifican los atributos estratégicos que estructuran la percepción global del servicio, aunque su interpretación requiere validación experta en gestión cultural (Barreiro & Useche, 2023).

La evidencia confirma que las técnicas multivariantes constituyen herramientas metodológicamente idóneas para la construcción de índices sintéticos, siempre que se garantice calidad y consistencia en los datos. La calidad del servicio museístico se configura como un constructo integral que articula infraestructura, desempeño del personal y valor percibido de las exhibiciones. La validación empírica del índice respalda la solidez de la propuesta y su coherencia con enfoques clásicos de medición, aportando un instrumento técnicamente consistente para la evaluación estratégica en el ámbito museístico.

CONCLUSIONES

La investigación permitió demostrar que la construcción de un índice compuesto mediante técnicas multivariantes constituye una herramienta metodológicamente válida para evaluar la calidad del servicio en contextos museísticos, evidenciando una adecuada coherencia métrica y una varianza explicada superior al 65 %, lo que confirma la capacidad del modelo para sintetizar múltiples dimensiones de percepción del visitante y apoyar procesos de toma de decisiones estratégicas institucionales.

Los resultados evidenciaron que la calidad del servicio en los museos de la Corporación Ciudad Alfaro se caracteriza por niveles altos de satisfacción general, destacándose como factores críticos la capacidad resolutoria del personal, la complacencia del visitante y la calidad de los objetos exhibidos; sin embargo, se identificaron aspectos específicos de mejora relacionados con la infraestructura, señalética y algunos elementos de atención al usuario que influyen en la percepción global del servicio.

El índice general compuesto clasificó la calidad del servicio en un nivel “Bueno”, lo que indica que, aunque la gestión museística presenta resultados positivos, es necesario fortalecer variables estratégicas como infraestructura física y comunicación visual para alcanzar niveles superiores de excelencia, consolidando así un modelo integral de evaluación que articule desempeño del personal, condiciones ambientales y experiencia del visitante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliste, M., Martinez, C., Garrido, I., Hellín, P., Flores, P., & Fenoll, J. (2023). Multivariate effect of inorganic wastewater matrix on the removal of pesticides by solar photo-Fenton. *Journal of Environmental Management*.
- Barreiro, M., & Useche, L. (2023). Métodos multivariantes para la construcción de índices compuestos en la gestión cultural: una revisión de la literatura. *Minerva Journal*.
- Bayas-Zamora, A. A. (2021). Modelado comparativo de las propiedades químicas y físicas de los huevos criollos y comerciales con técnicas multivariantes. Obtenido de Repositorio Digital UNIR.

- Calvas-Ojeda, M. G. (2023). Los museos: importancia para la enseñanza de las Ciencias Sociales en la Educación Básica Superior. Revista científica Portal de la Ciencia ISSN:.
- Capa, L. B., García, M. B., Crespo, E., Palmero, D. E., López, R., Franco, M. d., & Fadul, J. S. (2017). Análisis exploratorio de datos con SPSS.
- Gandica de Roa, E. (2017). Investigadores y cultura estadística: una mirada crítica. Eco Matemático.
- García, D. K., & Pino, J. L. (2016). Construcción de un modelo para determinar el rendimiento académico de los estudiantes basado en learning analytics (análisis del aprendizaje), mediante el uso de técnicas multivariantes. Obtenido de Depósito de Investigación Universidad de Sevilla.
- González, L. (2017). Análisis exploratorio de datos: Una introducción a la estadística descriptiva y probabilidad.
- González, L. M. (2011). La gestión de museos, análisis de las políticas museísticas en la Península Ibérica.
- Guerrero, J. A. (2023). Aspectos relevantes en la producción de eventos culturales en la ciudad de Manizales caso festival internacional de la imagen. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Hewitt, N., Juárez, F., Parada Bolaños, A., Guerrero Luzardo, J., Romero Chávez, Y., Salgado Castilla, A., & Vargas Amaya, M. V. (2016). Afectaciones psicológicas, estrategias de afrontamiento y niveles de resiliencia de adultos expuestos al conflicto armado en Colombia. Revista Colombiana de Psicología.
- Horta, R., Camacho, M., Silveira, L., & Ferreira, L. (2023). Metodologías de construcción de índices compuestos: aportes a partir del Índice de Potencial Competitivo Departamental para Uruguay. Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa.
- International Council of Museums. (2023). In this first episode of Museums and Chill, we delve into the fascinating world of museum architecture and how it influences the overall museum experience. Obtenido de International Council of Museums: <https://icom.museum/en/news/museums-and-chill-how-architecture-shapes-the-museum-experience/>
- Larrea, P. (1991). Calidad de Servicio del marketing a la estrategia. Diaz de Santos, S.A.
- López, M. E., & Useche, L. M. (2020). Métodos estadísticos multivariantes aplicados en el estudio del. Revista Cognosis.
- María et al., 2. (2021). A student's academic index using multivariate techniques. HAL open science.



- Márquez, L. E., Cuétara, L. M., Bernardo, J. L., & Mera, D. A. (2020). Sistema de indicadores para la evaluación de la sostenibilidad económica del sector hotelero en la parroquia Crucita, Manabí, Ecuador. *Revista Espacios*.
- Márquez, M., & Mejías, A. (2013). Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET. *Universidad, ciencia y tecnología*.
- Nieto, P. (2013). Análisis multivariante sobre la salud neurológica en el Área Sanitaria 3 de la Comunidad Autónoma de Madrid. Obtenido de Portal de Producción Científica, Universidad de Alcalá.
- Olivares, B. O., & Hernández, R. Á. (2020). Aplicación de técnicas multivariantes en la aptitud de las tierras agrícolas en Carabobo, Venezuela. *Tropical and Subtropical Agroecosystems*.
- Pizarro, K., & Martínez, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral kmo y esfericidad de bartlett para determinar factores principales. *Journal of science and research*.
- Ramírez Chávez, M. A., & Ramírez Torres, T. Z. (2024). El método DELPHI como herramienta de investigación. Una revisión . *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*.
- Roco-Videla, Á., Flores, S. V., Olguin-Barraza, M., & Maureira-Carsalade, N. (2024). Alpha de cronbach y su intervalo de confianza. *Nutrición Hospitalaria*.
- Sánchez, M., & Pulido, J. I. (2009). Medida de la sostenibilidad turística. Propuesta de un índice sintético. España: Editorial universitaria Ramón Areces.
- Saturno, P. J. (2004). La invasión de los indicadores compuestos. Riesgos y beneficios para la gestión de la calidad. *Revista de Calidad Asistencial*.
- Schuschny, A. R., & Soto de la Rosa, H. (2009). Guía metodológica: diseño de indicadores compuestos de desarrollo sostenible. Retrieved from Repositorio Digital BETA: <https://repositorio.cepal.org/entities/publication/968ca596-2b42-4bb3-8e46-a8c3dae15cd1>
- Schuschny, A., & Soto, H. (2009). Guía metodológica Diseño de indicadores compuestos de desarrollo sostenible. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL): <https://repositorio.cepal.org>
- Sierra-Suárez, L. P., Collazos-Rodríguez, J., Sanabria-Domínguez, J., & Vidal, P. (2017). La construcción de indicadores de la actividad económica: una revisión bibliográfica. *Apuntes del Cenes*.

Silva, & Usnay. (2021). Satisfacción del visitante nacional en tiempos de covid-19 en el Museo de Sitio Pucllana, Lima – 2021. Satisfacción del visitante nacional en tiempos de covid-19 en el Museo de Sitio Pucllana, Lima – 2021.

Troya, A. H. (2019). Técnicas estadísticas en el análisis cuantitativo de datos . Revista Sigma.

Vargas, J. (2021). Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020.

Villa Moncaris, D. (2020). Análisis de factores de vulnerabilidad y percepción de seguridad de los habitantes de la calle en Colombia. Obtenido de Repositorio UTB.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.