

Análisis bibliométrico sobre la gestión de la información y la calidad del servicio en la gestión institucional

Bibliometric analysis on information management and service quality in institutional administration

Recibido: 15/05/2025 - Aceptado: 25/09/2025

Adael Millan Lopez

<https://orcid.org/0009-0004-1412-794X>

milopeza@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú

Rosas Carranza Guevara

<https://orcid.org/0000-0002-5594-8902>

rosascarranzag@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú

Victor Manuel Valdiviezo Sir

<https://orcid.org/0000-0003-4348-3076>

vvaldiviezsir@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la producción científica sobre gestión institucional y calidad del servicio desde un enfoque bibliométrico. Se utilizó un diseño cuantitativo descriptivo y se examinaron 477 documentos indexados en Scopus mediante las herramientas VOSviewer y Bibliometrix. Los resultados revelan un crecimiento sostenido de la investigación en estas áreas, con una tasa anual del 3.08 % en las últimas décadas. La producción científica se ha consolidado principalmente en los ámbitos de educación, salud y administración. Se identificaron líneas temáticas centrales, tales como liderazgo, gestión de procesos, talento humano y orientación al usuario, donde la gestión de la información juega un papel fundamental en la optimización de procesos y la mejora de la calidad del servicio. Además, la investigación se diversificó en cuanto a enfoques, formatos (artículos, capítulos, ponencias) y regiones geográficas, destacándose Estados Unidos, Reino Unido y Brasil como líderes en contribución científica. Este panorama refleja la importancia de la gestión institucional y la calidad del servicio para la transformación organizacional y la competitividad global. En suma, la evidencia bibliométrica confirma que se trata de un campo dinámico y en expansión, con un énfasis creciente en el papel de la gestión de la información como motor del mejoramiento en la calidad de los servicios.

Palabras clave: calidad, gestión de la información, investigación.

Abstract

This study aimed to analyze scientific publications on institutional management and service quality using a bibliometric approach. A descriptive quantitative design was employed, and 477 documents indexed in Scopus were examined using the VOSviewer and Bibliometrix tools. The results reveal sustained growth in research in these areas, with an annual growth rate of 3.08% over the last decades. Scientific production has been primarily concentrated in the fields of education, health, and administration. Central thematic areas were identified, such as leadership, process management, human resources, and customer orientation, where information management plays a fundamental role in process optimization and service quality improvement. Furthermore, research has diversified in terms of approaches, formats (articles, chapters, conference papers), and geographic regions, with the United States, the United Kingdom, and Brazil standing out as leading contributors to scientific knowledge. This overview reflects the importance of institutional management and service quality for organizational transformation and global competitiveness. In summary, the bibliometric evidence confirms that this is a dynamic

and expanding field, with an increasing emphasis on the role of information management as a driver of service quality improvement.

Keywords: quality, information management, research.

Introducción

La gestión en una organización, entidad o institución constituye un pilar fundamental para alcanzar la calidad en los servicios que se ofrecen, independientemente de su naturaleza. Hernández et al. (2018) señalan que “la gestión de calidad es una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente” (p. 180). En las últimas décadas, este tema ha cobrado gran relevancia en la investigación, originalmente impulsada por Deming en los años 50, quien afirmó en sus obras que tomar decisiones sin orientar adecuadamente los esfuerzos hacia metas claras conduce inevitablemente al fracaso organizacional. Rizzo (2019) enfatiza que gestionar en una organización implica desglosar las distintas tareas y emplear de forma eficaz los recursos para alcanzar los objetivos planteados. En este sentido, la gestión de la información emerge como un componente esencial, ya que posibilita la optimización de los flujos de datos y recursos, alineando las actividades con los fines organizacionales.

Actualmente, la gestión demanda que los líderes planifiquen, organicen, ejecuten y evalúen las tareas de sus equipos para asegurar la consecución de metas comunes. Bernasconi & Rodríguez (2018) definen esta dimensión como el conjunto de políticas y mecanismos dirigidos a planificar, organizar, ejecutar y controlar acciones y recursos conforme a la misión y objetivos de la entidad. Así mismo, Maldonado (2018) destaca que “el entorno competitivo del mercado ha llevado a las compañías no solo a ser más productivas y eficientes, sino a buscar la manera de cumplir, satisfacer y exceder las expectativas del cliente” (p. 10).

El concepto de calidad es complejo debido a su amplitud y diversidad de interpretaciones. Forrellat (2018) sostiene que para alcanzarla es imprescindible el uso de la ciencia y la tecnología con el fin de maximizar beneficios y minimizar riesgos, definiendo la calidad como “hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez y mejorar en las siguientes ocasiones”, con la finalidad de satisfacer al consumidor. Desde nuestra perspectiva, la calidad se relaciona con el cumplimiento de objetivos que responden a las demandas e intereses de los usuarios. En el ámbito educativo, esto implica que las acciones institucionales deben estar orientadas a cumplir su misión y metas, reconociendo el papel indispensable del talento humano. Al respecto, Fontalvo & Vergara (2010) definen la calidad como la “serie de características inherentes a un bien o servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes” (p. 22). De manera complementaria, Deming (1994) la entiende como la capacidad organizacional para garantizar la satisfacción del cliente, lo cual requiere la participación activa de todos los trabajadores, objetivos comunes y un enfoque en procesos que integren procedimientos y tareas de forma sistémica.

Adoptar un sistema de gestión de calidad implica un compromiso empresarial para asegurar eficiencia y eficacia mediante la articulación de tareas orientadas a la satisfacción del cliente. En este marco, las organizaciones exitosas son aquellas que trabajan colaborativamente, alineando a todos sus miembros hacia un propósito común, lo cual fomenta la innovación, la flexibilidad y la capacidad de adaptación a las demandas y expectativas del mercado. En coincidencia, Salazar (2019) resalta la necesidad de que las organizaciones se adapten a las transformaciones del entorno social para mantenerse competitivas.

La gestión institucional y la calidad de los servicios se han convertido en temas centrales para empresas y organizaciones debido a la demanda generalizada de ofrecer productos y servicios de alta calidad, ya que la competencia obliga a mantener estándares elevados para evitar quedar rezagados. Los procesos gestionados de forma eficiente resultan cruciales, especialmente en aquellos sistemas que apuestan por la Calidad Total, lo que ha impulsado el desarrollo de múltiples técnicas orientadas a su optimización (Zaratiegui, 2018). No obstante, en las entidades estatales el desafío persiste, dado que muchas veces prevalecen intereses personales por encima de los institucionales. En este sentido, Ropa (2014) señala que las organizaciones enfrentan un contexto de transformación continua para alcanzar sus metas y satisfacer a sus clientes, donde la calidad del servicio es clave para la competitividad. Por su parte, Acevedo et al. (2019) enfatizan que los líderes tienen la responsabilidad de fomentar el trabajo en equipo, consensuar objetivos, y supervisar las tareas para asegurar los resultados esperados.

Dentro de este panorama surge la necesidad de investigar el fenómeno en las entidades públicas, donde la gestión institucional suele estar relegada. Flores & Delgado (2020) critican el modelo de gestión pública actual, señalando que no se adecua a las demandas ciudadanas, y que los procesos administrativos generan desperdicio de tiempo y recursos debido a que muchos funcionarios priorizan intereses personales. De manera

complementaria, Pérez & Barbarán (2021) argumentan que la gestión institucional es un mecanismo fundamental para garantizar la eficiencia en el servicio y cumplir los objetivos organizacionales. Sin embargo, se requiere profundizar en el conocimiento científico sobre la evolución de esta área, los actores involucrados, las instituciones financiadoras, los temas tratados y las tendencias futuras.

Por ello, las preguntas que guían esta investigación buscan llenar esa brecha: ¿Cuál ha sido la evolución científica de la gestión institucional orientada a la mejora del servicio? ¿Cuántos estudios se han publicado a lo largo del tiempo? ¿Quiénes son los autores más activos? ¿Cuáles son los principales canales de publicación? ¿Desde qué áreas del conocimiento se aborda el tema? ¿Qué grados de colaboración existen entre autores, instituciones y países? ¿Cómo se ha desarrollado el cuerpo semántico vinculado? ¿Qué instituciones financian esta línea de estudio? Estas interrogantes facilitarán un análisis profundo de la dinámica investigativa en torno a la gestión institucional y la calidad de los servicios, además de proporcionar un conocimiento sólido y aplicable para propietarios, directivos, académicos y profesionales interesados en fortalecer la gestión y la calidad en sus organizaciones.

Metodología

Con el objetivo de explorar el abordaje científico sobre la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio, se empleó la bibliometría como herramienta principal. En este sentido, Zhu et al. (2023) destacan la importancia actual de contar con indicadores que permitan medir la producción científica; estos indicadores bibliométricos, basados en características bibliográficas, facilitan el análisis sistemático de la actividad científica. En consonancia, Urbizagastegui (2019) señala que esta metodología posibilita una descripción cuantitativa de autores y producciones en áreas específicas durante períodos determinados, ayudando a identificar a los investigadores más productivos, las instituciones que contribuyen y los países colaboradores. Así, este proceso suministra información valiosa sobre el estado de la ciencia, esencial no solo para la formulación de políticas científicas informadas, sino también como marco de referencia para orientar la intervención del investigador, ya que la bibliometría provee los medios de argumentación y acción adecuados (Gómez, 2005).

La implementación de esta técnica requiere un proceso riguroso y ordenado, que comienza con la formulación de una pregunta de investigación, la identificación de variables, la construcción de la ecuación canónica de búsqueda, la selección de bases de datos y, finalmente, el procesamiento de los datos para dar respuesta a los interrogantes planteados. Oseda et al. (2020) apuntan que, en el contexto del rápido avance científico y tecnológico, así como de la autonomía en la gestión, las organizaciones tienen la oportunidad de reflexionar sobre su situación actual y el potencial de visión y misión en el marco de la responsabilidad social. En consecuencia, esta investigación se inscribe dentro del enfoque cuantitativo, adoptando un nivel descriptivo para analizar el conocimiento científico sobre la interrelación entre gestión institucional y calidad del servicio. Ochoa-Pachas & Yunkor-Romero (2020) explican que los estudios descriptivos se enfocan en analizar una variable a través de sus características, propiedades y componentes para identificar su interacción con el entorno. Asimismo, este estudio es de diseño no experimental y longitudinal; según Hernández Sampieri (2014), la “investigación no experimental consiste en observar fenómenos tal como ocurren en su contexto natural para analizarlos posteriormente” (p. 214).

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se elaboró la siguiente ecuación canónica de búsqueda: *“Institutional Management” AND (“Quality of services” OR “Quality services”) AND Education*. Dicha ecuación no consideró límites temporales, con la intención de analizar la evolución científica a lo largo del tiempo. La base de datos utilizada fue Scopus, reconocida por su carácter multidisciplinario y por ser la mayor base de datos de resúmenes y literatura científica, además de contar con herramientas inteligentes para la gestión, análisis y visualización de la investigación académica, según la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (2018). La estrategia de búsqueda permitió localizar 477 documentos, que incluyen artículos, capítulos de libro, ponencias, revisiones y otros tipos de publicaciones. Esta etapa inicial, orientada a la gestión de la información, garantizó la exhaustividad de los metadatos recopilados.

Los registros obtenidos en Scopus fueron exportados en formato CSV (valores separados por comas) para facilitar su procesamiento en hojas de cálculo. Este procedimiento permitió personalizar tablas y figuras que respondieran con eficacia a las preguntas de investigación. Los datos crudos y procesados están disponibles en el siguiente enlace: <https://zenodo.org/records/17138219>.

El análisis bibliométrico contempló el mapeo científico, realizado con el software libre VOSviewer. En este sentido, Orduña-Malea & Costas (2021) destacan que VOSviewer está diseñado principalmente para el análisis de redes bibliométricas; puede utilizarse para crear mapas de publicaciones, autores o revistas a partir de redes de citas, co-citas o acoplamientos bibliográficos, así como para elaborar mapas de palabras clave basados en

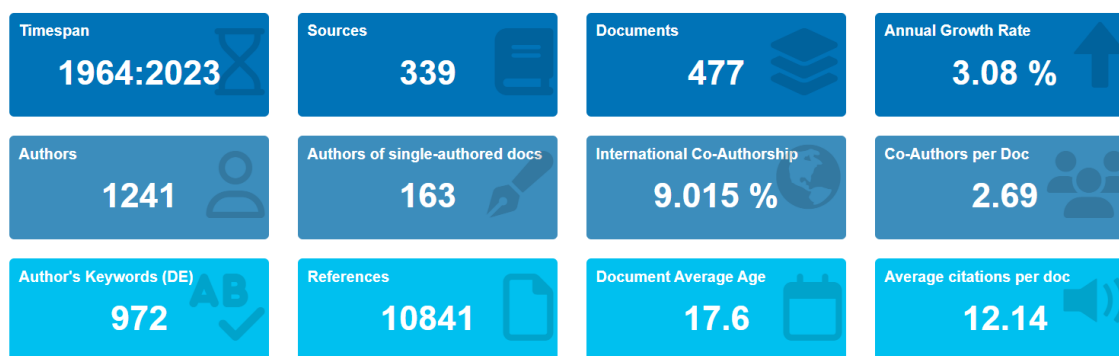
redes de co-ocurrencias. No obstante, el uso de VOSviewer no se limita exclusivamente a redes bibliométricas, pues también permite generar mapas basados en cualquier tipo de red.

Resultados y discusión

En este apartado se presentan los hallazgos de la cartografía bibliométrica, que constituyen una aproximación al estado del arte sobre la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en entidades públicas. Según Machado (2018), esta metodología funciona como una estrategia de rastreo bibliográfico que facilita la comprensión profunda de un tema específico. Los datos del corpus (Figura 1) revelan que la producción científica sobre gestión institucional y calidad del servicio indexada en Scopus, durante el período 1964-2023, ha mostrado un crecimiento sostenido con una tasa anual del 3.08 %. Esta colección, compuesta por 477 publicaciones distribuidas en 339 fuentes y referenciada 10,841 veces, con un promedio de 12.14 citas por documento, evidencia la consolidación y relevancia académica de este tema, especialmente en lo relacionado con la gestión de la información y la mejora de la calidad en contextos institucionales.

Figura 1

Resumen de indicadores bibliométricos



Nota. Resumen extraído de Bibliometrix, realizado con base en los metadatos sobre el abordaje científico de la relación de gestión institucional y calidad del servicio, extraída de Scopus

La Figura 2 refleja dos etapas claras en la producción científica. Entre 2009 y 2015, se observa un crecimiento irregular con un pico en 2013, indica un interés incipiente y limitado en la materia. No obstante, desde 2016 hasta 2022, la producción creció de forma dinámica, reflejando la creciente importancia otorgada a la calidad dentro de las organizaciones. En este proceso, la gestión de la información ha demostrado ser clave, al optimizar el uso de datos para mejorar los servicios. Liu et al. (2023) destacan que la calidad del servicio supera al precio como prioridad fundamental, mientras que Izquierdo (2021) resalta su papel en la modernización institucional frente a los retos de la globalización. Entre los autores más citados se encuentran Taylor J. (4 artículos, 3.50 fraccionalizados), Kehm B. M. (3 artículos, 2.33 fraccionalizados) y Silva A. A. (3 artículos, 3.00 fraccionalizados), quienes concentran sus investigaciones en cómo la gestión de la información optimiza procesos y evalúa el impacto en la calidad del servicio.

En cuanto a las instituciones más productivas, destacan la Universidad San Francisco de Quito y la Universidade Federal de Minas Gerais, con 10 artículos cada una, seguidas por la Universidad de Antioquia, con 9 publicaciones, especialmente en las áreas de medicina y gestión empresarial. Por países, Estados Unidos lidera con 382 artículos, seguido por el Reino Unido (101) y Brasil (71), lo cual evidencia un interés global en la investigación sobre gestión institucional. Mejías et al. (2020) enfatizan que la calidad fomenta la fidelidad de los clientes, mientras Senlle & Gutiérrez (2005) subrayan que un sistema efectivo de gestión permite eliminar errores y costes, mejorando así la calidad. Además, Chiavenato (2006), citado por Peña et al. (2022), refuerza la idea de que la gestión busca la efectividad en los resultados, principio patente en este campo de estudio.

Figura 2

Producción científica anual, principales autores, principales afiliaciones y producción científica por país sobre el enfoque científico de la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio



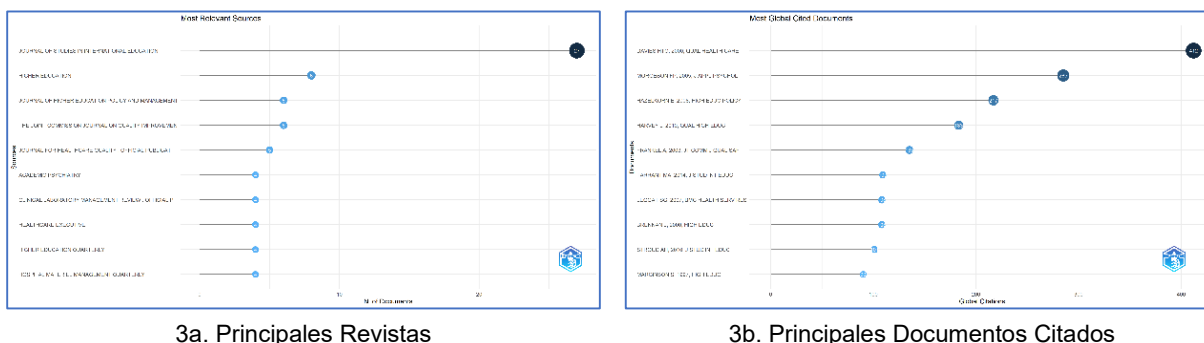
Nota. Elaborado en base a los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2023 y procesados en Bibliometrix

La mayoría de los trabajos sobre la temática se presentan en formato de artículos (363), complementados con capítulos de libros (29) y ponencias en conferencias (34), lo que demuestra la diversidad de medios para difundir el conocimiento. Escorcia (2018) señala que “el simple hecho de publicar artículos originales, de revisión, técnicas y comunicaciones breves, aumenta el índice de productividad y de colaboración” (p. 57). Como se observa en la Figura 3, el *Journal of Studies in International Education* (27 artículos) y *Higher Education* (8 artículos) lideran las publicaciones, particularmente en temas vinculados a la educación superior y la salud, áreas donde la gestión de la información juega un papel crucial para optimizar procesos y servicios.

Entre los documentos más citados resaltan Davies H. T. O. (2000) con 412 citas (DOI: 10.1136/qhc.9.2.111) y Morgeson F. P. (2005) con 285 citas (DOI: 10.1037/0021-9010.90.3.497), reflejando el impacto que tiene la calidad en el campo de la gestión institucional. Universidades como San Francisco de Quito (10 artículos) y países como Estados Unidos (382 artículos) lideran la investigación, según datos previos. Desde el 2000, el interés por este tema crece, consolidando su relevancia académica.

Figura 3

Principales revistas y documentos citados sobre el abordaje científico de la relación de gestión institucional y calidad del servicio

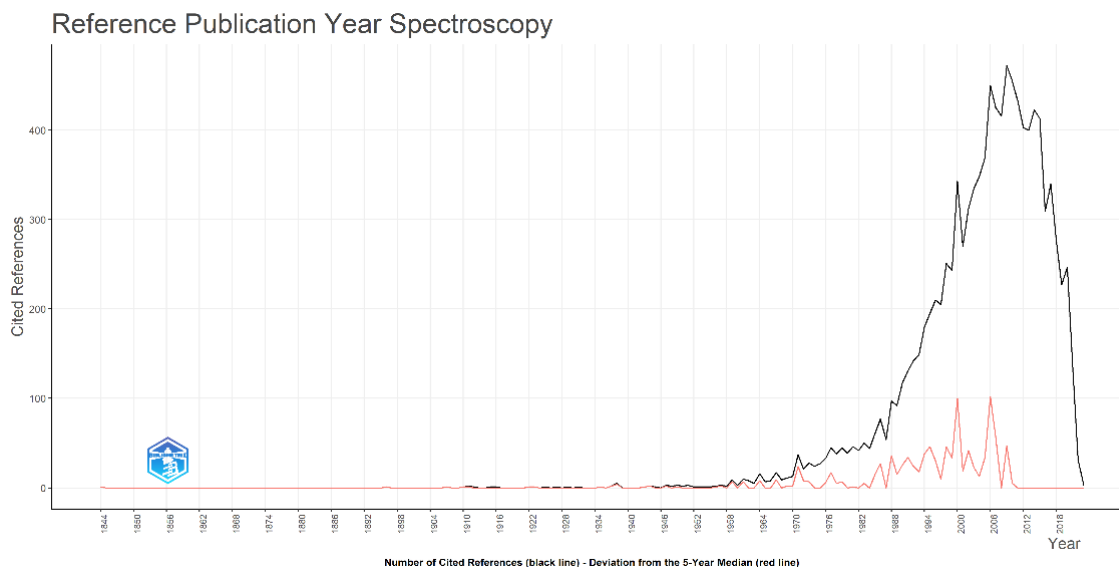


Nota. Elaborado en base a los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2023 y procesados en Bibliometrix

La evolución ascendente en la espectroscopía de referencias, especialmente entre 1990 y 2020 (Figura 4), indica un aumento sostenido en la producción científica relacionada con la gestión institucional y su influencia sobre la calidad de los servicios, lo cual refleja el interés permanente de la comunidad científica por esta temática. En consonancia, Krupnov et al. (2023) señalan que el enfoque de la gestión debe ajustarse a las necesidades específicas de cada entidad, ya que la gestión por procesos está estrechamente vinculada con la fuerza laboral y las habilidades de los empleados.

Figura 4

Espectroscopía de referencias sobre el abordaje científico de la relación de gestión institucional y calidad del servicio



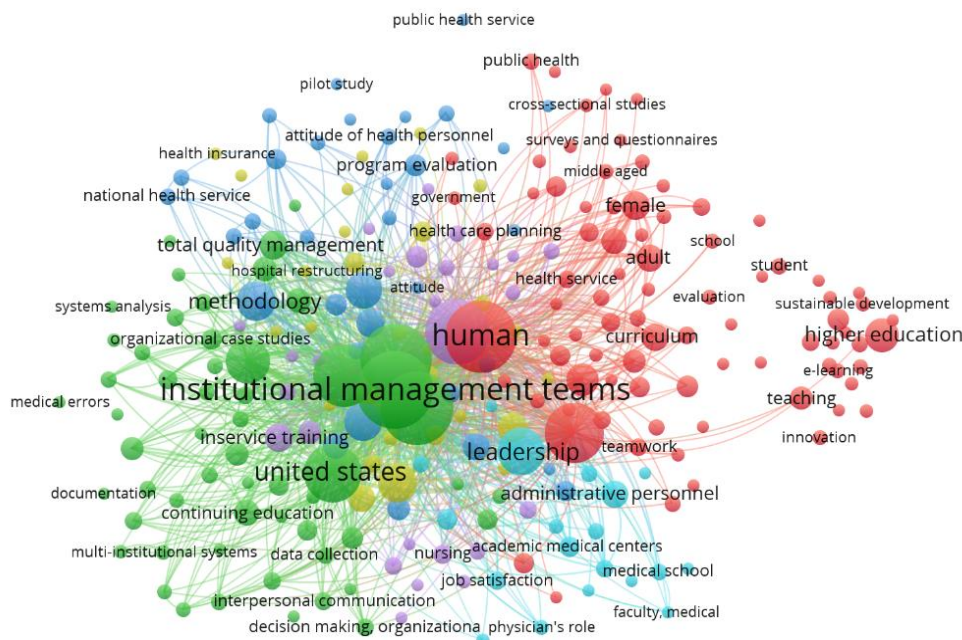
Nota. Elaborado en base a los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2023 y procesados en Bibliometrix

El mapa semántico (Figura 5), generado a partir del análisis de concurrencia de palabras clave con la aplicación VOSviewer, revela las principales tendencias en las publicaciones estudiadas. Milanés (2022) destaca que esta herramienta facilita la representación visual de relaciones en dominios científicos mediante mapas basados en las publicaciones, mientras que Martí et al. (2022) subrayan que esta técnica cuantifica el material bibliográfico sobre un tema específico. Los términos más prominentes, como gestión institucional, calidad,

servicios y talento humano, resaltan por su tamaño y conexiones, indicando su relevancia en la cultura investigativa del área. Esto refuerza la idea de que mejorar la gestión contribuye directamente a elevar la calidad de los servicios. En línea con esta perspectiva, Fontalvo & Vergara (2010) definen la calidad como “el conjunto de características inherentes a un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes” (p. 22), es decir, los clientes valoran la calidad según la manera en que se presta el servicio en cada organización. Por otro lado, Henríquez et al. (2022) enfatiza que la gestión comprende el uso eficiente de recursos y técnicas con el propósito de garantizar la calidad.

Figura 5

Mapa semántico sobre el abordaje científico de la Gestión institucional y la calidad del servicio



Nota. Elaborado en base a los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2023 y procesados en VOSviewer

Conclusiones

La investigación sobre gestión institucional y calidad del servicio ha experimentado un crecimiento sostenido, especialmente a partir de 2013, impulsado por la globalización y la necesidad de optimizar procesos. En este contexto, la gestión de la información se revela como un elemento fundamental para el análisis de datos y la mejora continua de los servicios, consolidando así un campo en constante expansión, tal como reflejan múltiples estudios.

Los trabajos más influyentes provienen de autores adscritos a instituciones destacadas, como la Universidad de Ciencia y Tecnología de Shandong en China, con enfoques que abarcan principalmente la medicina, la gestión empresarial y la educación. La diversidad en los formatos de publicación —que incluyen artículos, capítulos de libros y ponencias— ha contribuido significativamente a fomentar la colaboración científica. A nivel geográfico, Estados Unidos, Reino Unido y Brasil se posicionan como los líderes en producción científica.

Entre los temas centrales que emergen se encuentran la gestión institucional, el liderazgo y la formación continua, orientados todos hacia el cumplimiento de estándares de calidad a través de procesos rigurosos de planificación y evaluación. Asimismo, la calidad se vincula directamente con el fortalecimiento de la lealtad del cliente, mientras que los sistemas de gestión eficientes desempeñan un papel clave en la reducción de errores y el aumento de la eficacia organizacional. En suma, la evidencia bibliométrica confirma que esta área representa un campo dinámico y relevante, con un impacto tangible en la mejora de la calidad del servicio.

Referencias

- Acevedo, C., Valenti, G., & Aguiñaga, E. (2019). Gestión institucional, involucramiento docente y de padres de familia en escuelas públicas de México. *Calidad en la Educación*, 46, 53. <https://doi.org/10.31619/caledu.n46.3>
- Acevedo-Rodríguez, C. (2020). Desafíos socioeducativos de las comunidades de tratamiento de la juventud en conflicto con la ley. Motivación y buenas prácticas de instrucción y gestión institucional: Dos casos de México. *Revista Electrónica Educare*, 24(3), 1–25. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-4258202000030040
- Ayllon, J. (2022). *Proceso de Adquisición de Bienes y su influencia en la Gestión Administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, 2019* [Tesis, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <https://repositorio.uigv.edu.pe/item/fa88e8a8-acb8-4f89-9374-21d8beaade6f>
- Bernasconi, A., & Rodríguez, E. (2018). Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 86, 20-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338167>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Espacios*, 39(50). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- de Cárdenas Cristía, A., & Fernández Figueroa, L. (2018). Producción científica sobre evaluación de bibliotecas universitarias en Scopus y WoS. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 26(3), 245–259. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132015000300005
- Deming, E. (1994). *La nueva economía: Para la industria, el gobierno y la educación*.
- Escorcía, T. A. (2018). *El análisis bibliométrico como herramienta para el seguimiento de publicaciones científicas, tesis y trabajos de grado* [Tesis, Pontificia Universidad Javeriana].
- Flores, A., & Delgado, M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226–1240. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/180>
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/823.pdf>
- Forrellat, M. (2018). Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179–183. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892014000200011&script=sci_abstract
- Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología. (2018). *Scopus funcionalidades avanzadas* (pp. 1–68). https://www.recursoescientificos.fecyt.es/sites/default/files/2018_04_03_scopus_basico_avanzado_abril_18.pdf
- Gómez, Y. J. (2005). Política científica colombiana y bibliometría: Usos. *Nómaditas*, 22, 241–254. https://www.redalyc.org/pdf/1051/Resumen/Resumen_105116726020_1.pdf
- Henríquez, A. T., Narváez Castro, M., & Senior Naveda, A. (2022). Procesos de Gestión en Instituciones Experimentales de Educación Universitaria. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(2), 364-380. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i2.37944>
- Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta Edición). McGraw Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodología%20Investigacion%20Científica%206ta%20ed.pdf>
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jaguaco, C. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para la Asociación Artesanal Unidad de Producción y Servicios del Liceo Fernández Madrid* [Tesis, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4602>
- Krupnov, Y. A., Yankovskaya, V. V., Semenova, E. I., & Semenov, A. V. (2023). The institutional approach to the development of education in the social and investment model of Russia's economic growth. *Frontiers in Education*, 8. <https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1128574>

- Liu, H., Zhao, J., Zhou, L., Yang, J., & Liang, K. (2023). Intelligent performance evaluation of e-commerce express services using machine learning: A case study with quantitative analysis. *Expert Systems with Applications*, 240(November 2023), 122511. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2023.122511>
- Machado Daza, A. (2018). Valor percibido por el cliente: Cartografía bibliométrica. *Revista Investigación Operacional*, 39(4), 613–625. <https://revistas.uh.cu/investigacion/articulo/view/3868>
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*. https://www.academia.edu/download/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018.pdf
- Martí, M. L., Puertas, R., & Calafat, C. (2022). Influencia de los objetivos de desarrollo sostenible en los estudios universitarios: Análisis bibliométrico. 245–253. <https://doi.org/10.4995/inn2021.2021.13304>
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Méndez, M. G. (2019). *Gestión institucional y calidad de la educación en la unidad educativa Agustín Castro Espinoza*. Guayaquil, Guayas, Ecuador - 2018 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38830/Méndez_GMG.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Merola, R. H., Coelen, R. J., & Hofman, W. H. A. (2019). The role of integration in understanding differences in satisfaction among Chinese, Indian, and South Korean international students. *Journal of Studies in International Education*, 23(5), 535–553. <https://doi.org/10.1177/1028315319861355>
- Milanés, Y. (2022). *Mapeos y estudios bibliométricos con VOSviewer*. Universidad Pablo de Olavide
- Ochoa-Pachas, J., & Yunkor-Romero, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. 1–19. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
- Orduña-Malea, E., & Costas, R. (2021). Link-based approach to study scientific software usage: the case of VOSviewer. *Scientometrics*, 126, 8153–8186. <https://doi.org/10.1007/s11192-021-04082-y>
- Oseda Gago, D., Mendivel Geronimo, R. K., & Durán Carhuamaca, A. (2020). Potential for innovation and institutional management at the National University of Cañete-Peru. *Sophia (Ecuador)*, 2020(28), 207–235. <https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.08>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sančan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 120–131. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/1626/2085/>
- Pérez Corrales, J. D., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267–279. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Pinto, M. (2018). Gestión de calidad en documentación. *Anales de Documentación*, 1, 171–183. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=241318>
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20 mayo-agosto), 189–208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Riffo, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares ubicados en Chorrillos, correspondientes a la jurisdicción de la Unidad de gestión. *Revista Científica*, 4, 153–172. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/563662173010.pdf>
- Romillo, A. de J., & Polaino, C. J. (2019). Application of the university development pyramid management model at the University of Otavalo, Ecuador. *Formación Universitaria*, 12(1), 3–12. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000100003>
- Ropa Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67–73. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Díaz de Santos.
- Tarí, J. J., & García Fernández, M. (2019). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: Una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(3), 135–148. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60105-1](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60105-1)
- Urbizagastegui, R. (2019). La ley de Lotka y la literatura de bibliometría. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 13(27), 125–141. <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1999.27.3913>
- Zaratiegui, J. R. (2018). La gestión por procesos: Papel e importancia. *Economía Industrial*, 330, 81–88. <https://www.mintur.gob.es/publicaciones/publicacionesperiodicas/economiaindustrial/revistaeconomiaindustrial/330/12jrza.pdf>

Zhu, R., Liu, Z., Zhao, G., Huang, Z., & Yu, Q. (2023). The impact of institutional management on teacher entrepreneurship competency: The mediating role of entrepreneurial behaviour. *International Journal of Management Education*, 21(2), 100794. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2023.100794>

CONTRIBUCIÓN DE LA AUTORÍA:

1. Conceptualización: Adael Millan Lopez
2. Curación de datos: Adael Millan Lopez, Victor Manuel Valdiviezo Sir
3. Análisis formal: Adael Millan Lopez, Rosas Carranza Guevara
4. Adquisición de fondos: Adael Millan Lopez, Victor Manuel Valdiviezo Sir, Rosas Carranza Guevara
5. Investigación: Adael Millan Lopez, Victor Manuel Valdiviezo Sir
6. Metodología: Victor Manuel Valdiviezo Sir, Rosas Carranza Guevara
7. Dirección del proyecto: Adael Millan Lopez
8. Recursos: Adael Millan Lopez, Rosas Carranza Guevara, Victor Manuel Valdiviezo Sir
9. Software: Victor Manuel Valdiviezo Sir
10. Supervisión: Rosas Carranza Guevara
11. Validación: Adael Millan Lopez, Victor Manuel Valdiviezo Sir
12. Visualización: Adael Millan Lopez
13. Redacción - borrador original: Adael Millan Lopez, Rosas Carranza Guevara, Victor Manuel Valdiviezo Sir
14. Redacción - corrección de pruebas y edición: Adael Millan Lopez, Rosas Carranza Guevara, Victor Manuel Valdiviezo Sir