

Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín

Reinaldo Ruíz Pinchi
ruizpinchi@gmail.com

Dr. José Manuel Delgado Bardales
manueldelgado1506@hotmail.com

RESUMEN

En el trabajo se realizó con el propósito de conocer y proponer mejoras en la en la calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en San Martín. El principal elemento es el servicio público, donde debe cumplir con todos los elementos y requisitos en todas sus dimensiones, para que el usuario tenga una buena satisfacción. La investigación es descriptiva, con enfoque cualitativo y la revisión sistemática de artículos nacionales e internacionales referidas a la variable gestión participativa que luego fueron analizadas. Los resultados de todas las investigaciones consultadas, la mayoría tiene resultados positivos y de buena respuesta de los usuarios con la calidad del servicio recibido. A su vez, respecto al estudio de todas las investigaciones es, el 80% de los estudios mencionan que la calidad del servicio público es un proceso que debe contener las características que estén por encima de las expectativas de usuario, éstos deben ser eficientes en sus diferentes dimensiones como capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad. Empatía y elementos tangibles. El 20%, concuerdan que la parte administrativa es esencial para formular buenas políticas internas en las instituciones que vayan dirigidas a brindar servicios de calidad al usuario, ya deben tener altos estándares para que el cliente tenga mayores beneficios y superen sus expectativas, con servicios eficientes de acuerdo a las exigencias del usuario en las municipalidades.

Palabras clave: Calidad, servicio público, eficiencia, procesos.

Quality of public service in the development of municipalities in the San Martín region.

ABSTRACT

The work was carried out with the purpose of knowing and proposing improvements in the quality of public service in the development of the municipalities in San Martín. The main element is the public service, where it must comply with all the elements and requirements in all its dimensions, so that the user has good satisfaction. The research is descriptive, with a qualitative approach and a systematic review of national and international articles referring to the participatory management variable, which were later analyzed. The results of all the researches consulted, the majority have positive results and a good response from the users with the quality of the service received. In turn, regarding the study of all the investigations, 80% of the studies mention that the quality of public service is a process that must contain the characteristics that are above user expectations, they must be efficient in their different dimensions such as responsiveness, reliability, security. Empathy and tangible elements. 20% agree that the administrative part is essential to formulate good internal policies in the institutions that are aimed at providing quality services to the user, they must already have high standards so that the client has greater benefits and exceed their expectations, with efficient services according to user requirements in municipalities.

Keywords: Quality, public service, efficiency, processes.

Artículo recibido: 03 nov. 2020

Aceptado para publicación: 07 dic. 2020

Correspondencia: ruizpinchi@gmail.com,

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

En el mundo, las instituciones del estado, enfocan sus políticas para mejorar los servicios que ofrecen a los usuarios, generando una gran preocupación y estudios al respecto. Los países que más desarrollan con eficiencia los procesos de calidad son China y Estados Unidos, como el gran secreto de su desarrollo, consideradas como potencias mundiales (Carta y Pou, 2018). A su vez, los servicios públicos no han sido eficientes en estas instituciones, generando altos costos al estado de cada país.

En el Perú, las políticas de modernización del estado de mejorar los servicios simplificando procesos, respondiendo a lo que necesitan los usuarios o ciudadanos. A pesar de ello, se puede evidenciar que los servicios son deficientes y carecen de una buena planificación, producto de ello observamos deficientes servicios y obras mal ejecutadas en el país (ANDINA, 2018).

Las municipalidades en la región, se caracteriza por sus proyectos productivos y zonas turísticas, en la que manejan un presupuesto para ser ejecutado mediante programas y proyectos; sobre todo, uno de los fines es brindar servicios de calidad en pos del desarrollo social y dinamismo económico (BCRP, 2017). Sin embargo, se puede observar problemas de deficiencia en los servicios públicos, demostrado en las grandes brechas de problemas sociales sin resolver y grandes cantidades de presupuestos ejecutados con baja calidad y sin ser sostenidas en el tiempo. En la forma de atención se evidencian servicios públicos deficientes en todas las áreas y gerencias respectivas; a su vez, ciertos servicios de atención directa al usuario no existen empatía, escasa fiabilidad, poco interés en brindar seguridad y transparencia en procesos y ejecución con calidad de gasto; a esto se suman los equipos y comunicaciones en mal estado en las municipalidades. Todo ello hace que los usuarios no confíen en sus funcionarios o políticos, ya que los servicios carecen de calidad.

Pasamos a formular el siguiente problema de investigación:

¿Cómo es la calidad de los servicios públicos en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín?

Respecto al objetivo podemos formular lo siguiente:

Conocer y proponer mejoras en la calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín.

La investigación tiene como propósito, conocer como son los servicios públicos brindados por las municipalidades, para proponer mejoras con las conclusiones del estudio.

Dentro de las justificaciones tenemos las siguientes:

Por conveniencia, se basa en ayudar con las conclusiones, para que las autoridades municipales, mejoren sus políticas dirigidas a brindar mejores servicios públicos a los ciudadanos de la región San Martín.

Referente al aspecto social, ya que la investigación, ayudará a los ciudadanos de las diferentes circunscripciones municipales, a recibir mejores servicios; a su vez, con ello promover el desarrollo y dinamismo económico regional.

Aportará teóricamente a la parte científica, respecto a las teorías utilizadas en torno a la variable de calidad del servicio y sus dimensiones con diferentes autores, que a su vez, serán usadas para otras investigaciones con temas similares.

Con implicancia práctica, el artículo, brindará valiosa información a las autoridades de turno para promover e implementar políticas de mejoras de la calidad de servicios públicos a los ciudadanos; también, generar desarrollo social.

En la parte metodológica, se justifica por la utilización de la metodología referida a la investigación, el enfoque y materiales, será un gran referente para antecedentes de otras investigaciones posteriores.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación hizo uso de materiales como laptop y libros; a su vez utilizó herramientas como cuadros de análisis para la revisión sistemática referente a la variable de calidad del servicio público. El método utilizado fue el hipotético deductivo, utilizando el análisis de hechos generales para aterrizar en conclusiones específicas.

Por su finalidad, la investigación es aplicada, por su contrastación es descriptiva. Como muestra se usaron más de 9 autores en materia de análisis. El diseño de estudio fue mediante revisión sistemática de artículos científicos, las cuales fueron originales primarios como material esencial para recabar información y sintetizarla mediante las conclusiones, incrementando la validez de la investigación y generalizar datos en diferentes situaciones.

A su vez, el análisis de las investigaciones a nivel nacional e internacional, tuvieron en cuenta el tema y variable de gestión integral en las instituciones públicas, utilizando cuadros de análisis con toda la información de los artículos; en ellos se colocaron los principales resultados y las conclusiones a utilizar, así como los títulos, año, ubicación y número de la revista respectiva.

Además, el análisis de cada tabla de los 9 autores utilizados en la investigación, se presentaron los resultados y conclusiones para la discusión de resultados, donde se encontraron discrepancias y puntos similares entre los autores nacionales e internacionales. Con ello, se realizó la evaluación crítica, comparando el objetivo presentado en la investigación y haciendo las principales conclusiones del estudio.

En lo referente a la ética, se tuvo en cuenta las citas mediante la norma APA de cada uno de los autores utilizados en la investigación.

3. RESULTADOS

Los resultados, se muestran en diferentes tablas de análisis, con toda la información disponible, que engloba resultados y conclusiones de 9 investigaciones:

Tabla 01*Datos de publicación de autor 01.*

1. Autor	Año	Nombre	Link	Número y volumen
Mejías A. Godoy E. Piña R.	2018	Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento.	http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=d3c2221f-d775-497f-9b53-baaaa9577354%40sessionmgr4008	Compendium, vol. 21, núm. 40, 2018 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela.

CUERPO

Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusión
Descriptivo	población 390 clientes y muestra de 194 clientes	Ficha de recolección de datos	Código de ética en investigación.	Los resultados se presentaron en cuatro elementos que tiene que ver con la calidad del servicio educativo, teniendo relación estrecha entre la calidad y satisfacción desde los indicadores como capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y otras cuestiones generales.	La calidad del servicio es un proceso donde intervienen varias dimensiones como seguridad, capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad y la parte física de la institución. Es considerada como una herramienta estratégica para satisfacer al cliente o usuario.

Fuente: Elaboración propia**Tabla 02***Datos de publicación de autor 02*

2. Autor	Año	Nombre	Link y ciudad	Número
Morilla M. Morilla M.	2019	Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela	https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html	<u>Publicado en Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XXII, No. 2, Abril - Junio 2016, pp. 111-131</u>

CUERPO

Diseño	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptivo y No experimental	Población 346 Muestra 186	Ficha de recolección de datos	Código de ética en investigación.	La calidad del servicio medida a través del modelo SERVQUAL, para las temporadas alta y baja, es negativo. A su vez, en referencia a las expectativas es positivo.	Se concluye que la calidad del servicio está ligado a las expectativas del usuario y se asocia positivamente con la satisfacción con el modelo SERVQUAL.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 03.*Datos de publicación de autor 03*

3. Autor	Año	Nombre	Link y ciudad	Número y volumen
Vázquez S.	2015	Medición de la calidad del servicio para agentes de suscripción en revistas digitales a través del modelo Servqual.	https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1181/pdf_17	Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología. ISSN 2255-5684 Vázquez-Moctezuma, S.E. Vol.3 (1). 2015 pp.53-68

CUERPO

Diseño	Población y Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusión
Descriptivo	Revisión documental	Ficha de recolección de datos	Código de ética en investigación.	La calidad del servicio tiene resultados positivos referentes a la capacidad de respuesta. Así mismo para las demás dimensiones de empatía, tangibles y seguridad, incluyen todas las variables del modelo Servqual.	La calidad del servicio debe tener altos estándares para que el cliente tenga mayores percepciones que sus expectativas y no sean deficientes y si estas igualan el servicio será bueno.

Fuente: elaboración propia**Tabla 04***Datos de publicación de autor 04*

4. Autor	Año	Nombre	Link y ciudad	Número y volumen
Gonzales R.	2015	Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqua-Cuba	http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=d3c2221f-d775-497f-9b53-baaaa9577354%40sessionmgr4008	Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 25 (1), pp. 113 - 135

CUERPO

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusión
Descriptivo	Revisión documental	Ficha de recolección de datos	Código de ética en investigación.	La calidad del servicio fue baja e insuficiente para satisfacer a los usuarios; incluyendo otras dimensiones que no respondieron a los objetivos que necesitaban los clientes en relación a otras instituciones bancarias.	Muchas veces las percepciones no superan las expectativas del usuario y se debe a las políticas deficientes de las instituciones para mejorar la forma en que ofrecen los servicios. El tiempo o capacidad de respuesta de la institución juega un papel importante en la calidad del servicio.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 05

Datos de publicación de autor 05.

5. Autor	Año	Nombre	Link y ciudad	Número y volumen
Escobedo H. Luque V. Ríos W. Tapia M.	2019	Medición de la calidad en el servicio de la Caja Municipal Cusco en la ciudad de Cusco	http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=26&sid=d3c2221f-d775-497f-9b53baaaa9577354%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=edsbas.E1711FBB&db=edsbas	<u>Medición de la calidad en el servicio de la Caja Municipal Cusco en la ciudad de Cusco. 2019. Pp. 1-138</u>

CUERPO

Diseño	Población y Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusiones
Descriptivo, cuantitativo correlacional	Revisión documentaria	Ficha de recolección de datos de Publicaciones	Código de ética en investigación	Existe un impacto positivo con correlación alta de la calidad del servicio con la percepción del usuario. Lo mismo sucede con sus dimensiones.	La calidad del servicio tiene un impacto positivo en los usuarios, y se miden mediante los elementos que sirven para medir la calidad del servicio; es por ello que las instituciones públicas se deben esmerar para cumplir con los requisitos que demanda el usuario.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 06

Datos de publicación de autor 06

6. Autor (s)	Año	Nombre	Link y ciudad	Número
Alcas, N., Venturo, C. y otros	2019	Tecnoestrés docente y percepción de la calidad del servicio en la Universidad de Lima.	http://revistas.usil.edu.pe/index.php/yr/article/view/388	Revistas de Investigación USIL (Universidad San Ignacio de Loyola) Vol. 7, Núm. 3 (2019)

CUERPO

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusión
Descriptivo, cuantitativa y no experimental	154 docentes	Ficha de recolección de datos de Publicaciones	Código de ética en investigación	Entre los resultados se encuentra que existe influencia directa entre la tecnología asociada al estrés de los docentes, con la calidad de servicios que brindan a los estudiantes.	Las percepciones del servicio deben superar las expectativas de los usuarios, generando satisfacción en los mismos. Además, la comodidad que tengan los docentes con la tecnología influye directamente en la calidad del servicio.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 07*Datos de publicación 07*

7. Autor	Año	Nombre	Ubicación	Volumen
Apaza A. Sandival G. Runzer F.	2019	Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social- lima 2019.	http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n4.07	Horiz.Medí. vol.18 no.4 Lima oct./dic. 2018

CUERPO

Diseño	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados	Conclusión
Cualitativo	45 participantes mayores de 60 años.	Ficha de recolección de datos de Publicaciones	Código de ética en investigación	Como resultados se tuvo que el 77% tuvieron una buena satisfacción respecto a la atención. Sin embargo, siempre existieron las quejas respecto a la interacción con los clientes y falta de empatía.	La información que se brinde al cliente sobre los servicios ofrecidos, es muy importante en la dimensión confiabilidad; la interacción con los usuarios también es importante para que haya una mayor satisfacción.

Fuente: Elaboración propia**Tabla 08***Datos de publicación de autor 08.*

8. Autor	Año	Título	Link y ciudad	Número
López D.	2018	4 Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio prado, 2018	http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=a66774a2-149f-4c0a-86b5-583531562f37%40sessionmgr4006&bdata=Jmxh bmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=edsbas.94129606&db=edsbas	4.1.1 Vol. 6, Núm. 7 (2018) > López López

CUERPO

Diseño	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados resaltantes	Conclusiones principales
cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental	180 funcionarios y 530 usuarios	Ficha de recolección de datos de Publicaciones	Código de ética en investigación	La calidad del servicio tiene una percepción pésima percepción en un 6% y buena en un 40% y la diferencia en regular la diferencia. Con un p valor de 0. 969, con una correlación positiva entre la calidad del servicio.	La gestión del talento humano tiene que ver en qué tipo de trabajadores ingresen a la institución, que se acoplen a las políticas internas y tengan la misma visión. Si la institución públicas buenas políticas de calidad y saben su misión y visión, desarrollan mejores servicios es de calidad, donde el cliente se siente más satisfecho.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 09

Datos de publicación de autor 09

9. Autor	Año	Nombre	Link y ciudad	Volumen	
Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., y otros	2018	5 Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial.	http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=20&sid=2c48930e-1340-4298-8f48-9be52c6135b5%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT11ZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=134832721&db=eue	Revista de Investigación; ene-abr2019, Vol. 9 Issue 1, p19-35, 17p	
CUERPO					
Metodología	Muestra	Instrumentos	Ética	Resultados principales	Conclusiones
Descriptivo, transversal y no experimental	155 docentes	Ficha de recolección de datos de Publicaciones	Código de ética en investigación	Se tuvo el 71,3% de calidad del servicio respecto a las competencias administrativas en un 85% y una calidad del servicio en 1 institución de 12,5%.	Concluye que las competencias administrativas dependen mucho para que la institución o empresa brinden buenos servicios, con calidad y que cumplan los requisitos solicitados por los usuarios.

Fuente: Elaboración propia

4. ANÁLISIS

La revisión realizada tiene los resultados en materia de análisis, en lo siguiente:

Mejías A., Godoy, E., y Piña, R. (2018), tiene como resultado que mediante un análisis de factores de la calidad del servicio, presenta dimensiones como capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos generales físicos de la institución, demostrando una relación positiva con la satisfacción.

Morilla M., Morilla M. (2019), la calidad del servicio medido a través del modelo servqual, tuvo resultados poco favorables con un grado bajo; sin embargo, las expectativas que tenían los usuarios era alta y positiva. A su vez, Vázquez S. (2015), tuvo resultados favorables con la calidad del servicio; pues, fueron positivos referente a la capacidad de respuesta de los usuarios; a su vez, las dimensiones de empatía, seguridad, tangibilidad y otros, forman parte del modelo Servqual.

Gonzales, R. (2015), menciona en su investigación como resultados, que la calidad del servicio fue baja e insuficiente, con usuarios insatisfechos respecto a las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía más que todo; incluso, las dimensiones en general, no responden a las necesidades del cliente en la institución bancaria. Por su parte Escobedo, H., Ríos, W., y Tapia, M. (2019), muestra en sus resultados que la calidad del servicio, tuvo correlación alta con la percepción del usuario, eso engloba a sus dimensiones de buen trato, menos demora en atención, información completa al cliente.

Alcas, N., Alarcón, H., Ventura, C., y Alarcón, M. (2019), al aplicar la herramienta de apoyo Tecnoestrés en los docentes de la institución, brindaron mejores servicios, teniendo buena percepción por los usuarios de manera positiva y alta. También Apaza, A., Sandoval, G., y Runzer, F. (2019), sus resultados muestran que 77% de los usuarios mostraron que se sintieron satisfechos con el servicio recibido; sin embargo también se mostraron quejas por falta de atención a los pacientes, empatía y seguridad.

López, D. (2018), la calidad del servicio presenta una pésima percepción en un 6% y buena en un 40% y 54% se presenta como regular. Tuvo un p valor de 0.969, con una correlación positiva entre la calidad del servicio y satisfacción. Por su parte, Núñez, L., Giordano, M. Menacho, I., y otros (2018), como resultados tuvo que, el 71,3% de calidad del servicio respecto a las competencias administrativas en un 85% y una calidad del servicio en la institución de 12,5%.

Es decir, la calidad del servicio se refiere al conjunto de características que posee para satisfacer al usuario o cliente, dentro de las cuales tienen dimensiones que forman parte de satisfacer las necesidades de los clientes, entre ellas tenemos la empatía, la respuesta inmediata, seguridad, entre otros. Los resultados de todas las instituciones, la mayoría tiene resultados positivos y de buena respuesta de los usuarios con la calidad del servicio recibido.

5. DISCUSIÓN

Se realizó la revisión sistemática de 9 artículos científicos, sobre calidad del servicio público en el desarrollo de municipalidades, está basado en diferentes bases de datos de tipo y diseño correspondientes a estudios descriptivos.

Posterior a dicha revisión de artículos, del 100%, el 50% corresponden a España y Reino Unido, el 50% a Venezuela, y Perú. En relación con los diseños y tipos de estudios el 100% son descriptivos.

Frente a la variable de estudio, Mejías A., Godoy E., Piña R., indican que la calidad del servicio interviene muchas dimensiones como seguridad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y aspectos físicos de la institución, siendo una herramienta estratégica para satisfacer al usuario.

Incluso, Morilla M., Morilla M., concluyen que mediante el modelo Servqual se pudo evidenciar que la calidad del servicio está ligado a las expectativas del usuario y se asocia positivamente con la satisfacción.

En esa medida, Vázquez S., concluye que la calidad del servicio debe tener altos estándares para que el cliente tenga mayores beneficios y superen sus expectativas del usuario, con servicios eficientes de acuerdo a las exigencias.

Sin embargo, Gonzales, R., no siempre se puede superar las expectativas del usuario, bajo las dimensiones del modelo Servqual. El tiempo o capacidad de respuesta de la institución juega un papel importante en la calidad del servicio, por lo que las instituciones deben mejorar sus políticas de mejoramiento de calidad.

Por otra parte, Escobedo H., Luque V., Ríos W., Tapia M., concluye las expectativas deben ser mayores a las percepciones del usuario para saber que existe una buena calidad del servicio, de lo contrario será deficiente; si estas son iguales se le puede considerar como buena.

También, Alcas N., Alarcón H., Ventura C., y otros., concluyen que la calidad del servicio se asocia con las percepciones del usuario siempre y cuando la calidad sea óptima para satisfacer a los usuarios. A su vez, las condiciones tecnológicas deben ser las mejores para que los docentes brinden un mejor servicio y no generen estrés laboral. A su vez, Apaza A., Sandival G., Runzer F., concluyen que los aspectos que destacaron en la calidad del servicio fue la confiabilidad de la información brindada por la institución. Entre los problemas que afectan a la satisfacción es la poca interacción con el cliente y la escasa predisposición de ponerse en el lugar del cliente.

Por su parte, López D. determinó que la calidad del servicio está ligada al talento humano y al tipo de trabajadores que ingresen a la institución y se acoplen a las políticas internas y tengan la misma visión para brindar servicios de calidad y mantener clientes satisfechos.

Por último, Núñez L., Giordano M., Menacho I., Uribe Y., y otros, también concuerdan que las competencias administrativas y políticas internas tienen mucho que ver para que la institución o empresa brinden buenos servicios, con calidad y que cumplan los requisitos solicitados por los usuarios.

En sí, los servicios de las instituciones gubernamentales, debe ser resolver problemas sociales de manera oportuna y eficiente; con ello se estaría cumpliendo el fin de las políticas públicas, resolviendo grandes problemas con mejores servicios, generando buenas relaciones con los ciudadanos.

6. Conclusiones:

La revisión sistemática de los 9 artículos científicos, sobre gestión participativa en el desarrollo de las instituciones públicas, corresponde a diferentes bases de datos, todos ellos corresponden al tipo y diseño de estudios descriptivos.

Posterior a la revisión sistémica, se concluye que el 80% de los estudios mencionan que la calidad del servicio público es un proceso que debe contener las características que estén por encima de las expectativas de usuario, éstos deben ser eficientes en sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

El 20%, concuerdan que la parte administrativa es esencial para formular buenas políticas internas en las instituciones que vayan dirigidas a brindar servicios de calidad al usuario, ya deben tener altos estándares para que el cliente tenga mayores beneficios y superen sus expectativas, con servicios eficientes de acuerdo a las exigencias. A su

vez, la calidad del servicio público en las instituciones, no cumplen los estándares respectivos, ni los procesos dimensionales adecuados para tener un impacto positivo en las instituciones, esto se observa en las quejas de los usuarios en lo que es atención, a esto se suma la ejecución deficiente de proyectos deficientes.

7. REFERENCIAS

Andina (18 de agosto del 2018). Gobierno acercará el Estado al ciudadano con calidad en atención. PCM, Perú. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-gobierno-acercara-estado-al-ciudadano-calidad-atencion-626860.aspx>

Alcas N., Alarcón H., Venturo C., Fuentes J., Echevarría I., Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima, *Revistas de Investigación USIL*, Vol 7, N(3), Universidad San Ignacio de Loyola.

Recuperado de: <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/388>

Apaza A., Sandiva G., Runzer F., Calidad de servicio a pacientes en consultorio externo de geriatría de un hospital de la seguridad social. *Revista Horizonte Médico*, 19(4):50-53. Recuperado de: DOI 10.24265/horizmed.2018.v18n4.07

Banco Central de Reserva del Perú - BCRP, (2017). Informe Económico y Social Región San Martín. Informe Económico, San Martín. Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Encuentros-Regionales/2017/san-martin/ies-san-martin-2017.pdf>

Carta, G. y Pou, V. (22 de Julio del 2018). Productividad y eficiencia del sector público español. [Informe BBVA research]. España. Recuperado de: <https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2018/07/Observatorio-productividad-sector-publico-1.pdf>

Escobedo H., Luque V., Ríos W. Tapia M. Medición de la calidad en el servicio de la Caja Municipal Cusco en la ciudad de Cusco (Tesis de post grado, Pontificia Universidad Católica del Perú), Lima, Perú. Recuperado de: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=26&sid=d3c2221f-d775-497f-9b53baaaa9577354%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=edsbas.E1711FBB&db=edsbas>

- Gonzales R. evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual, ciencia e ingeniería neogranadina-Cuba. *Revista Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, vol 15, N° 1. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5136105>
- López D. Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio prado, 2018, universidad nacional agraria de la selva. *Revista Balance's*, Vol 6, N° 07. Recuperado de <http://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Mejías A., Godoy E., Piña R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Compendium*, vol. 21, núm. 40, Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela. Recuperado de: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=d3c2221f-d775-497f-9b53-baaaa9577354%40sessionmgr4008>
- Morilla M., Morilla M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, vol. 3, N° 07. Universidad de los Andes, Venezuela Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>
- Núñez L., Giordano M., Menacho I., Uribe Y., Rodríguez L., Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de Investigación*, vol. 3, N° 06. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=20&sid=2c48930e-1340-4298-8f48-9be52c6135b5%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=eue&AN=134832721>
- Vázquez S., Medición de la calidad del servicio para agentes de suscripción en revistas digitales a través del modelo Servqual. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la tecnología*. Vol. 3 (1). Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1181/pdf_17