



Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica

Nahum Teófilo Terán Ayay
nterana@ucvvirtual.edu.pe

Johnny Gonzáles Vásquez
johnnygv845@hotmail.com

Rocío Ramirez-López
rramirezlo3@ucvvirtual.edu.pe

Gabriela del Pilar Palomino Alvarado
dpalominoal@ucvvirtual.edu.pe

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo recopilar información de artículos científicos sobre calidad de servicio, bajo el método cualitativo no experimental, de tipo descriptivo. Metodología: se seleccionaron 150 artículos, de las cuales solo se eligieron a 16 artículos teniendo en cuenta las similitudes de la temática en relación a la calidad de servicio, los países de procedencia fueron Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile. De los cuales, 90% fueron extraídos de la base SciELO, Redylac, SCOPUS, CONACyT, etc. Asimismo, las publicaciones identificadas estuvieron publicadas en los últimos cinco años comprendidos entre 2016-2020. Concluyendo, que la mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, lo que garantizaría su utilización en otras investigaciones porque facilita conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones.

Palabras claves: Calidad de atención, evaluación, percepción, usuario

Quality of service in Latinoamerican organizations

ABSTRACT

The objective of the research was to collect information from scientific articles on service quality, under the non-experimental qualitative method, of a descriptive type, whose results were, 150 articles were selected, of which only 16 articles were chosen taking into account the similarities of the subject in relation to the quality of service, whose countries of origin was Colombia, Peru, Cuba, Mexico, Ecuador, Spain and Chile; 90% were extracted from the SciELO, Redylac, SCOPUS, CONACyT, etc. base. Likewise, the publications identified were published in the last five years between 2016-2020. Concluding, that most of the studies collected on the measurement of service quality used the SERVQUAL model as an evaluation instrument, which would guarantee its use in other investigations because it facilitates knowing the perception that users have regarding the quality of services offered by institutions.

Keywords: Quality of care, evaluation, perception, user

Artículo recibido: 25 enero 2021

Aceptado para publicación: 28 febrero 2021

Correspondencia: nterana@ucvvirtual.edu.pe

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

INTRODUCCIÓN

La estimación de la calidad de servicio ha sido un punto ya comentado en la escritura exploratoria en los diferentes ámbitos de las organizaciones o asociaciones de Latinoamérica. A pesar de que el entorno típico en el que se utiliza, alude a la valoración de la administración en las organizaciones de ayuda y en los elementos que incluyen algún tipo de atención al cliente, también es utilizable con respecto a las administraciones que el Estado y el poder público brindan a todos como se puede encontrar en: Scott y Shieff (1993), Donnelly et al. (1995), Andaleeb (2001) y en Olin et al. (2014), solo para especificarlos.

Es fundamental expresar que, sorprendentemente, varias oficinas de jefes de organizaciones dejaron de lado los deseos de los clientes respecto a la organización transmitida, pensando, entre puntos de vista alternos, en la naturaleza de la cosa, financiamiento empresarial o actividades básicas de la actividad de la asociación, sin entender que el cliente busca algo más que algo agradable (Causado, et al, 2019, pp.73-84).

Desde la perspectiva de una organización, la calidad de servicio en las administraciones de las organizaciones de Latinoamérica, se puede observar que, en muchas de ellas, vienen innovando en el servicio que brinda a sus clientes (Phuong, et al, 2019). No obstante, el efecto que tiene sobre la actividad de una unidad asistencial se ha manifestado cuando existen metodologías que buscan su mejora persistente. Sea como fuere, relaciona medidas subjetivas con medidas que requieren una investigación profunda de su conducta, ya que la calidad de la atención es uno de los principales determinantes de la lealtad del consumidor, es un desarrollo multidimensional, cuyas medidas contrastan partiendo de un área y luego hacia la siguiente (Nunkoo et al, 2019). Así, en esta exploración se realiza un cúmulo de artículos identificados con la naturaleza de la administración y se evalúa la similitud en los resultados.

Hoy en día, la naturaleza de la atención es de interés no exclusivamente para los que gerencian las distintas organizaciones que necesitan reducir los costos o evaluar la ejecución, sin embargo, además de los científicos, representan una autoridad considerable en el campo del bienestar (Calabuig, et al. 2010, p. 93). Tal es así, que la naturaleza de la calidad de servicio se percibe como la relación compartida de satisfacción y deseos entre un cliente y la asociación que aborda sus problemas (Duggirala, et al., 2010, p. 83). Evaluar la naturaleza de la administración es una tarea complicada, para fomentar esta estimación, los creadores, por ejemplo, Berry et al. (1989), se han basado en 5 medidas mundiales: calidad sustancial, confiabilidad, tiempo de reacción, seguridad y simpatía. Independientemente de la gran cantidad de estudios distribuidos en los últimos años y las sugerencias

hechas por la implementación de la política (Ponte, et al., 2004; ACSA, 2012), todavía no existe un acuerdo en tránsito en el que se deba evaluar la naturaleza de las administraciones. Contar con instrumentos de estimación legítimos compuestos por medidas clave ha hecho concebible evaluar la naturaleza de las administraciones anunciadas. Esta evaluación, a pesar de fomentar correlaciones con administraciones comparativas, permite corregir errores reconocidos y disponer diversas metodologías para ampliar la fidelización del consumidor (Calabrese, et al., 2012; Dorado, 2006). Por la atención a los jóvenes, a partir de ahora en España se toma como una especie de perspectiva el Modelo de la Fundación Europea para la Calidad (EFQM), un modelo planificado por la Unión Europea para avanzar en la calidad. Hoy en día, este modelo simplemente se ajusta al tipo de negocio de los ejecutivos, sin tener en cuenta numerosos ángulos significativos identificados con los atributos de calidad de la AT (Shonkoff, 2010, p. 67; Bruder, 2015, p. 10).

La naturaleza de la calidad de atención se confunde regularmente con el cumplimiento (Correla y Miranda, 2010, p. 41). No hay unanimidad en cuanto a las similitudes o contrastes de los dos términos, ya que el cumplimiento se describe como el deseo que tiene el cliente de una ayuda y cacofonía con el mundo real (Haywood, 1988, pp. 19-29). Sea como fuere, los dos términos se perciben como un factor vital para descifrar aquellas administraciones favorecidas por el comprador (Alén y Fraiz, 2006, p. 72; Parasuraman et al., 1991, p. 50), fueron pioneros considerando la naturaleza de la administración en el campo del bienestar, planificando la balanza principal equipada para estimar la calidad por parte de los compradores: SERVQUAL. Esto se ha aplicado en el área del bienestar con resultados discutibles (Cabello, et al. 2012). Diferentes creadores, por ejemplo, Mesa (2014); Torres y Lastra (2012) y Romero et al. (2014), han comenzado con el examen y planificación de nuevas escalas para medir la naturaleza de la administración en lugares de bienestar, ajustándose a los atributos del clima. Este alcance de resultados imaginables muestra que, independientemente de la forma en que se pueda concebir el relevamiento de la naturaleza de la administración en varias regiones aceptando una encuesta general como una especie de perspectiva, lo ideal es utilizar una en particular para cada territorio. Merece destacar la trascendencia de conocer la visión de los tutores sobre la administración que están recibiendo, dada la importancia que tienen por ahí, ya que serán ellos quienes decidan su calidad (Giné, et al. 2009). El objetivo fundamental de este trabajo es auditar la escritura lógica dirigiendo un seguimiento bibliográfico que reúna los dispositivos utilizados en la atención para cuantificar la naturaleza de la administración dada. Como objetivo opcional, se propone medir la naturaleza metodológica de estos exámenes.

ESTRATEGIAS METDOLOGÍCAS

Tipo de estudio

En este estudio se analizó la calidad de servicio en las distintas organizaciones de diferentes ámbitos, bajo una metodología cualitativa no experimental de tipo descriptiva, iniciando con el análisis de documentos de investigación siguiendo tres etapas: 1) seleccionar fuentes de información, 2) revisión de literatura y 3) recolección de información de las fuentes bibliográficas (Carrasco, et al., 2015, p. 5).

Asimismo, se realizó una revisión sistemática de la literatura científica, porque, intentan reunir todo el conocimiento de un área específica, destacando lo que se conoce acerca de un tema concreto, a través de los resultados obtenidos en diferentes estudios y ofrecer así recomendaciones para la práctica e investigación futura (Grant y Booth, 2009; Higgins y Green, 2011). En la revisión sistemática presentada en este artículo, se analizaron y sintetizaron las evidencias encontradas en investigaciones en torno a la calidad de servicio en las organizaciones.

Fundamentación de la metodología

La revisión de la literatura científica es una estrategia de recopilación de información que emerge ante la necesidad de conocer de manera sintética los resultados de las investigaciones. Todos los artículos seleccionados fueron de diversas bases de datos como SciELO, Redylac, SCOPUS, CONACyT, etc. Para registrar los datos se utilizó un protocolo que permitió organizar la información de cada artículo. El protocolo recogía información de los siguientes campos: autores, año de publicación, tipo de metodología seguida, país donde se realizó el estudio, los resultados y conclusiones.

Búsqueda de estudios

La búsqueda se hizo utilizando las referencias de los estudios primarios y secundarios encontrados en la búsqueda electrónica. Las búsquedas se realizaron directamente en la base de datos SCOPUS, SciELO, WoS, Dialnet, Redalyc, en los últimos 5 años.

RESULTADOS**Tabla 1:** Artículos incluidos en la revisión según la variable de estudio

Fuente	Metodología	País	Revista de publicación	Año
Fontalvo, T. J., De la Hoz, E. J., De la Hoz E.	Estudio descriptivo – explicativo	COLOMBIA	Información técnica	2020
Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., Hernández, H. G.	Estudio descriptivo – no experimental	COLOMBIA	Información Tecnológica	2020
Sarmiento, Diana., y Vinuesa, Jorge.	Tipo no experimental, seccional, descriptiva	ECUADOR	Revista científica del Amazonas	2020
Cervantes, G., Muñoz, G., Inda, A.	Descriptivo	MÉXICO	Revista Espacios	2020
De la Hoz, E., Fontalvo, T. J. y Fontalvo, M.	Enfoque cuantitativo	COLOMBIA	Formación Universitaria	2020
Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y. C. y Rodríguez, L.	Nivel explicativo Diseño transversal y no experimental	PERÚ	Revista de Investigación Apuntes Universitarios	2019
Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, N.	Revisión	ESPAÑA	Anales de Pediatría	2018
Gutiérrez, K. y Vilca, M.	Transaccional causal de corte transversal	PERÚ	SCIÉNDO	2019
Mendoza, A.	Exploratorio – descriptivo	PERÚ	Rev. Cient. Dominio de las Ciencias	2019
Hernández, H., Cardona, D. y Del Río, J.	Descriptivo	COLOMBIA	Rev. Información tecnológica	2017
Arciniegas, J. y Mejías, A.	Aplicada – descriptiva	COLOMBIA	Rev. COMUNI@CCIÓN	2017
Vera, J. y Trujillo, A.	No experimental – descriptivo	MÉXICO	Rev. Contaduría y Administración	2018
Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L.	Exploratorio – Descriptivo	CHILE	Ingeniare. Revista Chilena de ingeniería	2019

Flores, L.	No experimental-descriptivo	PERÚ	Revista de investigaciones	2017
Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A.	Básico correlacional	CUBA	Conrado. Revista Pedagógica de la Universidad Cienfuegos	2020
Inga, F. y Arosquipa, C.	Básico-descriptivo	PERÚ	Rev. Peruana de Medicina	2019

Fuente: *elaboración propia.*

De 150 artículos consultados se eliminaron los duplicados y los que fueron publicados con más de cinco años de antigüedad; para ello se utilizó los criterios de inclusión y exclusión hasta la obtención de un número de 16 artículos teniendo en cuenta las similitudes de la temática en relación a la calidad de servicio, la mayoría son de diseño descriptivo, no experimental; el país de procedencia 05 artículos son de Colombia, 05 son de Perú, 01 de Cuba, 02 de México, Ecuador 01, España 01, Chile 01; el 90% fueron extraídos de la base SciELO. Asimismo, las publicaciones identificadas estuvieron publicadas en los últimos cinco años comprendidos entre 2016-2020.

En la literatura revisada se encontraron diversas acepciones sobre calidad de servicio los que se agruparon en tres categorías. La primera corresponde a la evaluación, donde la calidad de servicio se utiliza diversas herramientas como Seis Sigma, la mayoría en establecimientos de salud; la segunda categoría se asume la calidad de servicio desde la percepción del usuario, la mayoría de estos estudios lo hicieron en el campo educativo, el instrumento en uso predominante fue el Servqual; la tercera categoría corresponde a la influencia de la calidad de servicio para la satisfacción del usuario, estos artículos predominan en estudios de las empresas en función del desempeño de los trabajadores.

DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos de la revisión de los artículos referidos a la calidad de servicio, los conceptos son polisémicos, expresado de diferente manera pero que significa lo mismo, en la actualidad existen muchos estudios con respecto a la calidad de servicio, lo que era antes estudios exclusivos de los hospitales y educación hoy en día es casi una obligación realizar evaluaciones para medir la calidad de servicio a través de la satisfacción del usuario, como los estudios de De la Hoz, Fontalvo (2020), donde indica que, las empresas de servicios, usan métodos estructurados que integran dimensiones de calidad de un servicio y la valoración de métricas de seis sigmas a estas dimensiones, que permiten evaluar de forma puntual e integral el desempeño de un servicio. Del mismo modo, Jemes, Romero, Labajos y Moreno (2108), aún no existe consenso entre los autores sobre la medición de la calidad de servicio en atención temprana. Habitualmente, es la familia de los

niños atendidos en AT la población sobre la que se realizan los estudios, aunque la perspectiva de los profesionales toma auge y completa la información.

Por otra parte, para, Arciniegas y Mejías (2017), la calidad del servicio es percibida por los estudiantes en cinco factores, relacionados con eficiencia, elementos tangibles y atención personalizada. Existen puntos del servicio prestado, sujetos a ser mejorados. En este orden de ideas, se abre la oportunidad para plantear, a futuro, acciones y planes de mejora relacionados con la gestión de calidad en la organización. Sin embargo, Flores (2017), puntualiza que la gestión del talento humano sobrelleva una serie de falencias, como no contar con un especialista en la gestión de personas que atraigan candidatos idóneos para abastecer su proceso selectivo, presentan debilidades respecto a la orientación, evaluación y acompañamiento del personal, no se tiene un proceso de incentivos, ni un proceso que logre incrementar el desarrollo profesional y personal para mejorar la calidad del servicio en la institución.

Para, Fontalvo, De la Hoz (2020), a pesar de que los indicadores de rendimiento y el nivel sigma no mostraron un aumento de un periodo a otro, cuando se analizan los niveles alcanzados en la evaluación de las dimensiones de calidad se puede observar que estuvieron por encima del indicador deseado, por lo tanto, se puede aseverar que el centro de atención al usuario presenta un excelente servicio. Asimismo, Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández (2020), indicaron que, los elementos de la calidad de servicio ofrecen alternativas a las empresas para visionar los procesos de atención al cliente, puesto que estas se sustentan en las expectativas y las necesidades del cliente, además, permiten verificar que en las empresas del sector logístico se activan los procesos requeridos para lograr un proceso confiable y coherente al cliente, ofreciendo espacios adecuados y personal integrado, además de conocedor de todas las actividades inherentes a los objetivos.

Por su parte, Sarmiento y Vinueza (2020), acotaron que, es necesario que exista una evaluación interna y externa permanente con instrumentos técnicos especializados; que posteriormente permitan el análisis de resultados de forma crítica y reflexiva, y en efecto se propongan los debidos planes de acción para innovar las particularidades observadas en los servicios que brinda la empresa.

Por otra parte, para Cervantes, Muñoz e Inda (2020), una organización que obtiene evidencia directa de sus clientes, puede identificar áreas de oportunidad para mejorar sus servicios, y además puede tomar decisiones respecto a los dos equipos de trabajo (los vendedores y el de los representantes de servicio al cliente) que tienen relación directa. De igual manera, se considera que cualesquiera otras empresas prestadoras de servicios pueden aplicar instrumentos de medición para poder evaluar la percepción de sus clientes. En cambio, para Núñez, Giordano, Menacho, Uribe y Rodríguez (2019),

la calidad está correlacionada con los procesos de evaluación, sea visto a través de procesos propiamente evaluativos sea también de la percepción de empoderamiento e implicación de los usuarios, internos o externos a la organización. Del mismo modo, Gutiérrez, Vásquez y Vilca (2019), determinaron que el nivel de la calidad de servicio implica que la gran mayoría de sus clientes están satisfechos con el servicio que se les brinda. Además, la calidad de servicio es un indicador del nivel de respeto y amabilidad con el que tratan los colaboradores y la confianza que generan en ellos.

Según, Vera y Trujillo (2018), el encuentro de variables moderadores permitirá ir generando un entendimiento más amplio del fenómeno de la satisfacción de los derechohabientes. Posibles hipótesis de variables moderadoras de esta relación pueden provenir de variables relacionadas con el constructo involucramiento. Sin embargo, Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), los niveles de calidad del servicio, medidos a través de la puntuación de la escala de SERVQUAL, se muestran desfavorables o negativos en su globalidad al no ser superadas las expectativas del usuario por sus percepciones, lo que significa que el servicio que está entregando este juzgado no es considerado de calidad por parte de la mayoría de los usuarios.

Por otra parte, Mendivel, Lavado y Sánchez (2020), Se ha determinado la correlación entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano por competencias, siendo el valor de Correlación de Spearman es igual a 0,661, es decir a una mejor gestión administrativa mejor será la gestión del talento humano y por ende la calidad de servicio. Para, Inga, Arosquina (2019), lograr una óptima calidad de servicio es importante contar en la organización avances en el campo del desarrollo y la gestión de los recursos humanos, que van desde la mejora en la distribución, el cumplimiento de metas regionales, el fortalecimiento de competencias y capacidades, hasta el establecimiento de una nueva Política de recursos humanos, que redundará en la satisfacción del usuario gracias a un eficiente servicio.

Según, Hernández Cardona (2017), Se evidencia que en cada una de las etapas del proceso de direccionamiento estratégico se debe establecer una adecuada integración de la organización con el entorno, tomando como base de su cambio y mejora continua, la innovación tecnológica y la gestión administrativa. Solo así, se puede lograr un avance sustancial que corresponda con las exigencias del sistema para lograr brindar un servicio de calidad. En cambio, para Mendoza (2019), la innovación es el resultado de un cambio inevitable que se ha iniciado por la búsqueda y construcción de una nueva teoría o paradigma de la administración en reemplazo de las viejas formas, que siendo aún aplicables merecen ser reestructuradas, ya que la globalización impacta la configuración económica, social, política y cultural que se tiene del mundo.

CONCLUSIONES

La mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, lo que garantizaría su utilización en otras investigaciones porque facilita conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones.

Es importante evaluar periódicamente la calidad de servicio en una empresa o institución, puesto que depende de ello, para mejorar la productividad y lograr la satisfacción de los usuarios.

Se tuvo dificultad para distinguir los enfoques descritos en los estudios, puesto que no existen protocolos definidos para la descripción de este tipo de procesos, ni se pudieron conocer detalles y los datos específicos de su implementación dado que son presentados como experiencias por los autores de los artículos recopilados.

A pesar de haber encontrado limitaciones se deben valorar los hallazgos de este estudio como fundamento de una base teórica que soporta la generación de nuevos cuestionamientos sobre la calidad de servicio que se brinda en las diversas instituciones.

LISTA DE REFERENCIAS

- Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (2012). *Manual de estándares de los centros de atención infantil temprana*. Edit. Consejería de Salud de la Junta de Andalucía. Sevilla.
- Alén, M., Fraiz, J. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 12:251---72
- Andaleeb, S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. *Social science & medicine*, 52(9): 1359-1370. [http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00235-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5)
- Arciniegas, J., Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Rev. COMUNI@CCIÓN*, Vol.8, N.1. ISSN 2219-7168. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100003&script=sci_abstract
- Berry, L., Bennett, D., Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- Bruder, M., Dunst, C. (2015). Parental judgments of early childhood intervention personnel practices. *Topics Early Child Spec Educ*.2015; 34:200-10

- Cabello, E., Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered.* 23:88---95.
- Calabrese A, Scoglio F. (2012). Reframing the past: A new approach in service quality assessment. *Total Qual Manag Bus Excell.* 23(11-12):1329---43.10.
- Calabuig, F., Burillo, P., Crespo, J., Mundina, J. (2010). Satisfacción, calidad y valor percibido en espectadores de atletismo. *Rev Int Med y Ciencias la Act. Física y del Deport.*2010; 10:577---93.5.
- Carrasco, C., Alarcón, R., y Trianes, M. (2015). Eficacia de una intervención psicoeducativa basada en clima social, violencia percibida y sociométricos en alumnado de educación primaria. *Revista de Psicodidáctica*, 20(2), 247–262. <http://dx.doi.org/10.1387/RevPsicodidact.13206>
- Causado, E., Charris, A. y Guerrero, E., (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. <https://doi.org/0.4067/S0718-07642019000200073>, *información tecnológica*, 30 (2), 73-84 (2019)
- Cervantes, G., Muñoz, G., Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, Vol. 41 (Nº 14) Año 2020. P. 27. ISSN 0798 1015
- Correia, S., Miranda, F. (2010). Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.* 16:27---41.
- De la Hoz, E., Fontalvo, J. y Fontalvo, M. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. *Rev. Formación Universitaria.* Vol. 13(2), 93-102. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J. y Curry, A. (1995). Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach. *International Journal of Public Sector Management*, 8(7): 15-20. <http://dx.doi.org/10.1108/09513559510103157>
- Dorado, A. (2006). Análisis de la satisfacción de los usuarios. Hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales [tesis doctoral]. Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha. [Consultado 11 Mar 2018]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=104851>
- Duggirala, M., Rajendran, C., Anantharaman, R. (2008). Patient perceived dimensions of total quality service in healthcare. *Benchmarking An Int J.* 15:560---83
- Flores, L. (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015-

2016. Revista de investigaciones, Vol 6, No 4. ISSN 2077 – 8686. DOI: <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2017.4.59>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. J., De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. Rev. Información técnica. Vol. 31(4), 27-34 (2020). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile Ingeniare. Revista Chilena de ingeniería, Rev. Chil. ing. vol.27 no.4. ISSN 0718-3305. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Giné, C., Gràcia, M., Vilaseca, R., Balcells, A. (2009). Trabajar con las familias en atención temprana. Rev Interuniv Form del Profr. 23:95---113
- Grant, MJ y Booth, A. (2009) Una tipología de revisiones: un análisis de 14 tipos de revisión y metodologías asociadas. Revista de Bibliotecas e Información de Salud, 26, 91-108. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1471-1842.2009.00848.x>
- Gutiérrez, G., Vásquez, K. y Vilca, M. (2018). Influencia de la calidad de servicio en el posicionamiento de Plaza Vea Real Plaza Trujillo primer semestre. Revistas de investigaciones aplicadas, Vol. 22, nim. 2. <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2019.013> Haywood, J. (2010). A conceptual model of service quality. Int J Oper Prod Manag. 1988; 8:19---29
- Hernández, H., Cardona, D. y Del Río, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. Rev. Información tecnológica, Vol. 28, n° 5. ISSN 0718-0764. Doi: 10.4067/S0718-07642017000500003
- Higgins, J. & Green, S. (Eds.). (2011). Cochrane handbook for systematic reviews of interventions. Version 5.1.0. The Cochrane Collaboration. Consultado el 19 de noviembre, 2012 en <http://www.cochrane.org/handbook>
- Inga, F. y Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev. Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Vol. 36, n° 2. ISSN 1726-4634. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, M. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. Rev. Anales de Pediatría, Volume 90, Issue 5, May, Pp. 301-309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>

- Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. *Rev. Conrado*, Vol. 16 / N° 72. ISSN: 1990-8644. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf>
- Mendoza, A. (2019). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Rev. Cient. Dominio de las Ciencias*, Vol. 3, núm. 2. ISSN: 2477-8818. <http://dx.doi.org/10.23857>
- Mesa, A. (2014). Estándares de calidad en los servicios de Atención Temprana en la República Dominicana en niños con parálisis cerebral. *Revista de Ciencias de la Educación. Academicus*. 1:28---35.
- Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V., (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>, *International Journal of Hospitality Management*.
- Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y. y Rodríguez, F. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. Volumen 9 - Número 1 (enero-abril). DOI: <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Olin, S., Williams, N., Pollock, M., Armusewicz, K., Kutash, K., Glisson, C. y Hoagwood, K. (2014). Quality indicators for family support services and their relationship to organizational social context. *Administration and policy in mental health and mental health services research*, 41(1): 43-54. <http://dx.doi.org/10.1007/s10488-013-0499-z>
- Parasuraman, A, Berry, L., Zeithaml, V. (1991). Refinement and reas-sessment of the SERVQUAL Scale. *J Retail*. 67:420---50
- Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>, *The Asian Journal of Shipping and Logistics*
- Ponte, J., Cardama, J., Arlazon, J., Belda, J., González, T., Vived, E. (2004). Guía de estándares de calidad en atención temprana. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Observatorio de la Discapacidad
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Rev. Información Tecnológica*. Vol. 31(4), 221-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

- Romero, R., Gálvez, P., Belda, J., Millá, M. (2014). Percepción de la calidad en centros de Atención Temprana: resultados de un análisis comparativo. *Escr Psicol.* 8:71---6.21.
- Sarmiento, D. y Vinueza, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas.* Volumen 3 Número 5, enero-junio. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Scott, D. y Shieff, D. (1993). Service quality components and group criteria in local government. *International Journal of Service Industry Management*, 4(4): 42-53. <http://dx.doi.org/10.1108/09564239310044280>
- Shonkoff, J. Building a new biodevelopmental frameworkto guide the future of early childhood policy. *Child Dev.* 81:357---67
- Torres, E., Lastra, J. (2008). Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. *Revista de Administración Pública-RAP.* 42:719---34 [consultado 11 Mar 2018]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/2410/241016448005/.11>.
- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Rev. Contaduría y Administración*, Vol. 63, N°. 2. ISSN 0186-1042. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>