

La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú

Msc. Mirtha Culqui Lozada

clozadam@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-8780-9755>

Mg. Cieza Pérez, Alberto

cipereza@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-4144-0948>

Mg. Víctor Hugo Puican Rodríguez

Victor-puican@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7402-9576>

Dr. Marcelino Callao Alarcón

calarconm@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/000-0001-7295-2375>

Universidad César Vallejo

Chiclayo – Perú

RESUMEN

Se llevó a cabo una revisión documental sobre la producción y publicación de trabajos de investigación referentes al estudio de la variable Contabilidad Administrativa para la Toma de Decisiones en Latinoamérica. El propósito del análisis bibliométrico propuesto en el presente documento, es conocer las características principales del volumen de publicaciones registradas en base de datos Scopus durante el periodo 2015-2020 en países Latinoamericanos, logrando la identificación de 43 publicaciones en total. La información suministrada por dicha plataforma, fue organizada mediante gráficos y figuras categorizando la información por el Año de Publicación, País de Origen, Área de Conocimiento y Tipo de Publicación. Una vez descritas dichas características, se referencia mediante un análisis cualitativo, la postura de diferentes autores frente a la temática propuesta. Dentro de los principales hallazgos realizados por medio de la presente investigación, se encuentra que Brasil con 17 publicaciones, es el país latinoamericano con mayor producción. El Área de Conocimiento que mayor aporte hizo

a la construcción de material bibliográfico referente al estudio de La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas fue ciencias de la computación con 19 documentos publicados, y el Tipo de Publicación que más fue usado durante el periodo señalado anteriormente fue el Artículo de Revista que representan el 44% de la producción científica total.

Palabras clave: calidad de servicio, entidades públicas

The quality of service in the attention of complaints to users of public institutions in Peru

ABSTRACT

A documentary review was carried out on the production and publication of research papers related to the study of the variable Management Accounting for Decision Making in Latin America. The purpose of the bibliometric analysis proposed in this paper, is to know the main characteristics of the volume of publications registered in Scopus database during the period 2015-2020 in Latin American countries, achieving the identification of 43 publications in total. The information provided by said platform, was organized by means of graphs and figures categorizing the information by Year of Publication, Country of Origin, Area of Knowledge and Type of Publication. Once these characteristics were described, the position of different authors regarding the proposed topic was referenced by means of a qualitative analysis. Among the main findings of this research, it is found that Brazil, with 17 publications, is the Latin American country with the highest production. The area of knowledge that made the greatest contribution to the construction of bibliographic material referring to the study of the quality of service in the attention of complaints to users of public institutions was computer science with 19 published documents, and the type of publication that was most used during the period indicated above was the journal article, which represents 44% of the total scientific production.

Key words: quality of service; public institutions

Artículo recibido: 02 noviembre. 2021
Aceptado para publicación: 28 noviembre 2021
Correspondencia: clozadam@ucvvirtual.edu.pe
Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de quejas y reclamos ayudan a que la empresa que los emplean conozca la calidad de los servicios prestados y de los procesos empleados en las compañías buscando siempre la innovación de estos con el objetivo de ofrecer servicios cada vez más óptimos y eficaces. Estos sistemas ayudan a saber qué medidas implementar para mejorar el proceso por el que pasan las quejas y reclamos en las entidades estatales latinoamericanas y si estos procesos son de calidad. Con respecto a la empresa Cineplanet en Chiclayo-Perú (Guerrero Rosillo & Trujillo Perea, 2014) se llegó a la conclusión que el sistema de quejas y reclamos empleado por esta empresa son deficientes ya que no tienen dentro de sus objetivos principales dirigir todos sus esfuerzos y actividades hacia sus clientes y que afecta a la calidad en la prestación de sus servicios; por lo que se hace evidente la importancia de un sistema de reclamos de calidad para poder tener en cuenta las innovaciones que se deben tomar para mejorar la atención a los clientes y la mejora de los procesos en los que se estudian las quejas presentadas por los usuarios de las entidades públicas.

Por lo que para asegurar la prestación óptima de servicios en las entidades estatales se deben implementar sistemas de quejas y reclamos de calidad para conocer las falencias que se presentan en los procedimientos que efectúan las instituciones públicas en Perú y en Latinoamérica en general. Sin embargo se siguen presentando casos que demuestran las falencias que presentan los sistemas de reclamos en las entidades públicas peruanas, un claro ejemplo es la Municipalidad Provincial de Chiclayo-Perú (Onésimo, 2013) donde se encuentra que el 54% de los usuarios considera los servicios prestados como regulares lo cual es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas de los servicios que presta, una solución para este problema es aplicar un sistema de reclamos de calidad para conocer las falencia en la prestación de los servicios de esta entidad. Por lo anterior, es importante conocer en materia de recursos bibliográficos, el estado actual de la investigación referente a La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas latinoamericanas, por lo que se propone un análisis bibliométrico de la producción científica registrada en base de datos Scopus durante el periodo 2015-2020 que permita dar respuesta a la pregunta ¿Cómo ha sido la producción y publicación de trabajos de investigación relacionados al

estudio de la variable La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas durante el periodo 2015-2020?

2. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS O MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Objetivo general

Analizar desde una perspectiva bibliométrica y bibliográfica, la producción de trabajos de investigación de alto impacto sobre la variable La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas durante el periodo 2015-2020.

2.2. Metodología

Se realiza análisis cuantitativo de la información suministrada por Scopus bajo un enfoque bibliométrico sobre la producción científica referente a La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas. Asimismo, se analiza desde una perspectiva cualitativa, ejemplos sobre algunos trabajos de investigación publicados en el área de estudio señalada anteriormente, desde un enfoque bibliográfico para describir la postura de diferentes autores frente al tema propuesto.

La búsqueda se realiza a través de la herramienta suministrada por Scopus y se establecen parámetros referenciados en la Tabla 1.

2.2.1. Diseño metodológico

Tabla1

Diseño metodológico

	FASE	DESCRIPCION	CLASIFICACION
FASE 1	LEVANTAMIENTO DE DATOS	Se realiza el levantamiento de datos por medio de la herramienta Búsqueda en la página web de Scopus, por medio de la cual se logra la identificación de un total de 43 publicaciones.	Documentos publicados cuyas variables de estudio estén relacionadas a La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas. Trabajos de investigación publicados durante el Periodo 2015-2020. Limitado a países latinoamericanos. Sin distinción de área de conocimiento. Sin distinción de tipo de publicación.

<p>FASE 2</p>	<p>CONSTRUCCION DE MATERIAL DE ANALISIS</p>	<p>Se procede a la organización de la información identificada en la fase anterior. La clasificación se hará mediante gráficos, figuras y tablas a partir de datos suministrados por Scopus.</p>	<p>Co-ocurrencia de Palabras. Año de publicación País de origen de la publicación. Área de conocimiento. Tipo de Publicación</p>
<p>FASE 3</p>	<p>REDACCION DE LAS CONCLUSIONES Y DOCUMENTO FINAL</p>	<p>Luego del análisis realizado en la fase anterior, se procede a la redacción de las conclusiones y elaboración del documento final.</p>	

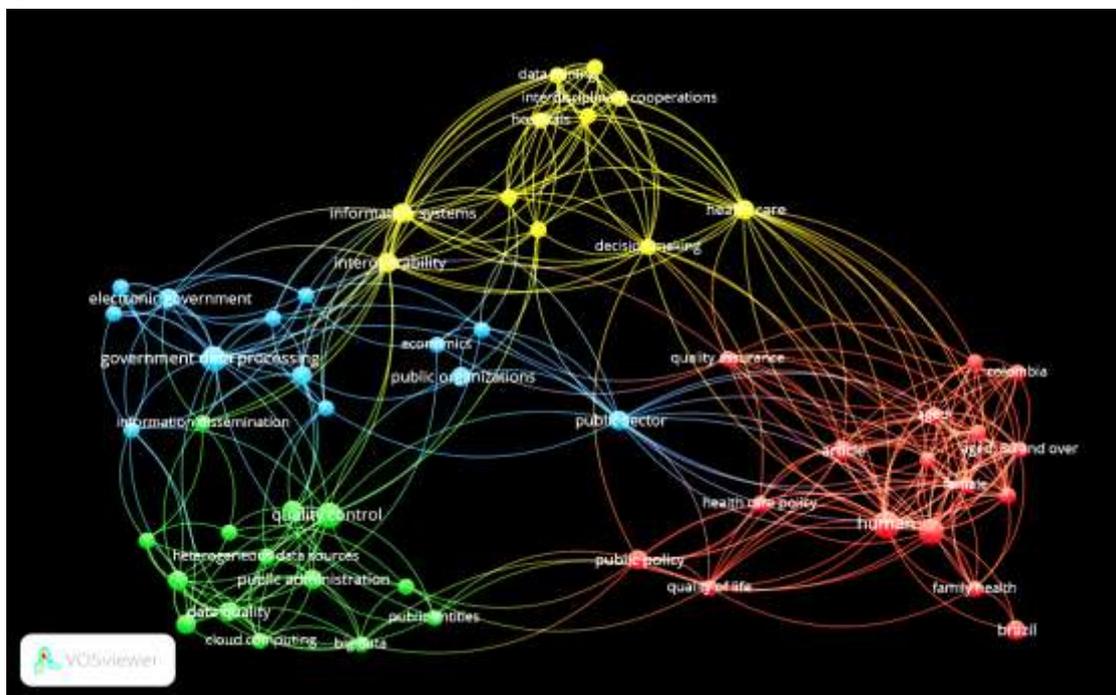
Fuente: Elaboración propia (2021)

3. RESULTADOS

3.1. Co-ocurrencia de palabras

La Figura 1 muestra la co-ocurrencia de palabras clave dentro de las publicaciones identificadas en base de datos Scopus.

Figura 1. Co-ocurrencia de palabras



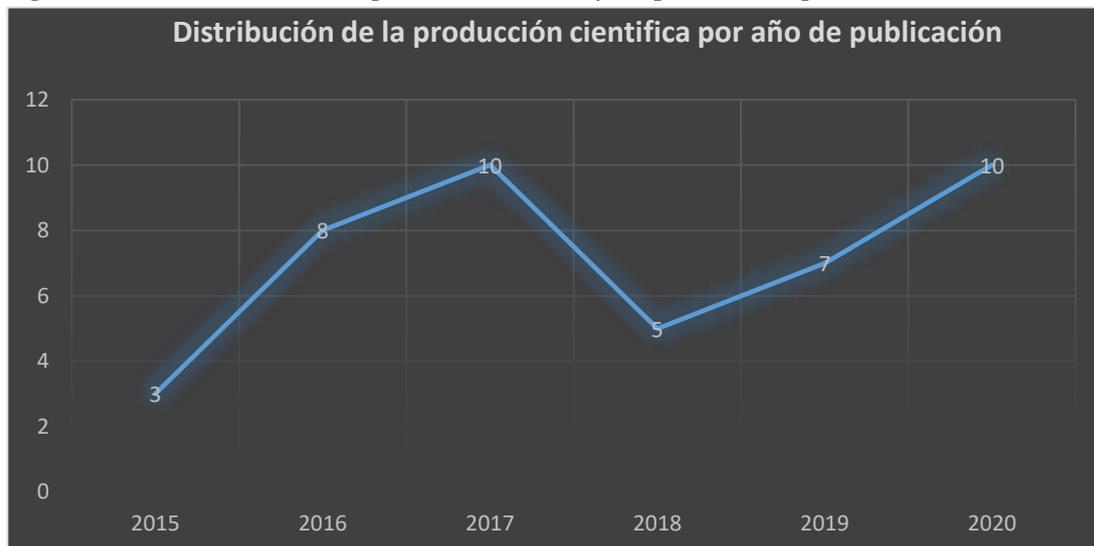
Fuente: Elaboración propia (2021); a partir de datos suministrados por Scopus.

En las investigaciones relacionadas a La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas se encuentran palabras claves como sector público, toma de decisiones e interoperabilidad las cuales tienen una gran relación al ser el sector en el que se encuentran las compañías estudiadas, ya que estas compañías son de carácter gubernamental. También se encuentran palabras claves como organizaciones públicas, procedo de datos en el gobierno y calidad de procesos los cuales tienen relación con los sistemas que se implementan en las entidades públicas para procesar las quejas y reclamos presentadas por los usuarios con el fin de implementar medidas innovadoras que ayuden a la transformación y mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por las organizaciones estatales. Por último, se encuentran palabras claves relacionadas al control de calidad, administración pública, big data, recursos de datos heterogéneos y calidad de datos los cuales representan los diferentes mecanismos utilizados por las entidades públicas para la recolección de datos en sus sistemas de quejas y reclamos.

3.2. Distribución de la producción científica por año de publicación.

La Figura 2 muestra como está distribuida la producción científica según el año de publicación, teniendo en cuenta que se toma el periodo comprendido entre los años 2015 y 2020.

Figura 2. *Distribución de la producción científica por año de publicación*



Fuente: Elaboración propia (2021); a partir de datos suministrados por Scopus.

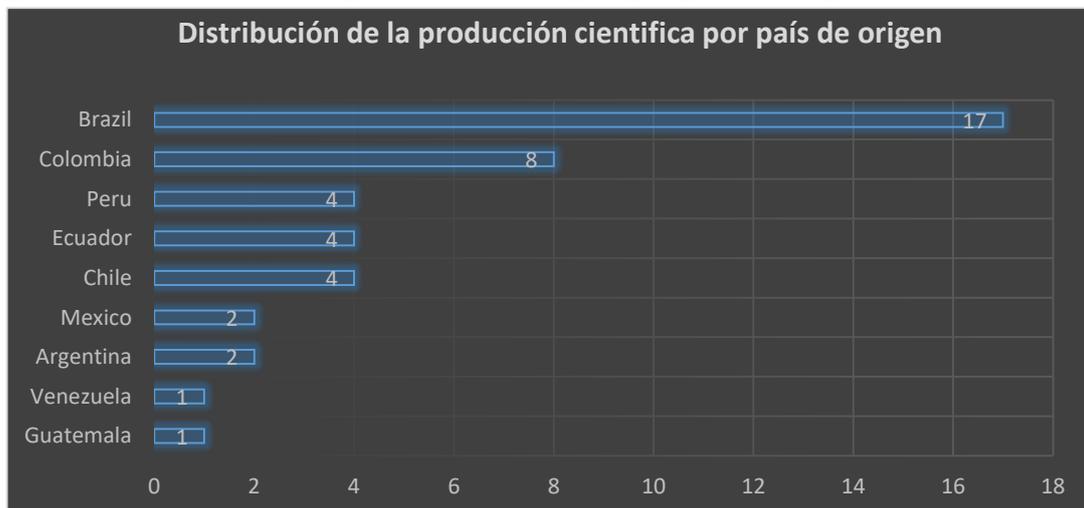
Como lo muestra la figura 2, el año 2017 y 2020 son los años con mayor número de publicaciones registradas con 10 documentos registrados. En el 2020 se encuentra el titulado “Motivación del servicio público en un municipio de Perú” (Mora, Mendoza, Labajos, Orbegoso, & Guevara, 2020) este estudio plantea a la motivación a los

servidores públicos para atender a la ciudadanía con el fin de brindar un servicio de calidad, donde se superen sus expectativas, por lo que mediante una investigación cualitativa se estudian cuatro factores que incluyen la motivación correspondiente a la vocación de servicio, el informe de gestión, el clima organizacional adecuado se basan en el respeto y la lealtad al lugar de trabajo y como esta repercute en la atención al cliente por parte de los servidores públicos y como esta ayuda a prestar un servicio de calidad. En el 2017, se puede identificar “Identificación de criterios para evaluar los servicios en la nube en el sector público colombiano” (Ruiz & Avila, 2017) este estudio tiene como objetivo identificar criterios de evaluación que permitan a las instituciones estatales colombianas ofrecer un servicio de atención de usuarios de calidad, implementadas bajo el marco de referencia del gobierno para la arquitectura empresarial, que establece un conjunto de pautas para asegurar la calidad de los servicios de TI. Por lo que se realiza una revisión a la literatura de investigaciones relacionadas que permitan establecer los criterios para la implementación del gobierno TIC y sus ventajas para la mejora en la atención de usuarios en las entidades públicas.

3.3. Distribución de la producción científica por país de origen.

La Figura 3 muestra cómo está distribuida la producción científica según la nacionalidad de los autores

Figura 3. *Distribución de la producción científica por país de origen.*



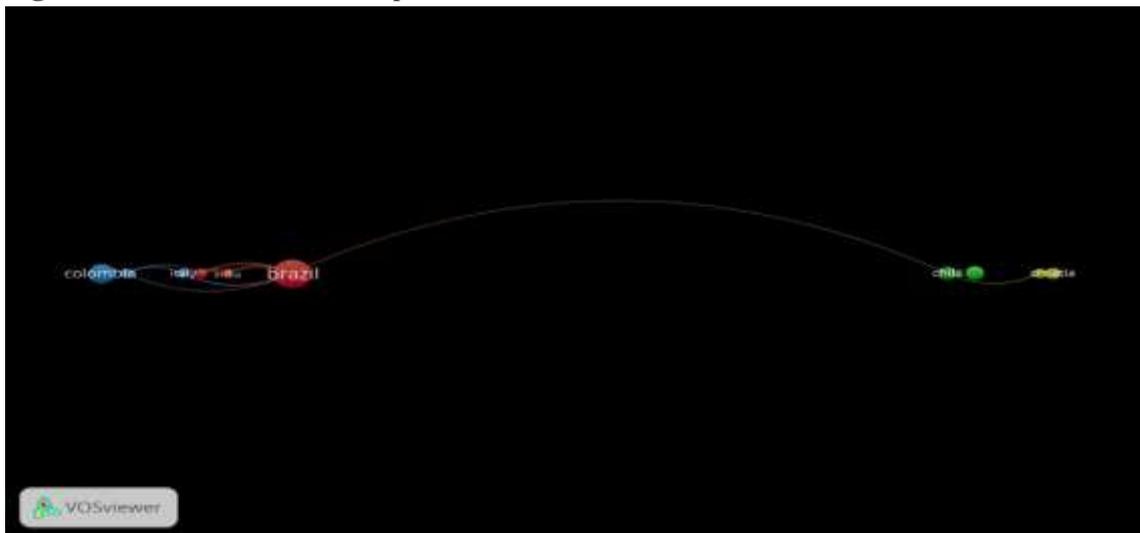
Fuente: Elaboración propia (2021); a partir de datos suministrados por Scopus.

Brasil, es el país latinoamericano con mayor número de publicaciones registradas teniendo un total de 17 documentos, dentro de ellos se encuentra “Consortios de salud pública: revisión de la literatura” (Flexa & Barbastefano, 2020) esta investigación plantea

a la jerarquización de los servicios de salud que permite la descentralización de sus acciones y servicios que permitan aumentar la calidad en la atención de usuarios tanto en los servicios de salud como en los servicios administrativos. Por lo que se concluye que la prestación de servicios mediante la acción cooperativa a través de una revisión narrativa de la literatura de investigaciones relacionadas a las medidas que lleven a los consorcios de salud a que la atención al usuario sea de calidad.

En este punto cabe resaltar que la producción de publicaciones científicas al ser clasificada por país de origen, presenta una característica especial y es la colaboración entre autores con diferente afiliación a instituciones tanto públicas como privadas, y estas instituciones pueden ser del mismo país o de diferentes nacionalidades por lo que la producción de un artículo con coautoría de diferentes autores de distintos países de origen permite a cada uno de los países sumar como una unidad en la publicaciones generales. Lo anterior se explica de una mejor manera en la Figura 4 donde se observa el flujo de trabajos en colaboración de diferentes países.

Figura 4. *Co-citaciones entre países.*



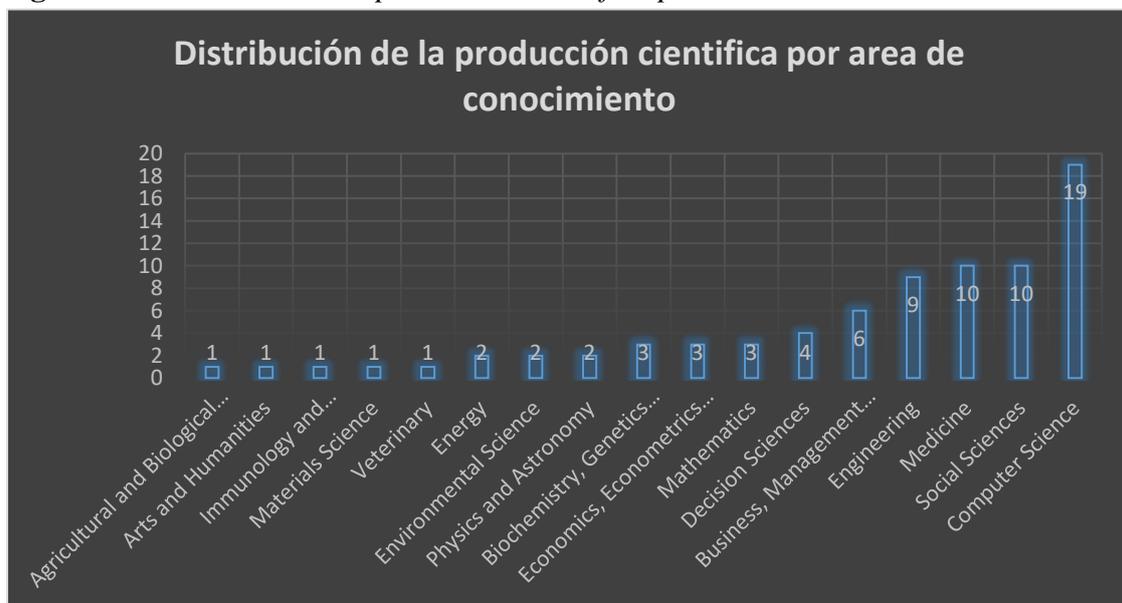
Fuente: Elaboración propia (2021); a partir de datos suministrados por Scopus Brasil, como se mencionó con anterioridad, es el país latinoamericano con mayor número de publicaciones en investigaciones relacionadas a La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas en colaboración con autores afiliados de diferentes países como Italia y Croacia demostrando que estas investigaciones nos muestran las investigaciones en Latinoamérica nos presenta diferentes perspectivas de las variables en estudio. En segundo lugar se encuentra Colombia, el cual tiene investigaciones en colaboración con Italia e India, dentro de estas investigaciones

encontramos “Vínculo Universidad-Empresa-Estado para el fomento de la innovación en sistemas regionales: Estudio documental” (Melamed-Varela, Navarro-Vargas, Blanco-Ariza, & Olivero-Vega, 2019) este estudio se basa en los sistemas regionales de innovación como referente de competitividad e innovación y desarrollo económico en los territorios como la forma de mejorar la calidad del servicio prestado a los usuarios de las entidades públicas, teniendo en cuenta el papel fundamental de las universidades y las empresas en esta transformación en las instituciones estatales.

3.4. Distribución de la producción científica por área de conocimiento

A continuación, se muestra en la Figura 5, como está distribuida la producción de publicaciones científicas según el área de conocimiento por medio de la cual se ejecutan las diferentes metodologías de investigación.

Figura 5. *Distribución de la producción científica por área de conocimiento.*



Fuente: Elaboración propia (2021); a partir de datos suministrados por Scopus.

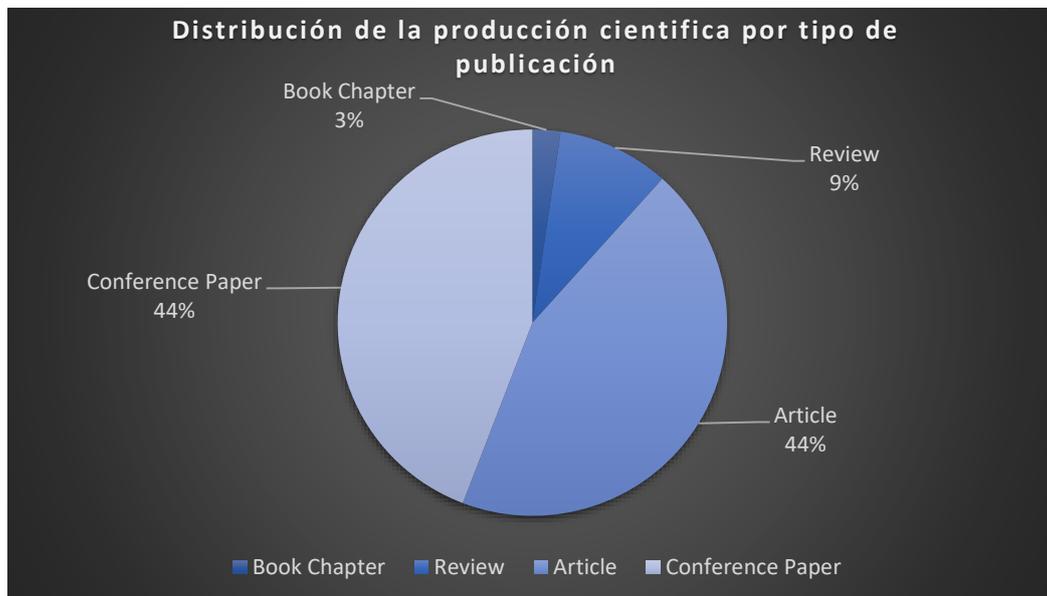
Ciencias de la computación es el área de conocimiento con mayor aporte en investigaciones que guarden relación con La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas con un total de 19 documentos, dentro de los cuales se encuentra “Clasificación automatizada de mensajes de redes sociales en dimensiones de ciudades inteligentes” (Bencke, Cechinel, & Munoz, 2020) en esta investigación se define a una ciudad inteligente como una ciudad de alta tecnología con varios servicios públicos y privados capaces de resolver estratégicamente los problemas que se presenten en la urbanidad, por lo que en la implementación de estos sistemas ha sido común encontrar perfiles oficiales en redes sociales de organizaciones y entidades

gubernamentales relacionadas con los servicios que prestan o son responsables (agua, residuos, transporte, eventos culturales, etc.) y que son utilizados por la ciudadanía como puerta de entrada para interactuar directamente y comunicar sus quejas y problemas sobre esos servicios, mejorando así la calidad del servicio prestada al usuario en la solución y tratamiento de reclamos utilizando herramientas tecnológicas y plataformas digitales. Por lo que este estudio propone aplicar algoritmos de aprendizaje automático sobre los datos urbanos generados por las redes sociales con el fin de crear clasificadores que categoricen automáticamente los mensajes de los ciudadanos según las diferentes dimensiones de los servicios de las ciudades para así obtener un mejor servicio en atención de reclamos en las entidades estatales. Esta investigación da como resultado algunos clasificadores que se pueden integrar en una serie de diferentes servicios y sistemas tales como: sistemas de decisión de apoyo gubernamental y sistemas de quejas de clientes. En segundo lugar, se encuentra ciencias sociales y medicina con 10 publicaciones cada una, en tercer lugar, se encuentra ingeniería con 9 documentos registrados y en cuarto lugar se encuentra negocios con 6 publicaciones.

3.5. Tipo de publicación

La Figura 6 muestra como está distribuida la producción bibliográfica según el tipo de publicación escogida por los autores

Figura 6. Tipo de publicación



Fuente: Elaboración propia (2021); a partir de datos suministrados por Scopus.

Como lo muestra la Figura 6, dentro de los diferentes tipos de publicaciones, el 44% del total de documentos identificados mediante la Fase 1 del Diseño Metodológico, corresponden a Artículos de Revista, las actas de conferencia también corresponden a un 44% del total de las publicaciones relacionada a La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas, dentro de las cuales se identifica “Propuesta de un marco de trabajo para el desarrollo de software con base en el estándar ISO/IEC 29110: Organizaciones públicas” (Faustino & Mejia, 2020) esta investigación plantea un marco para el desarrollo de software basado en la norma ISO / IEC 29110 para organizaciones del sector público que tiene como objetivo ayudar a mejorar sus procesos de gestión tanto administrativas como en el desarrollo de nuevos software que optimicen la atención de los usuarios de las entidades públicas, teniendo en cuenta el contexto de cada organización para poder realizar la elección correcta de alguna de ellas dependiendo de las necesidades que presenten y del servicio que presten. Las revisiones representas el 9% de los documentos publicados en Scopus y por último los capítulos de libro con un total del 3% de investigaciones en relación con La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas.

4. CONCLUSIONES O CONSIDERACIONES FINALES

Gracias al análisis bibliométrico propuesto en la presente investigación, se puede determinar que Brasil es el país de Latinoamérica con mayor número de registros bibliográficos en base de datos Scopus durante el periodo comprendido entre los años 2015 y 2020 con un total de 17 documentos. La producción científica relacionada al estudio de La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas, ha presentado un crecimiento importante durante el periodo anteriormente señalado, pasando de 3 publicaciones en 2015 a 10 unidades en 2020, es decir se logró triplicar la creación de registros bibliográficos en un periodo de 5 años, lo que indica la importancia de conocer las diferentes medidas y herramientas utilizada para mejorar La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas en Latinoamérica.

La principal razón para que las entidades públicas implementen sistemas de quejas y reclamos de calidad es la necesidad de estos para conocer las falencias que presentan las compañías en la prestación de sus servicios, siendo esta la manera de saber qué medidas debe implementar para la optimización de sus procesos. Gracias a esta revisión se

evidencia el poco interés que las entidades públicas latinoamericanas tienen en los sistemas de reclamos y por lo cual se desconoce la calidad del servicio que prestan ya que no se identifican los puntos a mejorar en sus procesos. Ya que el Estado debe garantizar el acceso a los servicios de las entidades estatales, los sistemas de quejas y reclamos son de gran importancia para identificar los errores en la ejecución de los procedimientos que le corresponden al Estado y así asegurar el acceso a estos servicios a todos los ciudadanos. Todo lo anterior, permite al presente artículo concluir, resaltando la importancia de conocer la teoría o los recursos bibliográficos que busquen despertar el interés en las organizaciones, de implementar sistemas de quejas y reclamos para mejorar la calidad de sus servicios. Es por eso que se resalta la necesidad de estudios como el presentado en el presente documento, que realicen un recorrido por aquellos textos que aborden el mencionado tema, con el fin de dar al lector una visión amplia de la situación actual de la bibliografía sobre La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas latinoamericanas.

LISTA DE REFERENCIAS

- Bencke, L., Cechinel, C., & Munoz, R. (2020). Automated classification of social network messages into Smart Cities dimensions. *Future Generation Computer Systems* , 218 - 237.
- Faustino, I., & Mejia, J. (2020). Proposal for a software development framework based on the ISO/IEC 29110 standard: Public organizations. *Applications in Software Engineering - Proceedings of the 9th International Conference on Software Process Improvement, CIMPS 2020*, (págs. 132-140). Mazatlan. sinaloa.
- Flexa, R., & Barbastefano, R. (2020). Public health consortia: A literature review. *Ciencia e Saude Coletiva* , 325 -338.
- Guerrero Rosillo, S. B., & Trujillo Perea, F. d. (2014). Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa Cineplanet, Chiclayo. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.
- Melamed-Varela, E., Navarro-Vargas, L., Blanco-Ariza, A., & Olivero-Vega, E. (2019). University-Industry-Government linkage to promote innovation at regional systems: Documentary research. *Revista de Estudios Regionales* , 147 - 169.

- Mora, F., Mendoza, I., Labajos, F., Orbegoso, C., & Guevara, B. (2020). Motivation of public service in a municipality in Peru. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 11 - 219.
- Onésimo, M. (2013). Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú. *revcyt*.
- Ruiz, J., & Avila, O. (2017). Identifying criteria for evaluating cloud services in the colombian public sector. *AMCIS 2017 - America's Conference on Information Systems: A Tradition of Innovation*. boston.
- Araújo, T. B., Mestre, D. G., Cappiello, C., Pires, C. E. S., Kozevitch, N. P., & Vitali, M. (2017). Towards reliable data analyses for smart cities. Paper presented at the ACM International Conference Proceeding Series, , Part F129476 304-308. doi:10.1145/3105831.3105834 Retrieved from www.scopus.com
- Arcos, E., Sánchez, X., Bailey, C., González, L., Vollrath, A., & Muñoz, L. A. (2016). Application of a social capital scale in older women attending public primary care clinics. [Capital social de las mujeres mayores usuarias de la red pública de la atención primaria de salud] *Revista Medica De Chile*, 144(8), 972-979. doi:10.4067/s0034-98872016000800003
- Batista, F. F., & Quandt, C. (2017). Effectiveness of knowledge management implementation: An analysis of brazilian regulatory agencies. Paper presented at the Proceedings of the European Conference on Knowledge Management, ECKM, , 1 90-97. Retrieved from www.scopus.com
- Bayter, L. O., Ramos, F. S., & Romero, M. C. (2018). Social responsibility and welfare of elderly people. [Responsabilidad social y bienestar de la persona mayor] *CIRIEC-Espana Revista De Economia Publica, Social y Cooperativa*, (92), 223-252. Retrieved from www.scopus.com
- Bencke, L., Cechinel, C., & Munoz, R. (2020). Automated classification of social network messages into smart cities dimensions. *Future Generation Computer Systems*, 109, 218-237. doi:10.1016/j.future.2020.03.057
- Bilecki, L. F., & Fiorese, A. (2016). A confidence indicator model for virtual organization creation in cloud computing environment doi:10.1007/978-3-319-45390-3_18 Retrieved from www.scopus.com

- Cenci, K. (2018). Government data interoperability among educational organizations. Paper presented at the ACM International Conference Proceeding Series, 652-655. doi:10.1145/3209415.3209518 Retrieved from www.scopus.com
- Chaudhary, R., Aujla, G. S., Kumar, N., Das, A. K., Saxena, N., & Rodrigues, J. J. P. C. (2018). LaCSys: Lattice-based cryptosystem for secure communication in smart grid environment. Paper presented at the IEEE International Conference on Communications, , 2018-May doi:10.1109/ICC.2018.8422406 Retrieved from www.scopus.com
- Da Silva Dos Santos, S. F., Bertoldo Benedetti, T. R., Medeiros, T. F., De La Rocha Freitas, C., E Sousa, T. F., & Riani Costa, J. L. (2015). The work of physical education professionals in family health support centers (NASF): A national survey. [Atuação do profissional de educação física nos núcleos de apoio à saúde da família: Um levantamento nacional] *Revista Brasileira De Cineantropometria e Desempenho Humano*, 17(6), 693-703. doi:10.5007/1980-0037.2015v17n6p693
- Da Silva, G. M. H., Saettler, A. M., Llaes, K. R., Ivson, P., Nascimento, D. L. M., & Corseuil, E. T. L. (2017). An ontology-driven framework for data integration and dynamic service composition: Case study in the oil & gas industry. Paper presented at the Proceedings of the International Conference on WWW/Internet 2017 and Applied Computing 2017, 79-86. Retrieved from www.scopus.com
- Dabanch, J., González, C., Cerda, J., Acevedo, J., Calvo, M., Díaz, E., . . . Bastías, M. (2019). Chile's national advisory committee on immunization (CAVED): Evidence-based recommendations for public policy decision-making on vaccines and immunization. *Vaccine*, 37(32), 4646-4650. doi:10.1016/j.vaccine.2019.06.069
- Escobar, C. R., Pérez, A. M., Toledo, M. R., Gutierrez, L. B., & Apolo, E. G. C. (2018). Fundamentals of human capital management in hospital entities. [Fundamentos de la gestión del Capital Humano en entidades hospitalarias] *Revista Cubana De Investigaciones Biomedicas*, 37(2), 39-45. Retrieved from www.scopus.com
- Espinoza-Pinto, F., Lema-Romero, Á., Jaime-Carriel, J., & Reyes-López, C. (2020). Temporal analysis of non-ionizing radiation measurements. [Análisis temporal de mediciones de radiación no ionizante] *RISTI - Revista Iberica De Sistemas e Tecnologias De Informacao*, 2020(E30), 159-171. Retrieved from www.scopus.com

- Faustino, I., & Mejia, J. (2020). Proposal for a software development framework based on the ISO/IEC 29110 standard: Public organizations. Paper presented at the Applications in Software Engineering - Proceedings of the 9th International Conference on Software Process Improvement, CIMPS 2020, 132-140. doi:10.1109/CIMPS52057.2020.9390135 Retrieved from www.scopus.com
- Fiore, F. A., Dos Santos Bardini, V. S., & Cabral, P. C. P. (2020). Institutional arrangements for implementation of a municipal payment program for water environmental services: Case study of sao José dos campos (SP). [Arranjos institucionais para a implantação de programa municipal de pagamento por serviços ambientais hídricos: Estudo de caso de São José dos Campos (SP)] Engenharia Sanitaria e Ambiental, 25(2), 303-313. doi:10.1590/s1413-41522020193011
- Fiore, S., Elia, D., Pires, C. E., Mestre, D. G., Cappiello, C., Vitali, M., . . . Aloisio, G. (2019). An integrated big and fast data analytics platform for smart urban transportation management. IEEE Access, 7, 117652-117677. doi:10.1109/ACCESS.2019.2936941
- Fix-Fierro, H., & Suárez Ávila, A. A. (2015). Towards quality in public defense. the new institutional design of public defenders' offices in the mexican states. [Hacia una defensa pública de calidad. El nuevo diseño institucional de las defensorías públicas en las entidades federativas de la República Mexicana] Cuestiones Constitucionales, (32), 157-200. doi:10.1016/j.rmhc.2016.03.006
- Flexa, R. G. C., & Barbastefano, R. G. (2020). Public health consortia: A literature review. [Consórcios públicos de saúde: Uma revisão da literatura] Ciencia e Saude Coletiva, 25(1), 325-338. doi:10.1590/1413-81232020251.24262019
- Hernández, E., Contreras, R., Ixquiac, C., Hernández, O., & Pérez, F. (2017). The creation of the national committee of medical physics in guatemala, central america. Paper presented at the RAD Conference Proceedings, , 2 308-309. doi:10.21175/RadProc.2017.62 Retrieved from www.scopus.com
- Leon-Paredes, G. A., Bravo-Quezada, O. G., Sacoto-Cabrera, E. J., Pizarro-Gordillo, O. F., Vintimilla-Tapia, P. E., Bravo-Torres, J. F., & Cabrera-Chica, W. P. (2020). Virtual reality and data analysis based platform for urban mobility awareness as a tool for road education. Paper presented at the 2020 IEEE ANDESCON,

ANDESCON 2020, doi:10.1109/ANDESCON50619.2020.9272084 Retrieved
from www.scopus.com