



Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público [

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), 2011

text (article)

Análítica

La calidad del servicio en el sector público es uno de los principales factores de bienestar social, formando parte de las políticas y estrategias gubernamentales, donde su evaluación es vital para su control, establecimiento de mejoras y satisfacción de las necesidades de la sociedad. A partir de una revisión documental se realiza un trabajo de tipo descriptivo basado en casos de evaluación de servicios públicos publicados en artículos, informes gubernamentales y reportajes de diarios, en su mayoría latinoamericanos. Se realiza un análisis estratégico del proceso de evaluación de la calidad del servicio del sector público (ECSSP) apoyados en el diseño de una matriz conformada por la relación entre las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA) identificadas. Como resultado se presentan estrategias, objetivos e indicadores que servirán de insumos para el diseño de mejoras en la gestión pública de los servicios, con una alta pertinencia para el ciudadano, utilidad para la sociedad en general, apoyados fundamentalmente en un proceso de evaluación que incorpore la información como factor de valor para el Estado y para el ciudadano

<https://rebiunoda.pro.baratznet.cloud:28443/OpacDiscovery/public/catalog/detail/b2FpOmNlbGVicmF0aW9uOmVzLmJhcmF0ei5yZW4vMzEyMDEwNjQ>

Título: Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público [electronic resource]

Editorial: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA) 2011

Tipo Audiovisual: análisis estratégico Evaluación de la calidad del servicio gestión pública estrategias de mejora

Documento fuente: Compendium: revista de investigación científica, ISSN 1317-6069, N°. 27, 2011, pags. 39-59

Nota general: application/pdf

Restricciones de acceso: Open access content. Open access content star

Condiciones de uso y reproducción: LICENCIA DE USO: Los documentos a texto completo incluidos en Dialnet son de acceso libre y propiedad de sus autores y/o editores. Por tanto, cualquier acto de reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación total o parcial requiere el consentimiento expreso y escrito de aquéllos. Cualquier enlace al texto completo de estos documentos deberá hacerse a través de la URL oficial de éstos en Dialnet. Más información: <http://dialnet.unirioja.es/info/derechosOAI> | INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS STATEMENT: Full text documents hosted by Dialnet are protected by copyright and/or related rights. This digital object is accessible without charge, but its use is subject to the licensing conditions set by its authors or editors.

Unless expressly stated otherwise in the licensing conditions, you are free to linking, browsing, printing and making a copy for your own personal purposes. All other acts of reproduction and communication to the public are subject to the licensing conditions expressed by editors and authors and require consent from them. Any link to this document should be made using its official URL in Dialnet. More info: <http://dialnet.unirioja.es/info/derechosOAI>

Lengua: Spanish

Enlace a fuente de información: Compendium: revista de investigación científica, ISSN 1317-6069, N°. 27, 2011, pags. 39-59

Baratz Innovación Documental

- Gran Vía, 59 28013 Madrid
- (+34) 91 456 03 60
- informa@baratz.es