REVISTA INVECOM
ISSN en línea: 2739-0063

Calidad del servicio en la administración pública local: una revisión bibliométrica

Service quality in local public administration: a bibliometric review

Recibido: 17/06/2026 - **Aceptado:** 13/08/2026

Paola Erika Pisconti Salazar
https://orcid.org/0000-0001-9291-4739
ppisconti@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Resumen

El objetivo de esta investigación fue analizar la estructura y la evolución de la producción científica relacionada con la calidad del servicio en la administración pública local, para lo cual se desarrolló un análisis bibliométrico de 1.040 documentos indexados en Scopus entre 1977 y 2025, procesados mediante Biblioshiny y con previa desambiguación de autores a partir de un identificador único y la normalización de las palabras clave. Los resultados muestran que se trata de un campo de investigación relativamente joven y en rápida expansión, ya que cerca de dos tercios de la producción científica se concentra en la última década y registra una tasa de crecimiento anual compuesta del 8,87%. Asimismo, se identificó que 35 revistas reúnen aproximadamente un tercio de las publicaciones, siendo Local Government Studies la principal revista del núcleo especializado, lo que confirma la consolidación del nivel local como un objeto de estudio con identidad propia; sin embargo, la estructura social del campo continúa siendo frágil, debido a que el exponente de Lotka (β = 3,25) evidencia que alrededor del 90 % de los autores participa únicamente en un trabajo y la red de coautoría permanece fragmentada en escuelas nacionales con escasos vínculos entre ellas. Los términos derivados de SERVQUAL se sitúan en la periferia de la red conceptual y en el cuadrante de los temas nicho, está elaborado, pero encapsulado. La satisfacción ciudadana, quinto nodo de mayor intermediación, tiene baja densidad y co-ocurre con la medición del desempeño antes que con la participación.

Palabras clave: administración local, administración pública, control de calidad.

Abstract

This study analyzed the structure and evolution of the scientific output on service quality in local public administration through a bibliometric analysis of 1,040 documents indexed in Scopus between 1977 and 2025, processed with Biblioshiny after author disambiguation based on a unique identifier and keyword normalization. The results show a relatively young and rapidly expanding research field: close to two thirds of the output is concentrated in the last decade, with a compound annual growth rate of 8.87%. Thirty-five journals account for roughly one third of the publications, and Local Government Studies leads the specialized core, which confirms that the local level has consolidated as a research object in its own right. The social structure of the field, however, remains fragile: the Lotka exponent (β = 3.25) shows that about 90% of the authors contribute a single work, and the co-authorship network stays fragmented into national schools with few links between them. SERVQUAL-derived terms sit on the periphery of the conceptual network and in the niche-theme quadrant; they are developed, but encapsulated. Citizen satisfaction, the fifth node by betweenness centrality, shows low density and co-occurs with performance measurement rather than with participation.

Keywords: local administration, public administration, quality control.

Introducción

La calidad del servicio se consolidó como un constructo académico dentro del campo del marketing durante la década de 1980, especialmente a partir del aporte de Parasuraman et al., (1985), quienes la definieron como la diferencia existente entre las expectativas del consumidor y la percepción sobre el desempeño recibido. Sobre esta base teórica, los autores desarrollaron el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), el cual permitió operacionalizar su medición mediante cinco dimensiones y, en consecuencia, se convirtió en el enfoque dominante para evaluar la calidad del servicio. Su difusión fue tan amplia que su vocabulario expectativas, percepción, brecha, satisfacción del cliente terminó por definir los términos en que resulta pensable la calidad del servicio.

El cambio de esta herramienta al sector público se realizó rápidamente y sin intervención teórica sustancial. Donnelly et al., (1995) usaron SERVQUAL en un gobierno local de Escocia, mientras que Wisniewski y Donnelly (1996) ampliaron el planteamiento a todo el sector público, defendiendo su transferibilidad con escasos cambios; Van Ryzin et al., (2004) hicieron la operación más explícita al implementar el American Customer Satisfaction Index entre los residentes de Nueva York. La transferencia proveía una medida cuantificable cuando el New Public Management la requería, pero implicaba un supuesto que no se sostiene en el sector público.

Ese supuesto es que el receptor del servicio es el cliente. El que acude a una municipalidad no elige entre proveedores, no puede retirarse del intercambio y muchas veces tampoco ha decidido consumir el servicio, lo consume porque una norma así lo ha establecido o porque lo necesita. Van Ryzin (2006) y James (2009) mostraron que el modelo de desconfirmación de expectativas, núcleo lógico de SERVQUAL, opera diferente en los servicios públicos locales, pues las expectativas ciudadanas se anclan en referentes políticos y no en experiencias de mercado; Kim (2010) constató que la confianza en el gobierno responde a dinámicas de ciudadanía crítica antes que a la satisfacción transaccional. El receptor del servicio público no es un cliente sino un ciudadano, y la diferencia no es semántica sino teórica ya que define qué se mide y qué se considera un buen resultado.

El conflicto se manifiesta con mayor intensidad a nivel local y presenta tres características. La cercanía, los servicios municipales (limpieza pública, agua, trámites, seguridad, transporte) se dan a través del contacto directo y cotidiano, de manera que la calidad percibida se construye en la interacción y no en la evaluación de un producto terminado. La coincidencia de roles, el usuario del servicio local es al mismo tiempo el votante que elige a quien lo administra, lo que vincula la satisfacción a la legitimidad política sin mediaciones de los niveles nacionales. Y la descentralización de las competencias, variable institucionalmente y distribuida de forma desigual, tiene una calidad de la provisión local dependiente de arreglos de rendición de cuentas, según Bardhan y Mookherjee (2006), que varían de territorio a territorio.

El carácter específico del nivel local no es una hipótesis de la presente investigación, sino un hecho verificable en la estructura de la literatura misma. El campo cuenta con canales especializados, Local Government Studies se encuentra entre las revistas más productivas del corpus analizado y de líneas de investigación consolidadas en torno a problemas exclusivamente municipales, como la externalización y la remunicipalización de servicios (Bel y Warner, 2008; Warner y Hefetz, 2008), la cooperación intermunicipal o la descentralización fiscal. Asimismo, el desarrollo de la administración electrónica municipal ha abierto un frente reciente, que reformula la relación entre administración y ciudadanía (Li y Shang, 2020; Yeh, 2017).

A pesar de esta densidad, existe escaso conocimiento sistemático sobre la estructura y evolución de esta literatura. Los análisis bibliométricos disponibles tratan la calidad del servicio en contextos organizacionales amplios o la gestión institucional en general. Millan et al., (2025) revisaron 477 documentos sobre gestión institucional y calidad de servicio, pero su ecuación de búsqueda incluyó un término restrictivo vinculado al ámbito educativo, por lo que el corpus así obtenido, según los propios autores está formado por revistas más productivas que se enmarcan en el campo educativo, como son Journal of Studies in International Education o Higher Education. En consecuencia, su análisis no permite dar una caracterización de la investigación sobre la administración pública local. No se ha encontrado ningún estudio bibliométrico que aísle deliberadamente el nivel local de gobierno, a pesar de que es el nivel donde la tensión entre las lógicas de ciudadano y de cliente es constitutiva.

Esta investigación pretende subsanar ese vacío mediante el análisis bibliométrico de la producción científica indexada en Scopus sobre calidad del servicio en la administración pública local. Las preguntas que la guían son: ¿cuál ha sido la evolución de la producción científica en este campo y qué fases la caracterizan?, ¿qué revistas constituyen su núcleo y qué grado de concentración presentan?, ¿quiénes son los autores, instituciones y países más productivos?, ¿cómo se distribuye la productividad autoral y qué estructura de colaboración configura?, ¿qué documentos han ejercido mayor influencia?, ¿qué estructura conceptual organiza el campo y qué frentes temáticos lo componen? y, finalmente, ¿qué vacíos y tendencias emergentes se identifican? Las

respuestas ofrecen un mapa del estado de la investigación, útil tanto para académicos que se inician en el campo como para gestores públicos que desean basar sus decisiones en la evidencia acumulada.

Metodología

La investigación está enmarcada dentro del enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y diseño no experimental y longitudinal, entendido como la observación de los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural (Hernández-Sampieri et al., 2014); el fenómeno observado es la propia literatura científica. Para ello se utilizó la bibliometría como técnica principal, ya que permite una descripción cuantitativa de autores y producciones en períodos determinados (Urbizagastegui, 1999). Donthu et al., (2021) señalan que es particularmente útil cuando el volumen de literatura rebasa la capacidad de una revisión manual y el propósito es mapear la estructura intelectual y social de un campo, más que sintetizar hallazgos específicos; aquí están presentes ambas situaciones.

Se seleccionó Scopus como única fuente de datos, por su carácter multidisciplinario, su amplitud en las ciencias sociales y la calidad estructurada de sus metadatos, entre los que se incluyen las listas de referencias citadas necesarias para los análisis de co-citación y de acoplamiento bibliográfico. La ecuación canónica de búsqueda, aplicada sobre los campos de título, resumen y palabras clave, fue la siguiente:

TITLE-ABS-KEY(("service quality" OR "servqual" OR "public service delivery" OR "citizen satisfaction" OR "calidad del servicio") AND ("local government" OR "municipal*" OR "local authorit*" OR "local public administration" OR "city council" OR "town hall" OR "gobierno local")).

La ecuación integra dos bloques mediante el operador booleano AND; el primero reúne las distintas denominaciones asociadas con el constructo calidad del servicio e incorpora SERVQUAL debido a su reconocimiento como estándar dominante, además de incluir su variante en español con el propósito de recuperar la producción iberoamericana indexada. El segundo bloque delimita el ámbito local a partir de sus expresiones más frecuentes y emplea el truncamiento (*) para ampliar la búsqueda y recuperar las posibles variantes morfológicas.

Se excluyeron deliberadamente los términos “quality of service” y “user satisfaction” debido a su elevada polisemia, ya que el primero suele emplearse para designar un concepto técnico propio de las redes de telecomunicaciones, conocido como QoS, mientras que el segundo aparece con frecuencia en estudios relacionados con la interacción humano-computadora. Esta decisión se sustentó en una prueba preliminar, puesto que una ecuación que incorporaba ambos términos recuperó 2.467 registros y generó una diferencia de 758 documentos, equivalente al 30,7 %, compuesta mayoritariamente por literatura ajena al objeto de estudio, como trabajos sobre logística de carga urbana y diseño de sistemas producto-servicio, los cuales, además, figuraban entre los documentos más citados y podían distorsionar la validez de los indicadores de impacto, por lo que este contraste constituyó la base empírica para justificar la exclusión terminológica.

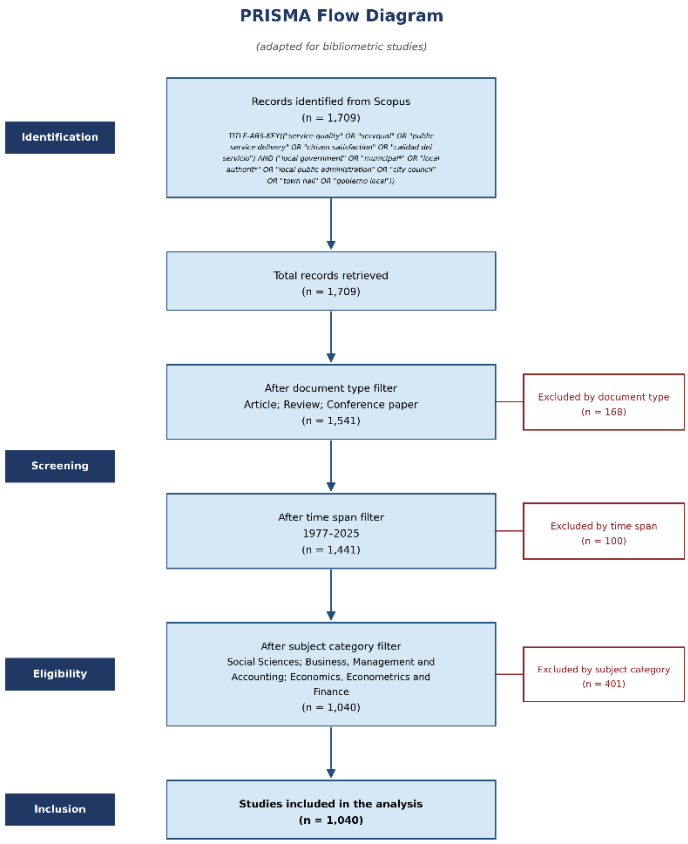
Se incluyeron artículos, revisiones y ponencias presentadas en congresos, debido a que corresponden a formas de producción académica sometidas a revisión por pares; en cambio, se excluyeron los capítulos de libro y las reseñas de congreso, ya que sus listas de referencias presentan una cobertura incompleta en Scopus y, en consecuencia, pueden introducir sesgos en los análisis relacionales. Asimismo, la búsqueda se restringió a las áreas de Ciencias Sociales, Negocios, Gestión y Contabilidad, así como Economía, Econometría y Finanzas, mientras que Ciencias de la Computación e Ingeniería fueron descartadas con base en el mismo criterio de precisión conceptual señalado previamente.

No se estableció límite inferior temporal, con el fin de reconstruir la evolución completa del campo; el corpus resultante data de 1977. Se adoptó como año de corte el 2025, por ser el último año completo indexado al momento de la consulta, evitando la distorsión que introduce un año parcial en las tasas de crecimiento. La ecuación identificó 1.709 registros. El criterio de tipo documental excluyó 168 registros, quedando 1.541; el criterio de límite temporal superior excluyó 100 documentos correspondientes a 2026 y 2027, años parcialmente indexados al momento de la consulta, quedando 1.441; y el criterio de área temática excluyó 401 registros adicionales.

El corpus definitivo estuvo integrado por 1.040 documentos publicados entre 1977 y 2025, lo cual representa una tasa de exclusión del 39,1 % respecto de los registros identificados. En la Figura 1 se muestra el diagrama de flujo del proceso de selección, realizado siguiendo la lógica PRISMA adaptada a estudios bibliométricos.

Figura 1

Diagrama de flujo del proceso de selección de documentos



Nota: adaptación de la lógica PRISMA a estudios bibliométricos. *Fuente:* elaborada con base en los registros recuperados de Scopus el 16 de julio de 2026.

Los registros se exportaron en formato CSV, incluyendo la totalidad de los campos disponibles y las listas de referencias citadas. Los datos crudos y procesados se encuentran disponibles en acceso abierto en el siguiente enlace: https://doi.org/10.5281/zenodo.21404183, lo que permite verificar de forma independiente tanto el corpus original como las transformaciones aplicadas.

Previamente al análisis se desambiguaron los nombres de autor empleando el identificador único de Scopus (Author ID) como criterio de identidad, y no con la coincidencia textual de las firmas. El procedimiento corrigió 2 distorsiones opuestas. Se detectaron 49 autores fragmentados, investigadores que aparecían registrados con múltiples variantes de firma y que el recuento contabilizaba como personas distintas, entre ellos una autora cuyas 12 contribuciones aparecían divididas en 2 registros de 6, lo que la desplazaba del primer al tercer lugar del ranking. A la inversa, 34 abreviaturas agrupan erróneamente a distintos investigadores, y la más severa reúne a 6 autores bajo una misma firma, lo que origina un falso segundo puesto. Este fenómeno afecta de forma desproporcionada a los apellidos de alta frecuencia en la literatura asiática y a los apellidos compuestos hispanos, y su corrección es indispensable para la validez de los indicadores de productividad y de las redes de coautoría.

Las palabras clave de autor se normalizaron también, fusionando 88 grupos de variantes de un mismo concepto (singular y plural, grafía británica o estadounidense, guionización). Se adoptó un criterio conservador: la fusión se ejecutó únicamente si ambas formas aparecían en el corpus, evitando así reglas morfológicas ciegas. Se disminuyó el vocabulario de 2.698 a 2.606 términos.

El análisis se realizó con el paquete bibliometrix para R y su interfaz Biblioshiny (Aria y Cuccurullo, 2017), complementado con VOSviewer (Van Eck y Waltman, 2010).

El análisis se realizó desde tres dimensiones: descriptiva (producción anual, tasa de crecimiento, distribución por países e instituciones), de productividad e impacto (Ley de Lotka, Ley de Bradford y documentos

más citados) y estructural (red de coautoría como estructura social, y red de co-ocurrencia de palabras clave junto al mapa temático como estructura conceptual). Se trata de un estudio en metadatos de dominio público, por tanto, no requirió consentimiento informado ni aprobación de comité de ética; se respetó la autoría de las fuentes mediante citación en norma APA, séptima edición.

El estudio tiene tres limitaciones. Al utilizar solo Scopus se excluye la producción indexada únicamente en Web of Science, SciELO u otros repositorios regionales, lo que puede subrepresentar la investigación iberoamericana. La ecuación limita la recuperación a los términos consignados, por lo que podría no haber capturado investigaciones con denominaciones alternativas. Finalmente, el campo autor de correspondencia muestra una ausencia del 30,7 % de los registros; los análisis por país e institución se tomaron del campo de afiliación, disponible en el 98,5 % de los documentos.

Resultados y discusión

El corpus está formado por 1.040 documentos publicados entre 1977 y 2025 en 546 fuentes, con 2.367 autores (Figura 2). El promedio de 2,56 autores por documento y los 219 que lo firman en solitario, describen una colaboración moderada, alcanzando el 18,56 % la coautoría internacional. El conjunto acumula 45.619 referencias citadas y 21,32 citas por documento, con una edad media de documento de 9,33 años.

El contraste con Millan et al., (2025) es muy instructivo, aun cuando las ventanas temporales son diferentes (1964-2023 frente a 1977-2025). El corpus de gestión institucional contó con 477 documentos con una media de 12,14 citas, un 9,02 % de coautoría internacional, una edad media de 17,6 años y un crecimiento anual medio del 3,08 %. La literatura que se centra en el nivel local multiplica por dos el volumen y casi lo hace en impacto e internacionalización, con la mitad de antigüedad y el triple de ritmo, no es un subconjunto del campo general, sino un campo con dinámica propia.

Figura 2
Indicadores generales del corpus

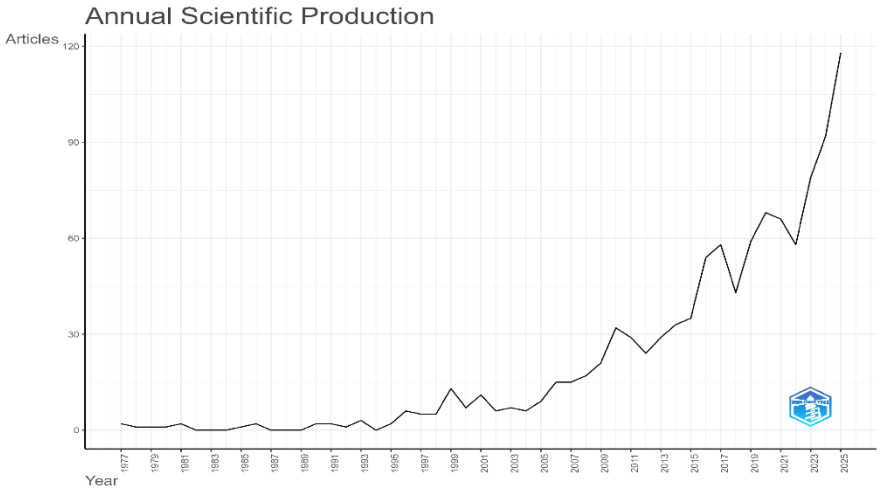


Fuente: elaborada con base en los 1.040 documentos del corpus procesados en Biblioshiny.

La producción anual (Figura 3) describe una curva exponencial, que se caracteriza por tener cuatro fases. En la fase de latencia (1977-1996) se agrupan 26 documentos, con un promedio de 1,3 por año: el tema está ahí, pero no es un campo. Una fase de emergencia (1997-2006) aumenta la media a 8,4 documentos al año, coincidiendo con la difusión internacional del New Public Management. Se alcanzan los 28,9 por año en la fase de consolidación (2007-2016). El periodo de expansión (2017-2025) llega a 71,2 anuales, con un máximo histórico de 118 en 2025.

La concentración temporal es pronunciada: el 66,8 % de la producción de casi cinco décadas corresponde a la última, el año mediano del corpus es 2019, y solo 2025 aporta el 11,3 % del total. La tasa de crecimiento anual compuesta alcanza el 8,87 %, pero se calcula a partir de los años inicial y final de la serie y depende de la reducida base de partida, por lo que una medida más robusta son los porcentajes acumulados.

Figura 3
Producción científica anual, 1977-2025



Fuente: elaborada con base en los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2025 y procesados en Biblioshiny.

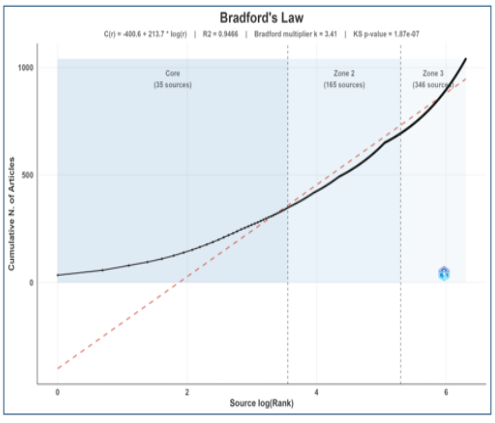
La Ley de Bradford (Bradford, 1934) aplicada a las 546 fuentes (Figura 4a) muestra una zona núcleo de 35 revistas, el 6,4 % del total que concentra un tercio de la producción, frente a 165 fuentes en la segunda zona y 346 en la tercera, el campo dispone de canales especializados y no es una literatura dispersa.

La Figura 4b muestra un ranking de fuentes más productivas que requiere cautela. Sustainability encabeza con 34 documentos, pero su posición responde al volumen editorial de una megarrevista multidisciplinar, antes que a su centralidad temática. El verdadero núcleo lo forman las nueve revistas siguientes, todas ellas pertenecientes al canon de la administración pública: Local Government Studies (23), International Journal of Public Sector Management (22), Public Administration Review (16), Public Administration y Public Management Review (15 cada uno), International Review of Administrative Sciences (14), Journal of Public Administration Research and Theory y Public Policy and Administration (13) y Government Information Quarterly (12). Las diez fuentes más citadas constituyen el 1,8 % de las revistas y el 17 % de los documentos.

La segunda posición de Local Government Studies tiene implicaciones teóricas, la existencia de una revista consagrada exclusivamente al gobierno local, y su condición de canal más productivo entre las especializadas, evidencia que el nivel local opera como objeto de estudio autónomo. El aporte de este estudio queda delimitado por el contraste con Millan et al., (2025), cuyas fuentes principales pertenecen a la educación superior.

Figuras 4a y 4b
Revistas núcleo del campo

4a. Ley de Bradford



4b. Fuentes más productivas



Fuente: elaboradas con base en los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2025 y procesados en Biblioshiny.

Una vez realizada la desambiguación descrita en la metodología, el ranking de productividad autoral (Figura 5a) sitúa a Mildred E. Warner (Cornell University) con 12 documentos, seguida de Germà Bel (Universitat de Barcelona) con 11 y Gregg G. Van Ryzin con 6. Las primeras posiciones están completadas por Olu Akinboade y José Luis Zafra-Gómez con 5, y varios investigadores con 4, entre ellos Mik Wisniewski, coautor de los trabajos fundacionales sobre SERVQUAL en el gobierno local.

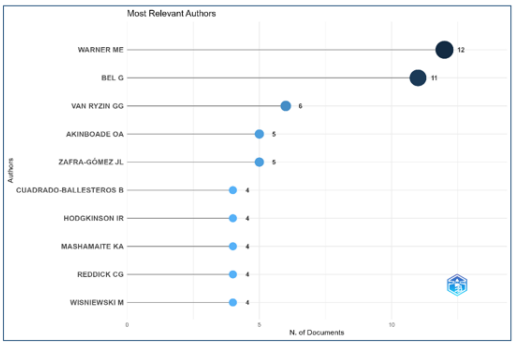
El dato más importante es el que muestra el tope de este ranking: el autor más prolífico concentra tan solo el 1,2 % de la producción. No hay figura hegemónica ni escuela dominante. Las primeras posiciones identifican tradiciones diferenciadas: la línea angloamericana sobre privatización y remunicipalización municipal (Bel y Warner, 2008; Warner y Hefetz, 2008), la escuela española de gestión financiera local y la investigación sobre satisfacción ciudadana.

Las afiliaciones más productivas (Figura 5b) están de acuerdo con ese ranking: Encabeza la lista de instituciones Cornell University con 11 documentos, seguida por la Universitat de Barcelona (9) y por Tsinghua University, University of Agder, University of Granada y University of Johannesburg con 8 cada una. La Universidad del Zulia, con 6, es la única representación latinoamericana del grupo.

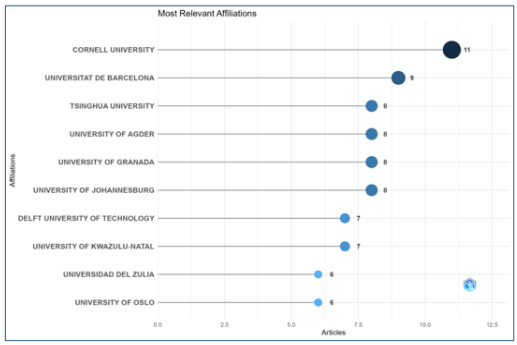
La distribución geográfica (Figura 5c) muestra el predominio de Estados Unidos seguido de Reino Unido, China y España; la presencia de Indonesia y Sudáfrica en los seis primeros indica que la investigación no se restringe al Norte global. El patrón de colaboración, sin embargo, varía entre países, mientras los cuatro primeros muestran porcentajes apreciables de coautoría internacional, Polonia e Indonesia producen casi exclusivamente en coautoría nacional. América Latina está claramente subrepresentada, lo que implica tanto una limitación en la cobertura como una agenda que queda pendiente.

Figuras 5a, 5b y 5c
Autores, afiliaciones y países más productivos

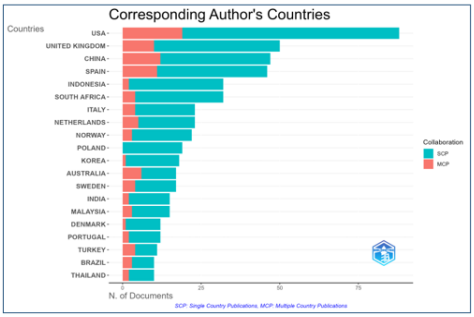
5a. Autores tras desambiguación



5b. Afiliaciones



5c. Países del autor de correspondencia; SCP indica autoría nacional y MCP coautoría internacional



Fuente: elaboradas con base en los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2025 y procesados en Biblioshiny.

El ajuste de la Ley de Lotka (Lotka, 1926) a la distribución autoral (Figura 6) arroja un exponente de 3,25 (R^2 = 0,904), sustancialmente superior al valor teórico de 2: cerca del 90 % de los autores firma un único documento, frente al 67 % que predice el modelo clásico. La prueba de Kolmogorov-Smirnov contra el modelo teórico no resulta significativa (D = 0,625; p = 0,088), si bien la baja cantidad de clases de productividad reduce

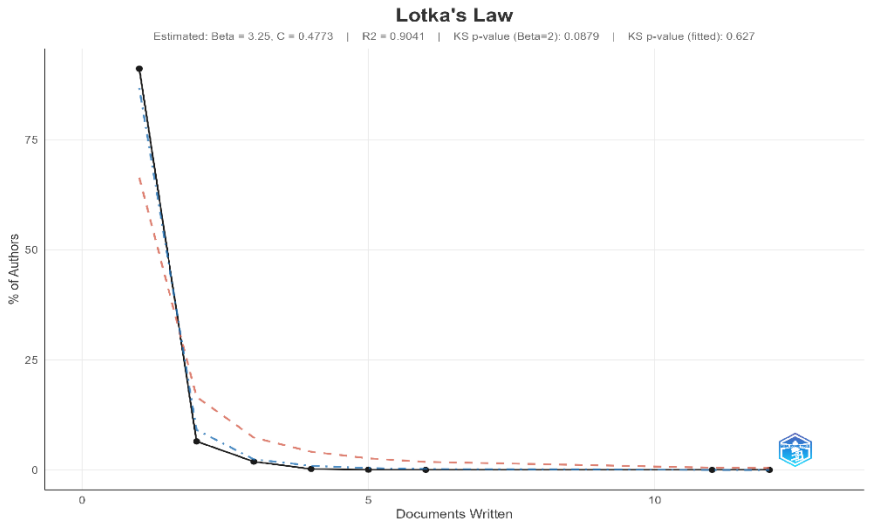
la potencia de la prueba y aconseja no interpretar dicho valor como confirmación del ajuste; el modelo con exponente ajustado se adapta mejor a la distribución empírica (D = 0,375; p = 0,627).

La lectura es clara, la atomización está siendo mayor de lo que se esperaba. El 90 % de los investigadores que publican sobre calidad del servicio en el gobierno local lo hacen una sola vez y no vuelven a publicar. La comunidad de especialistas de carrera es pequeña: La excepción, y no la regla, la constituyen Warner, Bel, Van Ryzin y Zafra-Gómez.

La red de coautoría (Figura 7) confirma el diagnóstico desde una métrica independiente: carece de componente gigante, y se descompone en agrupaciones pequeñas y desconectadas, mayoritariamente díadas y tríadas. El mayor de los componentes articula a Warner, Bel y sus colaboradores en torno a la privatización y la remunicipalización, y es el único puente transatlántico visible. Los demás forman islas de base nacional: uno británico de gestión pública, uno español, uno sudafricano, y uno de gobierno local europeo. Las escuelas existen, pero no se comunican entre ellas.

Figura 6

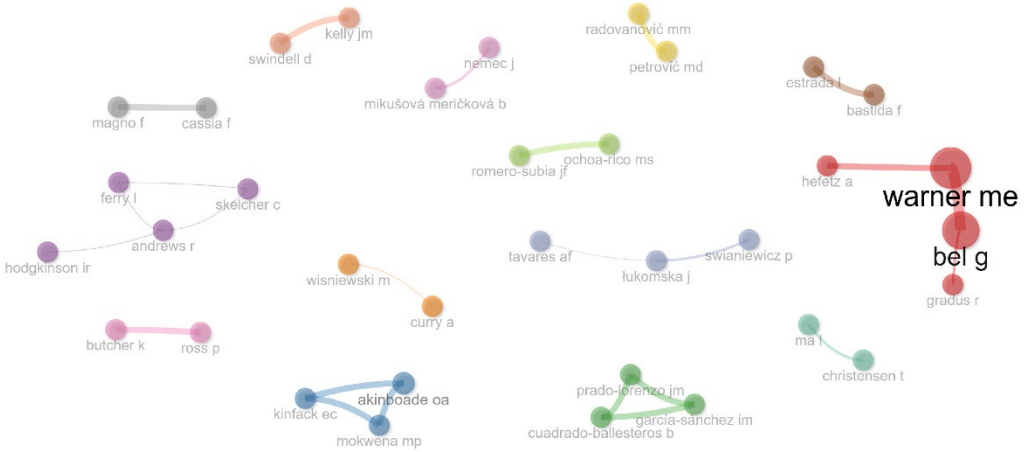
Productividad autoral según la Ley de Lotka



Nota: línea continua: distribución empírica; discontinua roja: modelo teórico (β = 2); punteada azul: modelo ajustado (β = 3,25).
Fuente: elaborada con base en los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2025 y procesados en Biblioshiny.

Figura 7

Red de colaboración entre autores



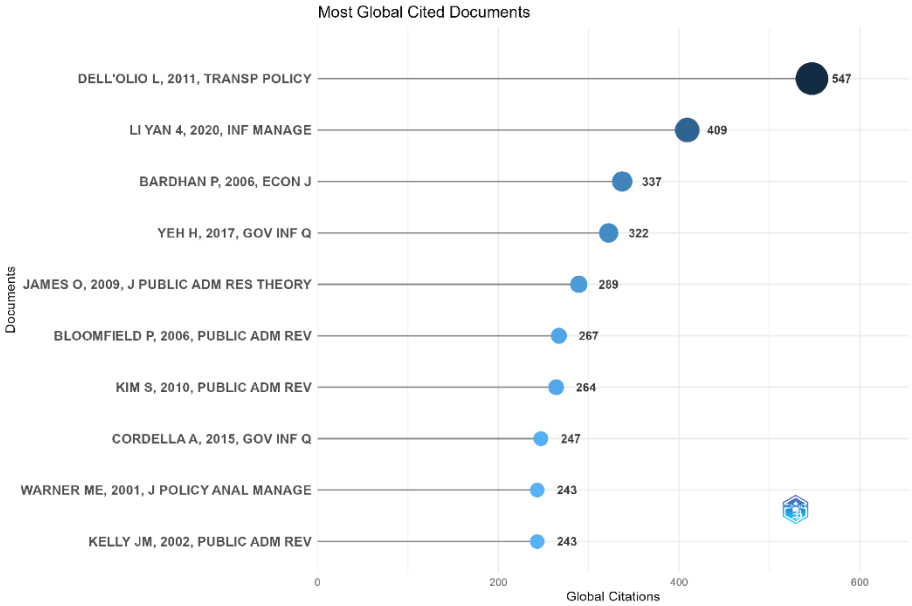
Fuente: elaborada con base en los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2025 y procesados en Biblioshiny.

Los diez documentos más citados (Figura 8) los encabeza DellOlio et al. , (2011) sobre la calidad de servicio deseada por usuarios del transporte público (547 citas), Li y Shang (2020) sobre calidad y valor percibido en el gobierno electrónico chino (409) y Bardhan y Mookherjee (2006) sobre descentralización y rendición de cuentas (337). Les siguen Yeh (2017) (322), James (2009) (289), Bloomfield (2006) (267), Kim (2010) (264), Cordella y Tempini (2015) (247), Warner y Hebdon (2001) (243) y Kelly y Swindell (2002) (243); siete de los diez aparecieron en las revistas núcleo identificadas.

Su naturaleza es más informativa que su distribución editorial: los documentos más influyentes del campo no aplican SERVQUAL, sino que ponen en cuestión sus supuestos, el caso de James (2009) o abordan problemas de gobernanza que el instrumento no contempla. La tradición de calidad de servicio aporta el vocabulario del campo, pero no sus obras de referencia.

Figura 8

Documentos más citados globalmente



Fuente: elaborada con base en los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2025 y procesados en Biblioshiny.

La red de co-ocurrencia de palabras clave de autor (Figura 9) muestra que el campo se organiza en cinco agrupamientos diferenciados. El término local government (179 veces) es el nodo central, los otros nodos con mayor peso son service quality (95), public services (67) y citizen satisfaction (67).

El primero reúne el vocabulario de la economía política de los servicios locales (gobernanza, rendición de cuentas, descentralización, privatización, democracia, cooperación intermunicipal, eficiencia); el segundo, los términos de la gestión de calidad y del desempeño (quality management, performance measurement, transparencia, confianza); el tercero articula prestación y participación (public service delivery, coproducción, participación ciudadana, gobernanza local); el cuarto, de aparición reciente, organiza el frente digital (gobierno electrónico, transformación digital, ciudades inteligentes, redes sociales); y el quinto congrega el vocabulario del marketing de servicios (service quality, servqual, customer satisfaction, quality).

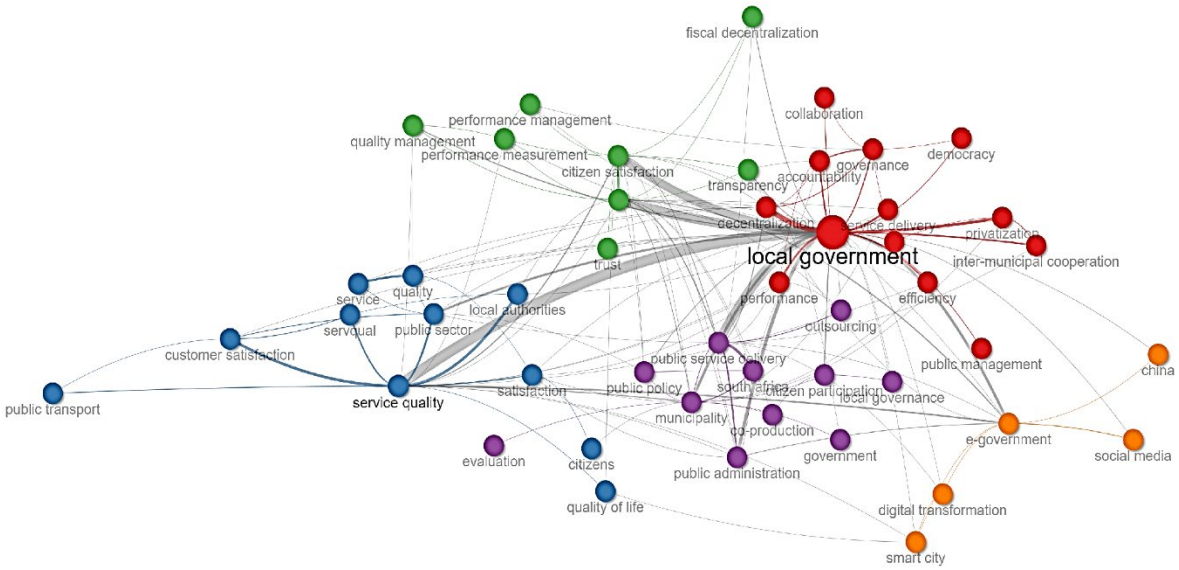
Este último agrupamiento adquiere la mayor relevancia teórica, debido a que los términos derivados de SERVQUAL se sitúan en el extremo periférico de la red y solo se vinculan con el núcleo mediante dos enlaces de peso considerable, los cuales conectan service quality con local government y con public services, mientras que customer satisfaction y public transport permanecen suspendidos en el borde exterior del grafo. En consecuencia, la estructura observada no refleja un entramado conceptual plenamente integrado, sino un vocabulario añadido de manera externa, puesto que el instrumental procedente del marketing de servicios logra conectarse con el campo, pero no llega a entrelazarse teóricamente con él.

Las métricas de centralidad confirman esta lectura y permiten precisarla. De los 48 nodos de la red, local government es el que mayor intermediación presenta (677,27), seguido de service quality (158,13), municipality (121,67), public services (59,82) y citizen satisfaction (33,24). El hecho de que citizen satisfaction quede en quinto

lugar en una medida que cuantifica la frecuencia con la que un nodo se sitúa en el camino más corto entre otros dos, la dota del carácter de concepto puente, multiplica por ocho el valor de citizen participation (4,30) y contrasta con citizens (0,00), nodo terminal.

Ahora bien, la adscripción de citizen satisfaction al cluster de la gestión del desempeño, junto a quality management, performance measurement, transparency y trust y no al que reúne participación ciudadana, coproducción y gobernanza local, revela de qué modo la literatura ha resuelto la tensión planteada en la introducción. La satisfacción ciudadana se ha construido más como indicador de gestión que como categoría política, el ciudadano ingresa al análisis como evaluador de un servicio y no como titular de un derecho. La tensión entre las lógicas de cliente y de ciudadano no se ha resuelto teóricamente, se ha evitado, adoptando el vocabulario de la segunda y la gramática de la primera.

Figura 9
Red de co-ocurrencia de palabras clave de autor

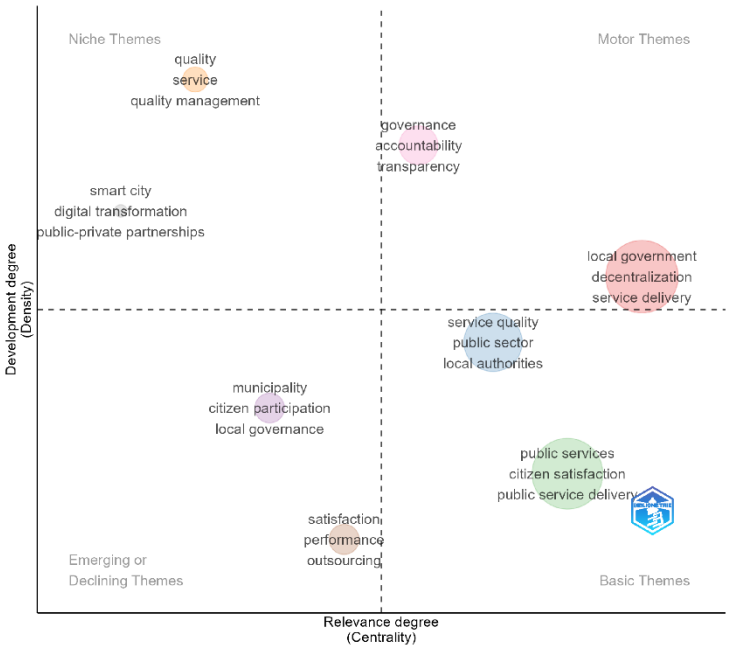


Fuente: elaborada con base en los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2025 y procesados en Biblioshiny.

Los ejes de centralidad y densidad del mapa temático (Figura 10) ratifican esta estructura. El núcleo está ocupado por el agrupamiento de local government, descentralización y prestación de servicios. Los temas de transparencia, rendición de cuentas y gobernanza se encuentran en el cuadrante motor. Por el contrario, el conjunto quality, service y quality management se sitúa en el cuadrante de los temas nicho: muestra una alta densidad interna pero una baja centralidad, o sea, poca articulación con el resto del campo. La tradición de la gestión de la calidad está desarrollada, pero sigue encapsulada.

El caso de citizen satisfaction es inverso y particularmente revelador: se sitúa en el cuadrante de temas básicos, con alta centralidad y baja densidad. Es un concepto que la literatura invoca de forma transversal pero conceptualmente subdesarrollado. Se encuentra exactamente en el punto de sutura entre las dos tradiciones, y es justamente ahí donde el campo muestra su mayor debilidad teórica.

Figura 10
Mapa temático del campo



Fuente: elaborada con base en los metadatos obtenidos de Scopus hasta 2025 y procesados en Biblioshiny.

Conclusiones

La investigación sobre calidad del servicio en la administración pública local es un campo joven, de expansión acelerada y estructuralmente atomizado. De los 1.040 documentos indexados en Scopus entre 1977 y 2025, dos tercios fueron publicados en la última década; tras casi dos décadas de latencia, la producción se multiplicó por cincuenta y cinco entre la primera y la última fase, con un máximo histórico en 2025. No se trata de un apéndice de la investigación sobre gestión institucional, sino un objeto con dinámica propia en volumen, impacto, internacionalización y ritmo de crecimiento.

La literatura analizada dispone de canales de difusión consolidados, ya que 35 revistas concentran aproximadamente un tercio de la producción y Local Government Studies lidera el núcleo especializado. La existencia de una publicación dedicada exclusivamente al gobierno local confirma que este nivel se ha configurado como un objeto de estudio autónomo, en lugar de constituir únicamente una aplicación territorial de la administración pública general.

Sin embargo, la estructura social del campo continúa siendo frágil, puesto que el exponente de Lotka ($\beta = 3,25$) evidencia una atomización superior a la esperada, casi el 90 % de los autores participa en un solo trabajo y el investigador más productivo representa apenas el 1,2 % de la producción total. Asimismo, la red de coautoría carece de un componente gigante y se fragmenta en escuelas de base nacional con escasa interacción entre sí, salvo aquella que articula los estudios sobre privatización y remunicipalización, lo cual revela la existencia de especialistas, pero no de una comunidad científica plenamente integrada.

El principal aporte de este trabajo se sitúa en el plano conceptual, debido a que tres análisis independientes, correspondientes a la red de coautoría, la red de coocurrencia de palabras clave y el mapa temático, convergen en un mismo diagnóstico: el campo incorporó el instrumental analítico del marketing de servicios, aunque sin integrarlo teóricamente con el núcleo de la administración pública. En este sentido, el vocabulario derivado de SERVQUAL se ubica en la periferia de la red conceptual y en el cuadrante de temas nicho del mapa temático, lo que indica que se encuentra desarrollado, pero permanece encapsulado, mientras que la satisfacción ciudadana funciona como el concepto articulador entre ambas tradiciones, ya que ocupa el quinto lugar entre los nodos con mayor intermediación, aunque presenta baja densidad y se relaciona con mayor frecuencia con la medición del desempeño que con la participación o la democracia; por ello, puede sostenerse que la literatura ha adoptado el léxico del ciudadano, pero conserva la gramática del cliente.

A partir de estos resultados se plantean tres líneas de trabajo, la primera de carácter teórico, orientada a construir la satisfacción ciudadana como una categoría política y no únicamente como un indicador de gestión, de manera que la evaluación del servicio pueda vincularse con la rendición democrática de cuentas; la segunda de alcance geográfico, sustentada en la subrepresentación de América Latina dentro de un campo en el que la

calidad de los servicios municipales constituye un problema público central y, por lo tanto, un ámbito con evidente demanda social. La tercera línea es de carácter emergente y se relaciona con el avance del gobierno electrónico, la transformación digital y las ciudades inteligentes, fenómenos que reformulan la relación entre la administración y la ciudadanía y, en consecuencia, exigen revisar los supuestos de un instrumental originalmente diseñado para contextos de atención presencial.

Referencias

Aria, M. y Cuccurullo, C. (2017). bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of Informetrics, 11*(4), 959-975. https://doi.org/10.1016/j.joi.2017.08.007

Bardhan, P. y Mookherjee, D. (2006). Decentralisation and accountability in infrastructure delivery in developing countries. *The Economic Journal, 116*(508), 101-127. https://doi.org/10.1111/j.1468-0297.2006.01049.x

Bel, G. y Warner, M. (2008). Does privatization of solid waste and water services reduce costs? A review of empirical studies. *Resources, Conservation and Recycling, 52*(12), 1337-1348. https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2008.07.014

Bloomfield, P. (2006). The challenging business of long-term public-private partnerships: Reflections on local experience. *Public Administration Review, 66*(3), 400-411. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00597.x

Bradford, S. (1934). Sources of information on specific subjects. *Engineering, 137*, 85-86. (Reimpreso en *Journal of Information Science, 10*(4), 1985, 173-180. https://doi.org/10.1177/016555158501000407)

Cordella, A. y Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly, 32*(3), 279-286. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005

Dell'Olio, L., Ibeas, A. y Cecin, P. (2011). The quality of service desired by public transport users. *Transport Policy, 18*(1), 217-227. https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.08.005

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. https://doi.org/10.1108/09513559510103157

Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N. y Lim, W. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research, 133*, 285-296. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.070

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw Hill Education.

James, O. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory, 19*(1), 107-123. https://doi.org/10.1093/jopart/mum034

Kelly, J. y Swindell, D. (2002). A multiple-indicator approach to municipal service evaluation: Correlating performance measurement and citizen satisfaction across jurisdictions. *Public Administration Review, 62*(5), 610-621. https://doi.org/10.1111/1540-6210.00241

Kim, S. (2010). Public trust in government in Japan and South Korea: Does the rise of critical citizens matter? *Public Administration Review, 70*(5), 801-810. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2010.02207.x

Li, Y. y Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management, 57*(3), 103197. https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197

Lotka, A. (1926). The frequency distribution of scientific productivity. *Journal of the Washington Academy of Sciences, 16*(12), 317-323. https://www.jstor.org/stable/24529203

Millan, A., Carranza, R. y Valdiviezo, V. (2025). Análisis bibliométrico sobre la gestión de la información y la calidad del servicio en la gestión institucional. *Revista InveCom, 6*(3), 1-10. https://doi.org/10.5281/zenodo.17245398

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41-50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40.

Urbizagastegui, R. (1999). La ley de Lotka y la literatura de bibliometría. *Investigación Bibliotecológica, 13*(27), 125-141. https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1999.27.3913

Van Eck, N. y Waltman, L. (2010). Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics, 84*(2), 523-538. https://doi.org/10.1007/s11192-009-0146-3

Van Ryzin, G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Journal of Public Administration Research and Theory, 16*(4), 599-611. https://doi.org/10.1093/jopart/mui058

Van Ryzin, G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L. y Martinez, E. (2004). Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American customer satisfaction index model to New York City. *Public Administration Review, 64*(3), 331-341. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00377.x

Warner, M. y Hebdon, R. (2001). Local government restructuring: Privatization and its alternatives. *Journal of Policy Analysis and Management, 20*(2), 315-336. https://doi.org/10.1002/pam.2027

Warner, M. y Hefetz, A. (2008). Managing markets for public service: The role of mixed public-private delivery of city services. *Public Administration Review, 68*(1), 155-166. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00845.x

Wisniewski, M. y Donnelly, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: The potential for SERVQUAL. *Total Quality Management, 7*(4), 357-366. https://doi.org/10.1080/09544129650034710

Yeh, H. (2017). The effects of successful ICT-based smart city services: From citizens' perspectives. *Government Information Quarterly, 34*(3), 556-565. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.001