



La calidad del servicio en las entidades públicas: Una revisión literaria

Rosa Araceli Loor Zambrano^{1*}, Orlando Alarcón Díaz¹, Nelly Mariuxi Oviedo Oviedo²,
Petra Josefa Muñoz Sánchez², Rosa Ramona Bravo Decimavilla³, Cinthia Gonzales Vásquez¹

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

² IE Néstor Campuzano Mendoza. Ecuador

³ Unidad Educativa fiscal provincial de Bolívar. Ecuador

*Autor para correspondencia: Rosa Araceli Loor Zambrano, aracellyloorzambrano@hotmail.com

(Recibido: 23-02-2024. Publicado: 15-03-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.1489-1494

Resumen

El objetivo de este artículo fue realizar una revisión sistemática sobre la calidad del servicio en las instituciones públicas. Se utilizó una metodología bibliográfica documental para recopilar información pertinente y evaluar juicios conceptuales relevantes asociados con el tema. Esta revisión se desarrolló mediante el análisis de diversas publicaciones en revistas científicas indexadas en las bases de datos Scopus y Scielo, reconocidas por su amplio impacto en la comunidad científica internacional. El estudio ayudó a identificar la implicación de los factores involucrados y su importancia en beneficio de la población. Los resultados destacaron el grado de sistematización de las publicaciones existentes sobre la temática abordada en las bases de datos consideradas.

Palabras claves: Calidad, servicio, entidad pública.

Abstract

The aim of this article was to conduct a systematic review of the quality of service in public institutions. A documentary bibliographic methodology was used to collect pertinent information and evaluate relevant conceptual judgments associated with the topic. This review was developed through the analysis of several publications in scientific journals indexed in the Scopus and Scielo databases, recognized for their broad impact on the international scientific community. The study helped to identify the implication of the factors involved and their importance for the benefit of the population. The results highlighted the degree of systematization of the existing publications on the subject addressed in the databases considered.

Keywords: Quality, service, public entity.

1. Introducción

La calidad del servicio se vincula con el cumplimiento o superación de las expectativas e insuficiencias de los interesados incluyendo elementos como la prontitud, la amabilidad, el buen trato, el acceso, la competencia para responder a los requerimientos y la necesidad de ponerse en el lugar del otro, que al ser idóneos, el usuario aprecia que sus necesidades son coberturadas de modo satisfactorio y que la prestación ofrecida muestra confiabilidad, eficiencia y efectividad, aspectos que deben considerar los corporativos exitosos teniendo en cuenta que los clientes se han evidenciado más rigurosos. Sin embargo, prosiguen sin desligarse de actitudes reactivas y permanecen aferradas en la resignación o en los temores que les imposibilita la generación de valor agregado para rebasarlos. Al respecto, Silva et al. (2021) ha precisado que las entidades no son capaces de conseguir ventajas sustentables sobre sus competidores al no lograr la preferencia de los usuarios en un espacio eminentemente mundializado.

El nivel de prestaciones que proporcionan las entidades públicas de América Latina es imperativo de un gran análisis debido a que en la percepción de los interesados no han conseguido coberturar las expectativas previstas en la medida que se ofrece en condiciones escasamente apropiadas soslayando la parte humana. Según Wasowicz (2023) los apremios competitivos, alimentados por una accesibilidad sin precedentes a la obtención de datos están exigiendo a las corporaciones a ofrecer diligencias no solamente a los procedimientos; sino, sobre todo, a cómo se implementan en un espacio que ha experimentado cambios drásticos. La competencia que afrontan las organizaciones en la actualidad permite que sea fundamental que procedan al reconocimiento de las acciones beneficiosas de los ofrecimientos idóneos. Con su fortaleza logrará impactar en la complacencia apreciada de los usuarios, así como su incidencia en la fidelidad de los interesados son esenciales para que una institución logre ventajas competitivas. Las organizaciones han soslayado las expectativas de los interesados ofreciéndole relevancia al aspecto pecuniario prescindiendo de la comprensión que estos se orientan a la búsqueda de algo más atractivo; por tanto, algunas entidades han tratado de preocuparse por la innovación en la tentativa de lograr una prestación óptima. En la línea de Castillo et al. (2023) la competencia entre corporativos radica en la necesidad de contar con más clientes a quienes ofrecerles prestaciones idóneas considerando que necesitan activar diferentes formas de adecuación para desarrollarse en espacios más exigentes en un ecosistema autografiado por la mundialización y la economía en crisis y que adicionalmente tienen que enfrentar ciertas dificultades en términos de inclusión a la accesibilidad financiera, precaria administración, débil performance de labores, datos incompletos en materia de aprovechamiento de ocasiones y esto se agrava en la medida que continúan realizando una administración encaminada a lo burocrático desarrollando tareas que tienen como propósito fundamental la complacencia de los interesados, sino por el contrario una situación convenida para el personal directivo.

El ofrecimiento de servicios acorde con las necesidades de los usuarios es muy importante; sin embargo, las organizaciones no están preparadas de modo apropiado para este cometido. Al respecto Andrade et al. (2023) ha enfatizado que en materia de idoneidad de prestaciones es sumamente relevante incorporar al usuario identificando sus pretensiones y apreciaciones, así como los anhelos, saberes, prácticas, importes, comunicación o colocación, para lo cual es indispensable ser empático y percibir la prestación en todas sus dimensiones adecuando el servicio a las expectativas de los interesados siendo pertinente incorporar el atributo idóneo en lo que se ofrece y cómo se otorga tratando que la idoneidad observada satisfaga la calidad prevista teniendo presente que en general se tiende a realizar valoraciones de las pretensiones y que las apreciaciones coadyuvan de la mejor manera a las mediciones de los servicios de calidad. La investigación adquiere relevancia al ofrecer, desde un enfoque epistemológico, un conjunto de conocimientos y conceptos teóricos que ilustran la importancia de abordar la calidad del servicio. Desde un punto de vista práctico, estos aportes cognitivos se convierten en una valiosa fuente de información para quienes estén interesados en realizar trabajos vinculados con este tipo de problemáticas. El objetivo principal fue realizar una revisión bibliográfica sistemática enfocada en la calidad del servicio en las entidades públicas. Los objetivos específicos se formularon como sigue: identificar los factores que promueven las publicaciones sobre la calidad del servicio y destacar la relevancia de dichas publicaciones.

2. Metodología

Se utilizó una metodología basada en un enfoque bibliográfico documental para llevar a cabo la investigación. Se escogieron veinte publicaciones científicas de revistas indexadas en repositorios de datos reconocidos, tales como Scopus y Scielo, que se detallan en la tabla 1. Estas publicaciones, seleccionadas meticulosamente, fueron objeto de análisis para recopilar e interpretar los datos relacionados con la calidad del servicio en las entidades públicas.

Tabla 1: Organización de los artículos citados, dispuestos en orden cronológico según el año de publicación y la fuente de información utilizada.

Base de datos	Año de publicación				Total
	2021	2022	2023	2024	
Scopus	2	5	7	1	15
Scielo	2		3		5
Total	4	5	10	1	20

3. Resultados

La realización de este estudio ha requerido la indagación de información pertinente relacionada con el tema tratado, en el cual, de acuerdo con lo expresado por Eslava et al. (2024) la calidad del servicio se ha constituido en un factor de enorme relevancia para el cumplimiento de las expectativas y apreciaciones favorables de los usuarios, para lo cual los directivos necesitan garantizar que los procedimientos se desarrollen de modo adecuado en aras de adicionar valor a las prestaciones y lograr la fidelización de los interesados. Las expectativas comprenden los niveles de desenvolvimiento de las prestaciones, que suceden en razón de lo que el beneficiario considera que pudiera ocurrir. Las apreciaciones de los usuarios sobrevienen ofrecidas por las valoraciones que estos realizan de las prácticas de las asistencias recibidas, desde las cuales puede que surja una brecha por el contraste entre aspiraciones y percepciones. Entonces la vinculación y comunicación con los interesados requiere mayor efectividad en aras del fortalecimiento de la concepción de la diligencia ofrecida. Por ello las entidades deben potenciar las interacciones con los clientes con el propósito de transferirles confiabilidad, en cuyo contexto, la idoneidad se subordinará a las sensaciones de los usuarios sobre el servicio ofrecido.

Oruna et al. (2023) han referido que, el servicio carece de idoneidad cuando los procesos resultan ser ambiguos y la diligencia otorgada es intratable, por el contrario, se debe tener en cuenta las pretensiones de los interesados en el tránsito de lo que debiera ser que lo que pudiera ser otorgado por las entidades con instalaciones apropiadas, actitud de ofrecer las prestaciones prometidas con error cero, el anhelo de apoyar y complacer las insuficiencias de los interesados con prontitud y eficiencia, transmitiendo confianza y asistencia individualizada considerando que constituye el corolario de las particularidades intrínsecas y extrínsecas de los servicios alcanzadas a través del cumplimiento de lo requerido, en efecto, por el beneficiario; esto es, procurar la atención con prestaciones que ofrezcan respuesta a sus pretensiones, expectativas e insuficiencias Badajoz et al. (2023) han señalado que, en el devenir del tiempo, la idoneidad de las prestaciones alcanzó cierta primacía para los usuarios y las entidades cuyo propósito fundamental recaía en que ambas se percibían complacidas. Todo ello ofrece datos del comportamiento de los interesados, que al ser procesados coadyuvan a la valoración de la calidad basados en los resultados previstos y posibilitan el acogimiento de quehaceres estratégicos para la prosperidad institucional. En esta línea, los clientes son apreciados como la razón de preexistir de las empresas, las que se ven en el imperativo de actualizar sus propuestas en aras del aprovisionamiento de un servicio idóneo que los convenzan a tomar la determinación de continuar a partir de la complacencia de sus pretensiones generando una vinculación e identidad organizacional; por tanto, se necesita orientarse a la búsqueda constante de la fidelización postulando que el trato amable y la diligencia asertiva en la prestación otorgada permitirá el incremento de la satisfacción de los interesados. Moreno et al. (2023) han expresado que, las entidades públicas se encuentran sujetas a presión constante para el mejoramiento de las prestaciones que ofrecen y expresar un desenvolvimiento favorable que satisfaga las expectativas de los interesados, quienes contrastan las pretensiones con el desempeño para determinar la idoneidad de las prestaciones a partir de la valoración de qué tan bien el indicador de servicio otorgado se corresponde con las aspiraciones de los interesados y se constituya en una situación medible del nivel en el que las asistencias entregadas cumplan con las aspiraciones de los beneficiarios salvando las especificaciones asociadas con las apreciaciones y expectativas de los usuarios.

Palomino & Rosario (2023) han señalado que, la idoneidad de las prestaciones constituye el nivel de adecuación entre los quehaceres que desarrolla la entidad para la implementación de las disposiciones comprendidas en la misión y objetivos organizacionales y los resultados logrados, para lo cual se requiere que cumpla con ciertos estándares de lo contrario los usuarios serían los más perjudicados, adicionalmente se requiere valorar las diligencias individualizadas, instalaciones adecuadas y sugestivas, equipos modernos, prontitud en la respuesta que permitan realmente satisfacer las peticiones de los interesados. En la misma línea, para Guzmán et al. (2023) la calidad del servicio se asocia con el cumplimiento de los imperativos previstos, inexistencia de fallas en lo que se ofrece, nivel en que se alcanzan los propósitos, el valor agregado, el estándar en que se complace al interesado, la excelcitud de los procedimientos y logros, la implementación satisfactoria de capacidades y habilidades, la autorrealización, la mejor preparación para desenvolverse en centro de labores. La idoneidad implica obtener en el devenir de un proceso de mejoramiento que el servicio cumpla apropiadamente en principio con la utilización correcta al que está orientado; es decir, a la complacencia de los interesados, aunque muchas veces se sujeta a las contingencias monetarias de quienes realizan las valoraciones representando algo distinto para cada ser humano en razón de sus beneficios resaltando las bondades y los merecimientos apreciados.

Para Márquez et al. (2023) la idoneidad del servicio implica la apreciación que asume el usuario respecto de la vinculación entre el desenvolvimiento y las pretensiones asociadas con el colectivo de factores que intervienen en las prestaciones, las cuales deben generar una sensación positiva considerando que constituye el lado más relevante de una entidad porque, principalmente es lo que permite la fidelidad de los interesados; situaciones que al ser muy complejas han demandado que las organizaciones evalúen en forma permanente el nivel de las prestaciones que ofrecen y en qué grado satisfacen a los beneficiarios, aspectos que no deben ser soslayados en la medida que la clientela se ha vuelto muy exigente al tiempo del requerimiento de un servicio asociado con el valor y la complacencia, elementos centrales favoritos de los clientes generando de esta manera una valoración fundamental de lo ofrecido por la institución.

Asimismo, Olivera et al. (2023) han señalado que, en aras de asegurar el logro de los propósitos previstos, las entidades necesitan fundamentarse en enfoques encaminados a la idoneidad en la que el mejoramiento continuo implica una característica distintiva, cuya contribución de calidad en las prestaciones demandadas obliga a las corporaciones el mejoramiento constante de los integrantes de esta con el propósito de ofrecer a los interesados un servicio que cubra o supere las pretensiones a fin de que necesariamente los juicios de valor emitidos sean favorables y a partir de los cuales se propicie el mejoramiento continuo como resultado de la visión, el planeamiento, el desarrollo ordenado de las labores y el ejercicio apropiado en toda la corporación.

Rodríguez et al. (2022) han manifestado que, la idoneidad radica en la transmisión de las insuficiencias próximas de los interesados a particularidades evaluables, de manera que el servicio se ofrezca en aras de la complacencia por el importe que se tenga que asumir sin prescindir de la participación del cliente, porque finalmente es quien califica la prestación que recibe, por ello, es fundamental determinar que cada uno ostenta un contexto de observaciones distinto y personalizado de la ayuda que se le puede otorgar, cuyas valoraciones se convierten en un elemento clave para la institución En la idea de Russel (2022) cuando se busca lograr objetivos de idoneidad en las prestaciones se debe identificar los elementos críticos de la prosperidad, el cumplimiento, los procesos y la metodología necesaria para identificar y subsanar los errores, fortalecer la eficiencia relacionada con la destreza para alcanzar un resultado vinculando las herramientas que se encuentran a disponibilidad y de modo racional en aras de alcanzar los objetivos previstos gestionando de manera óptima el tiempo y minimizando el empleo viable de los recursos, lo que postula una idoneidad y reducción de costos.

Larico (2022) expuso que, en materia de idoneidad de las prestaciones el número de entidades que han asumido el reto de fortalecer el servicio que proporcionan se ha incrementado y centralizan sus fuerzas en lograr la mayor complacencia de los usuarios y para ubicarse en el contexto acuden a la evaluación y medición de las asistencias que ofrecen de modo constante en aras de alcanzar los propósitos institucionales adoptando disposiciones en la búsqueda de la optimización de los procedimientos que se oriente a un incremento de la efectividad que asegure mayores beneficios y un aumento en la necesidad del servicio por parte de los consumidores.

Rey et al. (2022) han referido que, las entidades siempre se encuentran en la búsqueda de la satisfacción de las insuficiencias de la comunidad; por tanto, la idoneidad del servicio otorgado se convierte en un elemento primordial a fin de ofrecer atención a las cada vez más complejas peticiones de los beneficiarios, quienes se han convertido en más exigentes. En tal sentido, la calidad implica un elemento concluyente para que compita y sobreviva la entidad, por eso necesita ser administrada mediante medios y procesos capaces, eficaces e innovadores en el entendido que, lo idóneo comprende una situación imperativa para el éxito organizacional sin descuidar que siempre ha de aumentar el hecho de ofrecer prestaciones de calidad en lo sucesivo, para lo cual no se debe prescindir del reconocimiento de la complacencia de las insuficiencias y aspiraciones de los usuarios y de la búsqueda del mejoramiento continuo.

Según Cruzado et al. (2022) las entidades que no ofrecen prestaciones de elevada idoneidad podría sufrir los estragos de la marginación y por consiguiente sus despliegues en aras de lograr los propósitos institucionales estarían en riesgo; por tanto, en la actualidad han incrementado su interés por el mejoramiento de la calidad de las prestaciones debido al imperativo impuesto por la propia colectividad y al ser sometida a la valoración correspondiente debiera ser tenida en cuenta sujeta a la representación de quienes lo emplean contrastando la asistencia ofrecida con la percibida a fin de buscar el perfeccionamiento de aquellos elementos concordantes con los propósitos precisos de la institución.

Benites et al. (2021) han confirmado que, la mundialización se ha encargado de impulsar a todas las entidades hacia un permanente hallazgo de la idoneidad de las prestaciones a fin de alcanzar posicionamiento sólido y lograr la superación en este universo extraordinariamente competitivo y entonces los mecanismos debieran encaminarse al mejoramiento de la calidad en una colectividad que observa transformaciones muy repentinas, en la que los interesados siempre se encuentran a la expectativa que las prestación otorgada sea cada vez mejor contribuyendo al logro de la complacencia evidenciado en correspondencia con la valoración en que el servicio ofrecido es propicio y a partir de lo cual se presenten las condiciones para la determinación de lo idóneo de la prestación luego de haberla recibido. Lizcano et al. (2021) han señalado que la calidad implica una temática que ha logrado traspasar los límites de las entidades que ofrecen prestaciones a los interesados apuntando hacia la excelencia al amparo del criterio de esmero y de acciones transparentes situaciones que las conduce a la búsqueda, generación y consolidación de mecanismos que ofrezcan respuesta a los niveles de garantía y certificación de la idoneidad que les permita obtener

la acreditación que se requiere para su operatividad, para lo cual necesita involucrar a todos los individuos que integran la institución comprometiéndoles a convertirse en actores de un programa que procura gestionar actividades para el logro del mejoramiento continuo.

De acuerdo con Blanco & Font (2021) actualmente la calidad del servicio ha rebasado su conceptualización convencional para que se asuma fundamentalmente como un satisfactor de insuficiencias, en cuyo contexto, el ejercicio relevante se centraliza en el dominio de aquellas insuficiencias y anhelos que se encuentran vigentes en los usuarios a fin de ofrecer una prestación trascendente, convirtiéndose en una reciprocidad de valoraciones entre cliente y entidad. Orientarse a las prestaciones, más que asociarlas con fines pecuniarios implica encauzar todos los mecanismos de cara a los interesados y centralizarse en los rasgos singularizadores que contribuyan a la aportación de valor a la promesa al otorgar lo que los colaboradores aguardan desde la oferta de diligencias realizadas.

4. Discusión

En esta parte del artículo se analizan y valoran los hallazgos vinculados al tema. Esto se fundamenta en las contribuciones de Andrade et al. (2023) quienes han destacado la importancia crucial de incluir al usuario en la consideración de la idoneidad de los servicios, lo cual implica entender sus necesidades, percepciones, deseos, conocimientos, prácticas, comunicación y posición. Es fundamental ser empático y comprender la prestación en todas sus dimensiones para ajustar el servicio a las expectativas de los interesados. Resulta relevante incorporar el atributo apropiado tanto en lo que se ofrece como en cómo se proporciona, asegurándose de que la idoneidad percibida cumpla con los estándares de calidad esperados. Se reconoce que, en general, se tiende a evaluar las necesidades y que las percepciones contribuyen de manera significativa a la evaluación de los servicios de calidad.

Se corresponde con los aportes de Eslava et al. (2024) autores que han sostenido que la calidad del servicio se ha constituido en un factor de enorme relevancia para el cumplimiento de las expectativas y apreciaciones favorables de los usuarios, para lo cual los directivos necesitan garantizar que los procedimientos se desarrollen de modo adecuado en aras de adicionar valor a las prestaciones y lograr la fidelización de los interesados. Las expectativas comprenden los niveles de desenvolvimiento de las prestaciones, que suceder en razón de lo que el beneficiario considera que pudiera ocurrir. Las apreciaciones de los usuarios sobrevienen ofrecidas por las valoraciones que estos realizan de las prácticas de las asistencias recibidas, desde las cuales puede que surja una brecha por el contraste entre aspiraciones y percepciones. Entonces la vinculación y comunicación con los interesados requiere mayor efectividad en aras del fortalecimiento de la concepción de la prestación ofrecida. Por ello las entidades deben potenciar las interacciones con los clientes con el propósito de transferirles confiabilidad, en cuyo contexto, la idoneidad se subordinará a las sensaciones de los usuarios sobre el servicio ofrecido.

5. Conclusiones

Se llevó a cabo una minuciosa revisión bibliográfica sistemática que se enfocó en las publicaciones presentes en revistas indexadas en las bases de datos Scopus y Scielo, explorando el tema de la calidad del servicio en las entidades públicas. Estas investigaciones han sido realizadas de forma organizada a lo largo de los últimos años. Las investigaciones analizadas han señalado que los distintos aspectos vinculados con la calidad del servicio implican la apreciación que asume el usuario respecto de la vinculación entre el desenvolvimiento y las pretensiones asociadas con el colectivo de factores que intervienen en las prestaciones, las cuales deben generar una sensación positiva considerando que constituye el lado más relevante de una entidad. Se ha resaltado la importancia de los escritos sobre la calidad del servicio, ya que proporcionan conocimientos fundamentales para enfrentar adecuadamente esta problemática, que se ha transformado en un desafío general que demanda respuestas ágiles y flexibles tanto por parte de los trabajadores como de la entidad en su totalidad.

6. Referencias bibliográficas

Andrade, J.M., Ramirez, E., & Fierro, F. (2023). Quality of home public service in a drinking water, cleaning and sewage company in the south Colombian region. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-14.

Badajoz, J. A., Jaime, M. J., Martínez, D. B., & Conde, R. (2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú. *QUIPUKAMAYOC*. 31(65), 61-71.

Benites, Á., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., & Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*. 19(2), 236-244.

Blanco, G., & Font, M. (2021). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 212-228.

- Castillo, K. P., Bravo, E. K., Rivas, F. P., Florián, O. R., & Deza, J. M. (2023). Gestión por Procesos en la Competitividad de una PYME del Sector Gastronómico. *LACCEI*, 1-11.
- Cruzado, A. I., Aguilar, F. Y., Soplapuco, J. P., & Rojas, D. G. (2022). Calidad del servicio educativo en universidades públicas peruanas. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 672-678.
- Eslava, R. A., Chacón, E. J., Mogrovejo, J. M., & Valero, M. (2024). Calidad del servicio: un estudio en hoteles con el modelo SERVQUAL. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*. 12(1), 1-10.
- Guzmán, Y., Doimeadios, R., & Cuenca, R. (2023). La gestión de la calidad y el proceso de organización escolar. *Revista Luz*. 22(1), 66-76.
- Larico, B. N. (2022). Calidad del servicio en restaurantes de Cañete-Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 556-571.
- Lizcano, C. J., Molina, T. J., Núñez, J. E., & Gonzales, A. (2021). Planificación estratégica y calidad del servicio en los estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S3), 109-117.
- Márquez, L. E., Useche, L. M., Alcívar, S. G., & Vaca, G. G. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo. *Ingeniería industrial*. 44(1), 1-19.
- Moreno, K., Acosta, Ma. G., Caisa, D., & Aranguren, W. (2023). Calidad del servicio en el sistema de rehabilitación social ecuatoriano y expectativa del detenido. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 97-113.
- Olivera, I. A., Peralta, M. J., Meneses, G., & Álvarez, G. (2023). Retos en la calidad del servicio bibliotecario universitario: un caso de estudio. *Data and Metadata*.1(31), 1-8.
- Oruna Rodríguez, A. M., Oruna Rodríguez, M. Á., Aranguren Reyes, P. E., y Sánchez Ortega, J. A. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(102), 855-871.
- Palomino, F. J., & Rosario, F. J. (2023). Calidad del servicio universitario y autoeficacia para investigar en maestrados peruanos. *Fides Et Ratio*. 25, 17-43.
- Rey, S. P., Garivay, F., Jacha, J. P., y Malpartida, J. N. (2022). Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial. *Revista venezolana de Gerencia*, 27(97), 289-298.
- Rodríguez, A., Regalado, M., & Medina, A. (2022). Optimización del plan estratégico mediante la calidad del servicio: caso un restaurante peruano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S5), 506-515.
- Roussel, P. A. (2022). Impacto de un modelo de gestión de la calidad de un servicio de inmunización del Hospital de Alta Complejidad El Cruce. *Salud, ciencia y tecnología*. 2(44), 1-14.
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*. 15(2), 85-101.
- Wasowicz, E.(2023). Content analysis of hotel reviews as a quality management tool: Preliminary verification of the SERVQUAL scale, *Turyzm Tourism*, 33(1), 29-40.