

## LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

## THE QUALITY OF SERVICE IN PUBLIC ENTITIES

### Resumen

El producto de la globalización ha generado la búsqueda del desarrollo de actividades que mejore el nivel de eficiencia y competitividad, en diferentes prestaciones o acciones quien ofrece y buscan ser atendidos por servicios. Es complejo definir y medir la cualidad de las prestaciones y valorar el nivel de satisfacción para su atención, asimismo, se ha convertido la constancia pretender explicar las percepciones sobre cada usuario o ciudadano. Es indispensable contar con una metodología que mida de manera eficiente y equitativa el tipo de encargo que se ofrece. El presente artículo es producto del análisis documental de 40 publicaciones de diferentes autores donde logran analizar el concepto de calidad del servicio, y explicar las metodologías existentes que buscan medir lo intangible de la asistencia. Se concluye que la calidad, es un concepto muy genérico en conceptualizarla y como valorar el nivel de satisfacción, porque la percepción del comportamiento de los beneficiarios es íntima y por lo tanto las características e impresiones sobre los tipos de servicios donde obtiene a veces en diferentes razones de cada conducta del favorecido. Se conoce ahora muchos patrones que buscan evaluar la calidad de servicio, siendo el más empleado el tipo SERVQUAL.

**Palabras clave:** Calidad, metodología, servqual, modelos.

Robinson Bernardino, Almanza Cabe  
[ralmanzac@unam.edu.pe](mailto:ralmanzac@unam.edu.pe)  
<https://orcid.org/0000-0001-8983-6768>

Flor de María, Flores Torres  
[fflorest@unam.edu.pe](mailto:fflorest@unam.edu.pe)  
<https://orcid.org/0009-0005-0095-057X>

María Ruth, Vilca Zuñiga  
[mvilcaz@unam.edu.pe](mailto:mvilcaz@unam.edu.pe)  
<https://orcid.org/0000-0003-3085-5520>

Pedro Oscar, Mory Ugarelli  
[pfloresq@unam.edu.pe](mailto:pfloresq@unam.edu.pe)  
<https://orcid.org/0009-0003-6010-8697>

Percy Fernando, Flores Quispe  
[pmoryu@unam.edu.pe](mailto:pmoryu@unam.edu.pe)  
<https://orcid.org/0009-0001-3870-9598>

Universidad Nacional de Moquegua, Perú  
[correo@unam.edu.pe](mailto:correo@unam.edu.pe)  
Perú-Moquegua

### Sugerencia como citar:

Almanza, R. B., Flores, F.M., Vilca, M. R. Mory, P. O., Flores, P.F. (2024), La calidad de servicio en las entidades públicas: Revista. Mundo Científico Internacional. Volumen 9. p.20-33. <https://mucin.netkuuli.com/>

Recibido: 28/05/2024

Aprobado: 20/06/2024

Publicado: 01/07/2024

## Abstract

The product of globalization has generated the search for the development of activities that improve the level of efficiency and competitiveness, in different benefits or actions who offer and seek to be served by services. It is too complex to define and measure the quality of the services and assess the level of satisfaction for their attention; likewise, it has become a matter of consistency to try to explain the perceptions of each user or citizen. It is essential to have a methodology that efficiently and equitably measures the type of assignment that is offered. This article is the product of documentary analysis of 40 publications by different authors where they manage to analyze the concept of service quality, and explain the existing methodologies that seek to measure the intangible aspects of assistance. It is concluded that quality is a very generic concept in conceptualizing it and how to assess the level of satisfaction, because the perception of the behavior of the beneficiaries is intimate and therefore the characteristics and impressions about the types of services where they obtain sometimes in different reasons for each behavior of the favored party. Many standards are now known that seek to evaluate the quality of service, the most used being the SERVQUAL type.

**Keywords:** Quality, methodology, servqual, models.

## Introducción

Ofrecer servicios en las entidades públicas a los ciudadanos es uno de los objetivos del Estado en el Perú. La calidad del servicio es un concepto difícil de determinar y que se sigue estudiando aún en las instituciones privadas (Jemes y Moreno, 2018). Con la apertura del proceso de globalización, los cambios en la estructura social, la aplicación del concepto de competitividad pone “Este concepto sugiere que los bienes y/o servicios en condiciones a precio-prestaciones, comparables o recuperable a los rivales, que accedan a mantener o ganar asignación en los mercados globalizados” (Fernández, 2018, p.20).

En las entidades públicas donde se ofrece diferentes servicios a usuarios que solicitan su atención, se basa en el entendimiento de las exigencias de los clientes y atender la posibilidad o confianza que acuden a los beneficiarios de una señalada prestación. Las empresas privadas realizan varios estudios en buscar explicar la relación directa entre la calidad de servicio con la satisfacción del cliente (Gaffar y Mamut, 2018), en este sentido los beneficiarios tienen diferentes alternativas de ser atendidos y buscan una mejor satisfacción de sus necesidades, originando comprometer a las organizaciones de carácter social de sostener sistemáticamente ventajas que busca obtener, sostener y mejorar una concreta posición en el ámbito. Para las entidades gubernamentales en el

## MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Perú es uno de los objetivos que la tiene plasmado en sus políticas institucionales de tener usuarios satisfechos y garantizar servicios de calidad.

Se cita que muchos autores que han investigado un tema tan controversial de medir la importancia de la prestación. Para ello, se ha realizado una revisión sistemática de la literatura, donde se han considerado artículos científicos, informes de investigación y documentos de gobierno. Desarrollan diferentes hechos para valorar el tipo de servicio, constantemente desde la perspectiva de los beneficiarios o personas emplean y muestran la prestación de la atención. Para el proceso de la administración gubernamental del Perú no se ha considerado algún instrumento donde permita medir o evaluar las necesidades de sus usuarios y satisfacen sus expectativas de los usuarios peruanos donde acuden a las diferentes instituciones gubernamentales, donde se ofrecen servicio de utilidad pública, asimismo se toma evaluaciones crítica y fundamentada en evidencia empírica respalda la necesidad de un enfoque más centrado en el desempeño, como el proporcionado por SERPERF, para lograr una medición más precisa y efectiva de la calidad de la prestación de los servicios en diversos contextos empresariales.

El Estado de Indonesia se evalúa la recuperación de la calidad del servicio que se ofrece, a través de 3 aspectos: gestión, saber y magnitud de actividades (Bakhtiar, Muhmmad, Anshar, y Wahyuni, 2020), su tipo ha logrado tener producto en el rubro del transporte y servicios digitales. Así mismo, en Pakistán, Malik (2015) utiliza el SERVQUAL se divide en 5 dimensiones para evaluar la calidad de servicio y se emplea por lo común en el ámbito privado, valorar el método SERVQUAL se adecuan a cualquier realidad. El modelo Gronroos (1984) es grandemente empleado en el medio del marketing, mientras que Cronin y Taylos (1994) propone el modelo SERVPERF para comprender el nivel total de la calidad del servicio, el modelo SERVPERF, utiliza algunas dimensiones del SERVQUAL que se caracterizan en muchas oportunidades y se aparecen bastante.

El presente artículo tiene como objetivo comprender la noción de calidad del servicio, realizar una sinopsis de los métodos más empleados en la evaluación de dicha cualidad, y examinar qué procedimiento se ajusta mejor a los procesos administrativos públicos en el Perú.

### Metodología

## MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

La actual investigación después de una revisión exhaustiva de la literatura, como afirma Codina (2020), destacar la importancia de un tema elegido y la existencia de los documentos publicados previamente, recopilando todas las evidencias publicadas en diferentes medios, evidencia, que nos permite cumplir con los estándares de parámetros establecidos para el desarrollo de tema de investigación científica (Sobrido y Prieto, 2018). El presente estudio también se aplica que la investigación básica busca adentrar el conocimiento existente del objeto de estudio (Carrasco y Díaz, 2006). Es una forma empleada para describir de manera objetiva, sistemática y cuantitativa, en la que nos permite analizar el desarrollo de la calidad del servicio en las entidades gubernamentales en el Perú. Además, este enfoque nos permite comprender el desarrollo de los diferentes procesos administrativos y de gestión que implementan las instituciones públicas, de acuerdo a sus competencias respectivas. Ello contribuye a la mejora de la calidad de las entidades públicas que se brindan a la ciudadanía en general.

La acumulación de datos en un único momento, en un tiempo singular. Su finalidad es describir variables que intervienen. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, 2004). Para esta ocasión para el presente estudio, los términos de búsqueda se produjeron a partir de la incorporación de las siguientes palabras clave: a) Capacidad de gestión, b) capacidad técnica y operativa c) desempeño laboral, d) cierre de brechas, e) calidad y f) servicio público, el uso del booleano “Y”, esto acompañó la búsqueda de los artículos considerados, descubriendo estudios donde abordaban cada una de las categorías y se encontraban dentro del rango de publicaciones catalogadas como estudios de relevancia por ser recientes y originales en el tratamiento del tema de interés.

Las palabras clave previamente descritas se buscaron a través de los siguientes motores de búsqueda: a) Scopus, b) Scielo, c) Web of Science – WoS y d) Google Scholar, lo que permitió identificar un total de trecientos cincuenta ( $n = 350$ ), siendo necesaria una selección de textos a partir de criterios (Flick, 2012; Herbas y Rocha, 2018) que delimitaron la búsqueda en las bases de datos, estableciendo lo siguiente: (a) artículos científicos originales o de revisión, (b) publicados en idioma español o inglés, (c) delimitación temporal a los últimos ocho años (2015 – 2022), (d) documentos citables, y los de exclusión fueron: a) tesis de grado, maestría o doctorado, (b) artículos de opinión,

## MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

(c) en un idioma distintos al español o inglés (d) fuera del rango temporal establecido, todo lo cual llevo a la selección de cuarenta ( n= 40) publicaciones para ser revisadas.

Tabla 1. Investigaciones seleccionadas por motores de búsqueda utilizados.

Buscador	Cantidad
Scopus	08
Scielo	16
WoS	01
Google Scholar	15
<b>Total</b>	<b>40</b>

A raíz de esta información obtenida se procedió, analizarlos resumiendo que cada uno de los artículos encontrados con el fin de entender los conceptos de calidad de servicio y da respuesta a la siente interrogante planteada: ¿qué es la calidad de servicio desde un punto de vista de percepción de los ciudadanos en los procesos administrativos en las instituciones públicas?

### Procedimiento de información

Es un modelo ordenado y coherente de estudiar experimentalmente las tareas cognitivas realizadas cuya característica fundamental es procesar la información aplicado a los textos seleccionados siguiendo los planteamientos de Kuhn, (1970). A continuación, los registros fueron examinados en búsqueda de información relevantes para la explicación de unidades de estudio, para ello fueron revisados de manera manual, (tabla 1) utilizando la herramienta Detector, disponible en <http://www.repetition-detector.com/?p=onlin>, luego de identificar se utilizó los procedimientos de categorización descrito por Chávez y Martínez (2021), este método se basó en la elaboración de unidades de significado y categorías analíticas, las cuales jugaron un papel esencial en la realización de esta investigación.

Finalmente, los resultados fueron sintetizados y presentados utilizando el método de triangulación sugerido por Okuda y Gómez (2005) para comparar y contrastar la comparación del autor, la información disponible en la literatura y el sustento de otros estudios que sustentan el horizonte analítico.

## Resultados

En un primer momento la revisión de la literatura se hizo una base de datos de 350 publicaciones de las cuales 40 fueron seleccionadas, todas ellas detalladas en la Tabla 2, la cual está organizada según: a) año de difusión, b) autor y c) título, y que presenta los documentos que fueron objeto de análisis de esta revisión.

En un segundo momento el análisis general de los documentos permite comprobar que los estudios sobre el método SERVPERF, su eficiencia y claridad en comparación con el SERVQUAL se han desarrollado de manera continua desde el año 2015. Esto sugiere que se trata de un problema de investigación actualizada y de interés. Además, se observa que en los años con mayor cantidad de estudios relacionados fueron 2018, 2019, y 2021. Por lo tanto, se procede a establecer la discriminación teórica del clúster condensados en la tabla anterior.

Table 2: Matriz de artículos considerados para la revisión

Nº	Año	Autor	Título
1	2021	Sonia Fátima Atehortúa Rengifo	Perspectiva sobre la calidad desde el seguimiento a graduados de la Facultad de Derecho de la Universidad San Buenaventura
2	2018	Jorge Vera, Andrea Trujillo	El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México
3	2019	Josilene Barbosa do Nascimento	¿Proteger la vida o dejarla morir? actividad de los trabajadores sociales en salud pública con el RALÉ
4	2019	Luiza Barbosa Caldeira	Comparación de costos con conductores en una universidad federal: servidores públicos versus trabajadores subcontratados
5	2019	Lucas Balsanelli Souza	Integración enseñanza-servicio en la formación de profesionales para sistemas públicos de salud.
6	2022	Richard Andrés Cabrera Armijos	Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas
7	2022	Liliana Cáceres	Estado actual de los recursos generales y funcionamiento de los servicios de urgencias pediátricas de los hospitales públicos latinoamericanos
8	2023	Enrique Camacho Beltrán	¿Son las personas migrantes una carga pública?
9	2018	Luis Manuel Cerdá Suárez	Indicadores para mejorar la atención a pacientes según lean-seis-sigma: el caso del hospital Gustavo Fricke
10	2018	Jassel Córdova Guzmán	Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano
11	2018	Tatiana Elizabeth Calán Peñafiel	Análisis de las etapas del ciclo presupuestario en la Administración Pública del Ecuador con el enfoque de resultados
12	2018	Condori Huamani, Madeleine Esmeralda	Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal
13	2018	Tatiana Elizabeth Calán Peñafiel	Análisis de las etapas del ciclo presupuestario en la Administración Pública del Ecuador con el enfoque de resultados
14	2020	Christian Díaz de León Castañeda	Un enfoque sociotécnico para la evaluación de un sistema de historia clínica electrónica implementado en los servicios de salud pública de Aguascalientes

## MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

15	2019	Alejandro Gutiérrez	Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontología. intervenidos en sala de operaciones
16	2021	Izquierdo Espinoza, Julio Roberto	La Calidad de servicio en la Administración Pública. Editorial Horizonte Empresarial
17	2019	Cristina María García de Lima Parada	El cuidado en salud en el ciclo gravídico puerperal bajo la perspectiva de usuarias de servicios públicos
18	2022	José Fidencio López Luna	Evaluación empírica de la calidad de la información: caso de estudio en el sector salud
19	2019	Francisco Ganga Contreras	Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile
20	2022	Felipe J. Hevia	Gobierno Abierto y educación en América Latina y el Caribe
21	2022	Pepe Luis Huamán Coronel	Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú
22	2021	J.J. López-Picazo Ferrer	Influencia del periodo de alarma por la pandemia covid-19 en la calidad percibida de la atención en urgencias hospitalarias Influencia del periodo de alarma por la pandemia COVID-19
23	2022	Katy del Rosario Mamani Quispe	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú
24	2022	Katy del Rosario Mamani Quispe	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas municipales del sur del Perú.
25	2022	Manuel Francisco Martínez	La Competencia Cultural como referente de la Diversidad Humana en la Prestación de Servicios y la Intervención Social
26	2019	Ojilve Ramón Medrano Pérez	Retos y oportunidades para una gestión eficiente de los servicios de agua potable, saneamiento y electricidad en la República Dominicana
27	2018	Aceneth Mena Córdoba	Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó
28	2019	Alejandro Monsiváis Carrillo	La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México
29	2019	Juan Pablo Murillo	Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD
30	2018	Vicente Martínez-Tura	Plan de encuestas de satisfacción del CatSalut-PLAENSA. Estrategias para incorporar la percepción de la calidad de servicio de los ciudadanos en las políticas de salud
31	2018	Vicente Martínez-Tura	Malas noticias y reputación de calidad entre los usuarios de servicios públicos.
32	2022	Katy del Rosario Mamani Quispe	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú.
33	2018	Aceneth Mena Córdoba	Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó.
34	2022	Mora Vásquez, Tania Elizabeth	Medición de la calidad de servicio en una institución pública
35	2021	Yamila Vázquez Pérez	El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en los Centros de Diagnóstico Integral en Distrito Capital, Venezuela
36	2017	Juan Carlos Vergara Schmalbach	Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias
37	2019	Mariluz Llanes Font-Yudith Salvador Hernández	Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba
38	2019	Mariluz Llanes Font	Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba
39	2021	Nahum Teófilo Terán Ayay	Calidad de Servicio en las organizaciones de Latinoamérica
40	2019	Br. Ulloa Cerna	Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe

## MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Ahora bien, el análisis de los documentos en general permite comprobar que los estudios desde el año 2018 se han desarrollado de manera continua, por lo que se puede deducir que es un problema de investigación actualizado y de interés sobre las instituciones públicas que ofrece servicios generando un valor público a los beneficios que solicitan asistencia en búsqueda de su atención. Es evidente que los años con mayor tendencia en estos estudios se concentran entre 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022. Por lo tanto, se procede a establecer la distribución teórica de la eficiencia y calidad de los servicios públicos indicados en la tabla anterior.

¿Cuáles son las principales preferencias en la evaluación de la calidad de servicio? Producto de la verificación de los artículos citados, se establece que el método de medición de la calidad de servicio más empleado es el modelo SERVQUAL, el cual. Este modelo permite evaluar ampliamente la calidad de servicio tanto en el sector privado como el público.

Para Singh, Tewari y Ravi (2020) incluyen la metodología del NPS (Net Promote Score) para evaluar la calidad de servicios de hospitales públicos, obteniendo resultados en diferencias estadísticas con el método SERVQUAL. Por otra parte el modelo NPS, se basa en una metodología donde se clasifican a los usuarios en clientes promotores y detractores de un servicio.

Así mismo, Firdaus, Farikhin y Surarso (2020) emplearon el SERVQUAL difuso para medir la calidad de servicios en línea, este método se distingue por su capacidad para emplear números difusos lo que permite una medición más precisa de las cinco dimensiones fundamentales del modelo SERVQUAL; dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. El SERVQUAL difuso no solo aborda las limitaciones de los juicios individuales que menudo pueden ser aleatorios imprecisos, sino que también facilita una evaluación más exacta y profunda de las percepciones y expectativas de los usuarios.

### **Discusión**

Una revisión exhaustiva de los documentos disponibles en los principales repositorios científicos muestran en el concepto de calidad de servicio es un tema recurrente. No obstante, este enfoque suele quedarse corto cuando se trata de una aplicación en la gestión pública ya que el concepto de calidad ha sido explorado en el ámbito de los bienes tangibles, donde los productos se fabrican utilizando métodos

## MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

estandarizados o en producción masiva en este contexto, la calidad se define como la ausencia de errores en el producto final.

Aunque la calidad ha sido tradicionalmente conceptualizada desde la perspectiva de los bienes, en el ámbito de los servicios, estas se determinan en gran medida por la percepción de los clientes basado en su evaluación de las acciones de servicio. Las percepciones de los individuos, son personales y altamente cualitativas, variando considerablemente y, a menudo, influenciadas por experiencias previas con el servicio recibido.

De similar, la investigación de Montalvo, Estrada y Mamani (2020) concluye que la calidad del servicio brindado en un Hospital en el departamento de Madre de Dios está directamente relacionado con la interacción del personal con los usuarios. En este contexto la cortesía, la amabilidad y la buena disposición con esenciales para evaluar la calidad del servicio. Así mismo, los investigadores de Pedraza, Verastegui y Bernal (2014) establecen que la calidad del servicio, permite medir el desempeño exitoso de la administración pública.

¿Cuáles son las principales prioridades de evaluación de la calidad del servicio en los procesos administrativos en las instituciones pública?

En la investigación científica, se obtiene que el método SERVQUAL es el más empleado que permite medir la calidad de servicio en el ámbito de la administración pública. Para los autores Silva, De Olivera y Dos Santos (2020) que emplearon la escala SERVQUAL para evaluar la calidad de los servicios educativos federados en Brasil. Asimismo, los autores en filipinas Ocampo, Casul, Enquig, Panuncillon, Bongo y Ocampo (2020) emplearon el método SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio en las agencias gubernamentales que ofrecen empleo.

Las dimensiones del modelo SERVQUAL, son muy apropiadas para medir la realidad en el servicio, siendo la capacidad de respuesta una de las más relevantes; esta dimensión evalúa la cantidad y el tiempo en la entrega del servicio. En la investigación de Hernández, Rojas, Prado y Bendezú (2019), halla que uno de las principales causas de insatisfacción son las tardanzas en las colas, y la escasa información para obtener un servicio. En el Perú, el incremento de actividades inadecuadas e ineficientes se presenta en las colas interminables en las entidades y los retrasos de tiempo son causas que generan molestia y agotamiento en los usuarios.

## **Conclusiones**

La cualidad, es una noción muy estudiada por destacados y diferentes autores, varios de ellos tocan a la calidad desde un trazo del horizonte de la producción de los bienes, elaborados que permita atender una necesidad.

La calidad se requiere precisar desde el punto de vista de la prestación, es una concepción que carece tener un principio más exacto para conceptualizar y encima de todo para medirla, desde el punto de la apreciación de los usuarios y las mediciones sobre las calidades de la asistencia que podrían variar su resultado en razón del panorama de los usuarios.

La existencia de varios métodos y tipos que permiten medir la calidad de los servicios de interés públicos, siendo frecuente y con mayor participación el cálculo por intermedio del modelo SERVQUAL, que se emplean largamente en investigaciones en el entorno de la administración gubernamental.

El desarrollo de las actividades de la gestión pública del Perú, no se presenta un prototipo exclusivo y estandarizado que autorice valorar la calidad del servicio en las diferentes entidades públicas del Perú.

## **Referencias**

- Atehortúa, S. F. (2021). Perspectiva sobre la calidad desde el seguimiento a graduados de la Facultad de Derecho de la Universidad San Buenaventura, Medellín. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/justicia>  
DOI: <https://doi.org/10.17081/just.26.40.4337>
- Andrea J.V. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Editorial SCIELO  
[www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422018000200002&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200002&lang=es)  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Barbosa do Nascimento, J. (2019). ¿Proteger la vida o dejarla morir? actividad de los trabajadores sociales en salud pública con el 'RALÉ. Editorial SCOPUS, [www.scielo.br/j/tes/a/GjqMrf8yhbY7MgGZLVZXTjr/?lang=pt&format=pdf](http://www.scielo.br/j/tes/a/GjqMrf8yhbY7MgGZLVZXTjr/?lang=pt&format=pdf)
- Barbosa Caldeira, L., Pedro Zany Caldeira (2019). Comparación de costos con conductores en una universidad federal: servidores públicos versus trabajadores subcontratados. <https://www.scielo.br/j/rap/>  
DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-761220180343>

Balsanelli Souza, L. (2019) Integración enseñanza-servicio en la formación de profesionales para sistemas públicos de salud.

<https://www.scielo.br/j/tes/>

<https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00217>

Cabrera Armijos, R.A. (2022). Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas. Editorial DIALNET

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8637914>

Cáceres L.; Martín J. J. (2022). Estado actual de los recursos generales y funcionamiento de los servicios de urgencias pediátricas de los hospitales públicos latinoamericanos (Estudio RFSEPLA).

<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/index>

DOI: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v22i2.4787>

Camacho E.; Valenzuela K.A. (2023). ¿Son las personas migrantes una carga pública? Medidas antinmigrantes y deportabilidad en Estados Unidos.

<https://revistas.unam.mx/catalogo/>

DOI: <https://doi.org/10.22201/ceich.24485705e.2023.29.84480>

Calan Peñafiel, T.E. (2018) Análisis de las etapas del ciclo presupuestario en la Administración Pública del Ecuador con el enfoque de resultados

<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/61>

DOI: <https://doi.org/10.35290/rcui.v5n1.2018.61>

Cerdá Suárez, L.M.; Santibáñez A. (2018) Indicadores para mejorar la atención a pacientes según lean-seis-sigma: el caso del hospital Gustavo Fricke (Chile).

<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal>

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.imap>

Córdova Guzmán, J. (2018) Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano

<https://regionysociedad.colson.edu.mx:8086/index.php/rys/article/view/344>

DOI: <https://doi.org/10.22198/rys.2017.70.a344>

Calán Peñafiel, T.E.; Moreira García, G.A. (2018). Análisis de las etapas del ciclo presupuestario en la Administración Pública del Ecuador con el enfoque de resultados.

<https://revista.uisrael.edu.ec/>

DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-761220180343>

Condori Huamani, M.E. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018. Repositorio Digital Institucional Universitaria,

Díaz de León Castañeda, C. (2020) Un enfoque sociotécnico para la evaluación de un sistema de historia clínica electrónica implementado en los servicios de salud pública de Aguascalientes.

<https://www.rmib.mx/index.php/rmib/index>

DOI: <https://doi.org/10.17488/RMIB.41.2.3>

Font, M. (2019) Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/34923>

García C. M., Lima Parada (2019) El cuidado en salud en el ciclo gravídico puerperal bajo la perspectiva de usuarias de servicios públicos.

<https://www.scielo.br/j/icse/>

Gutiérrez, A.; Pedro Mendoza (2019) Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología. intervenidos en sala de operaciones.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/index>

DOI: <https://doi.org/10.15381/anales.802.16413>

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021) La Calidad de servicio en la Administración Pública. Editorial Horizonte Empresarial,

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

<https://doi.org/10.1590/S1414-32832008000100004>

López J.F. (2022). Evaluación empírica de la calidad de la información: caso de estudio en el sector salud. Editorial SCOPUS,

[www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1118ES](http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1118ES).

Ganga F. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. Editorial SCIENCE DIRECT,

[www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tlng=pt)

[33052019000400668&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tlng=pt)

DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

Hevia F.J. (2022) Gobierno Abierto y educación en América Latina y el Caribe.

<https://estudiossociologicos.colmex.mx/index.php/es/index>

DOI: <https://doi.org/10.24201/es.2022v40n118.2112>

Huamán P. L. y Medina, C. (2022) Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú

<https://mail.comunicacionunap.com/index.php/rev/index>

DOI: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

López, J.J., y Picazo Ferrer (2021). Influencia del periodo de alarma por la pandemia covid-19 en la calidad percibida de la atención en urgencias hospitalarias

Influencia del periodo de alarma por la pandemia covid-19 en la calidad

## MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

percibida de las urgencias hospitalarias. Editorial SCIENCE DIRECT,

[www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647920301184](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647920301184)

DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.10.004>

Mamani Quispe K.R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. Editorial SCOPUS, [revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5136/5262](http://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5136/5262)

Mamani Quispe, K. (2022) Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas municipales del sur del Perú.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5136>

DOI: <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>

Martínez, M. F. (2022) La Competencia Cultural como referente de la Diversidad Humana en la Prestación de Servicios y la Intervención Social. Editorial SCOPUS, [scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n3/v15n3a07.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n3/v15n3a07.pdf)

Martínez, V. y Tura (2018). Plan de encuestas de satisfacción del CatSalut-PLAENSA. Estrategias para incorporar la percepción de la calidad de servicio de los ciudadanos en las políticas de salud. Editorial SCIENCE DIRECT,

[www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0025775311700306](http://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0025775311700306)

DOI: [https://doi.org/10.1016/S0025-7753\(11\)70030-6](https://doi.org/10.1016/S0025-7753(11)70030-6)

Martínez, V. y Tura (2018). Malas noticias y reputación de calidad entre los usuarios de servicios públicos. **Editorial SCOPUS**,

[journals.copmadrid.org/jwop/files/articulo20180709101008.pdf](http://journals.copmadrid.org/jwop/files/articulo20180709101008.pdf),

<https://doi.org/10.33517/rue2022v17n2a2>

Mamani Quispe, K. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/index>

DOI: <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>

Medrano Pérez, O.R. (2019). Retos y oportunidades para una gestión eficiente de los servicios de agua potable, saneamiento y electricidad en la República Dominicana. Editorial SCOPUS,

[www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/2364/3354](http://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/2364/3354)

Mena Córdoba1 A. (2018) Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó. Editorial SCOPUS,

[revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4685/2909](http://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4685/2909)

- Mena Córdoba, A. (2018) Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó.  
<https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/index>  
DOI: <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.3>
- Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. Editorial SCOPUS,  
[regionysociedad.colson.edu.mx:8086/index.php/rys/article/view/1206/1575](http://regionysociedad.colson.edu.mx:8086/index.php/rys/article/view/1206/1575)
- Murillo, J. P. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. Editorial SCOPUS,  
[revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16846/14338](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16846/14338)
- Mora Vásquez, T. E. (2022). Medición de la calidad de servicio en una institución pública, Lima – 2021. Repositorio Digital Institucional Universitaria,  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86427>
- Vázquez Pérez, Y. (2021). El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en los Centros de Diagnóstico Integral en Distrito Capital, Venezuela, 2021. Editorial SCOPUS,  
DOI: <https://doi.org/10.33517/rue2022v17n2a2>
- Vergara Schmalbach, J. C. (2017) Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia).  
<https://editorial.unimilitar.edu.co/index.php/editorial>  
DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.2656>
- Llanes Font, M. y Yudith Salvador H. (2019) Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. <https://www.ucr.ac.cr/>  
DOI: <https://doi.org/10.15517/r.v98i2.34923>
- Terán Ayay, N. T. (2021) Calidad de Servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Editorial MULTIDISCIPLINAR,  
DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i12021.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i12021.320)
- Ulloa Cerna, B. (2019). Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupito, La Libertad, 2019. Repositorio Digital Institucional Universitaria,  
[repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39674/Ulloa\\_CS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39674/Ulloa_CS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)