

Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático

*Pablo Rivera Ramos **

*América Antonieta Medrano Ricaldi ***

*José Manuel Armada Pacheco ****

Resumen

La investigación tiene el propósito de determinar la relación entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de Sarín en el año 2022. La población estuvo comprendida por 163 ciudadanos a quienes se les aplica el instrumento de recolección de datos de 37 ítems. La información empírica fue procesada en el software de SPSS y el SmartPLS, para calcular la correlación entre las variables a través de un modelo de ecuación estructural. Se comprueba que si se mejora la asistencia pública, se incrementa, de modo significativo, la satisfacción ciudadana. Adicionalmente, se evidencia que optimizar la empatía entre el funcionario y el usuario, es fundamental para garantizar la adecuada percepción ante la gestión pública, fortaleciendo las disposiciones democráticas de gobierno. En general, la información obtenida, permite concluir que, en la administración pública, el usuario no es un cliente, es el ciudadano; donde, la satisfacción de los requerimientos materiales se convierte en el basamento de las formas dignas de convivencia, justificando al Estado democrático. Así, el deterioro de los servicios públicos lejos está de causar el cese de una empresa privada; se trata, que la insatisfacción ciudadana impide modos democráticos de convivencia.

Palabras clave: calidad del servicio administrativo; administración pública; satisfacción ciudadana; Estado democrático; relación calidad-servicio.

* Universidad Continental, Huancayo, Perú. Facultad de Ciencias de la Empresa. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4553-6039>. Email: 40067819@continental.edu.pe

** Universidad Continental, Huancayo, Perú. Facultad de Ciencias de la Empresa. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3148-1033>. Email: 41422669@continental.edu.pe

*** Universidad Continental, Huancayo, Perú. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3827-6144>. Email: jarmada@continental.edu.pe

Citizen satisfaction with the quality of public service: Foundation of the Democratic State

Abstract

The purpose of the research is to determine the relationship between the quality of administrative service and citizen satisfaction in the District Municipality of Sarin in the year 2022. The population consisted of 163 citizens to whom the 37-item data collection instrument was applied. The empirical information was processed in SPSS and SmartPLS software to calculate the correlation between variables through a structural equation model. It is found that improving public assistance significantly increases citizen satisfaction. In addition, it is shown that optimizing empathy between the official and the user is fundamental to guarantee an adequate perception of public management, strengthening the democratic dispositions of government. In general, the information obtained leads to the conclusion that, in public administration, the user is not a client, but the citizen; where the satisfaction of material requirements becomes the basis for dignified forms of coexistence, justifying the democratic state. Thus, the deterioration of public services is far from causing the cessation of a private company; it is that citizen dissatisfaction prevents democratic forms of coexistence.

Keywords: quality of administrative service; public administration; citizen satisfaction; democratic state; quality-service relationship.

Introducción

En Latinoamérica, la insatisfacción es la actitud ciudadana, más frecuente, ante los servicios públicos. En consideración, indagar las razones del descontento, se convierte en el principal propósito de muchos estudios contemporáneos. Así, esta investigación tiene el objetivo de analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana; toda vez, que se considera la transparencia en la gestión pública basamento de las formas democráticas de convivencia. Al respecto escribe Quesada (2021: 03) engagement, and performance of higher education students in the Latin American context. Researcher studied the impact of quality in natural science students at the University of Costa Rica, using a mixed method (quantitative-qualitative):

Las empresas que lucran de la prestación de servicios fueron las primeras en incursionar en el tema de la calidad. Razones obvias de sostenibilidad de ingresos y posición en el mercado marcaron el inicio de una tendencia. Sin embargo, las organizaciones no lucrativas también observaron oportunidades de mejora,

producto de iniciativas propias o promovidas por la competencia privada o por atender a usuarios más sensibilizados por la cultura de calidad emprendida por las empresas.

La satisfacción de los usuarios: “Es un indicador de la calidad en la atención, es un reflejo de las barreras de accesibilidad a los servicios, particularmente de orden administrativo y cultural” (Morales-Sánchez y García-Ubaque, 2019: 129). En concordancia, Ulloa Vera (2023: 16) apunta:

La evaluación del ciudadano frente a la calidad del servicio prestado por parte del servidor público se convierte en una herramienta indispensable para evaluar el desempeño de los servidores, ya que es uno de los indicadores que permite validar el cumplimiento de la gestión del talento humano en las entidades públicas.

Destaca, indagar el nivel de satisfacción del usuario permite establecer la calidad del servicio prestado. Siendo las formas democráticas de gobierno la gestión colectiva de los recursos públicos, con el propósito de conformar bienestar como habilidad social. La satisfacción de los usuarios ante los servicios comprueba la eficiencia de la gestión pública; así, identificar la robustez de la democracia como servicio social. Quiere decir, garantizar la satisfacción ciudadana valida la gestión pública. Se enfatiza:

Sin duda que la democracia es también una regla, un método racional y satisfactorio para definir en una comunidad, una nación y/o un Estado, quien gobierna y quien es oposición. Es una gran manera para dirimir esta fundamental situación. A sí las cosas, este procedimiento, en teoría, evita cualquier tipo de uso de violencia y otros métodos reñidos con la civilidad y el respeto de los derechos humanos de todas y todos los que compone una población (Lagomarsino Montoya, et al, 2022: 15).

En concordancia, la investigación indaga la relación entre servicio administrativo y satisfacción ciudadana en la municipalidad de Sarín, provincia de Sánchez Carrión, La Libertad, en el año 2022. Siendo la oficina municipal un lugar de gestión pública, se considera identificar los motivos de la insatisfacción. Consecuentemente, la información consiente intervenir la administración de los recursos materiales y humanos, con el propósito de mejorar el servicio; incrementando la satisfacción de quienes se sirven de él.

Destaca que la principal fortaleza de la administración democrática reside en la capacidad de brindar las condiciones materiales que la población requiere. Apreciado así, la democracia es un tipo de gestión que tiene como principal función el servicio social; en cuanto demostrar la capacidad de coordinar recursos en favor del bienestar. Donde, claramente, los límites e imposibilidades administrativas determinan deficiencias de los servicios prestados.

El quiebre del contrato social que sustenta las formas democráticas de gobierno conlleva a múltiples crisis humanas; de ahí la importancia de esta

investigación. Descontento que desarticula las habilidades ciudadanas ante la persistencia de la deficiente gestión; provocando crisis de legitimidad institucional.

En consideración, la validez de los gobiernos democráticos reside en la persistencia en mejorar los servicios públicos como sustento de los derechos humanos. Se identifica la valía de la oficina, al gestionar varias diligencias municipales; el cual cuenta con dos espacios, físico y virtual. Situación que enfatiza que cualquier plan de mejora debe contemplar la calidad de los servicios prestados en los ambientes de atención; requiriendo transformaciones sustanciales en el espacio presencial y digital.

Tradicionalmente, en Perú, los usuarios manifiestan baja satisfacción por los servicios públicos recibidos. Inconformidad que demuestra la ineficiente gestión; en esta situación, es común el descontento ante el trato recibido. En particular, el municipio que ocupa esta investigación suscita permanentes quejas de los usuarios. Lo cual, obliga a atender la calidad administrativa, con la finalidad de brindar los recursos materiales y humanos que mejoran, sustancialmente, la calidad de los servicios prestados.

Ante la insatisfacción, el Estado peruano, a lo largo del tiempo ha implementado diversas estrategias, al indicar precisiones técnicas y jurídicas con el propósito de optimizar la calidad de los servicios prestados. Subraya que las acciones aplicadas han sido incapaces de mejorar la percepción ciudadana. Así, los Planes de Desarrollo Concertado (PDC) no han demostrado los cambios esperados en cuanto evidencia de mayor satisfacción por parte de los usuarios. Situación que repercute, de modo significativo, en la confianza ante la gestión municipal; toda vez que se demanda mayor claridad administrativa.

Ante los límites administrativos, resulta pertinente evaluar diversas alternativas de manejo de los recursos públicos. Cobra valía el planteamiento gerencial de Idrovo Toala et al (2020) quien insiste que los cambios de gestión duraderos y eficientes se coordinan considerando las apreciaciones de los usuarios.

Quiere decir, que la acertada gestión lejos está de aplicarse de modo vertical, imponiendo acciones, de forma arbitraria, por parte de quien administra el municipio. Por el contrario, son los usuarios quienes al describir el servicio que esperan, brindan las características que este debe poseer. En virtud, todos los recursos materiales y humanos que cuenta la municipalidad deben orientarse con el propósito de cumplir cada una de las exigencias. Donde la mejor gestión demuestra la capacidad de coordinar, de modo eficiente, los recursos, oportunidades y capacidades para mejor servir.

Tahua (2019) señala que considerar la satisfacción del usuario como fundamento gerencial, demuestra, como principal ventaja, identificar

los momentos, a lo largo de la cadena de gestión, que dificultan y entorpecen la prestación del servicio. En consideración, permite resolver las contingencias, solventar los límites, gestionar los recursos en cada una de las etapas administrativas. Específicamente, permite identificar los deficientes momentos de atención ciudadana.

Uno de los principales límites que entorpecen la calidad de los servicios públicos, es la ocupación de quien administra en las propias tareas, descuidando el trabajo de los subalternos. Seguidamente, la mayoría de los administradores municipales desatienden el departamento de recursos humanos, específicamente, la tarea que tiene de supervisar la atención al cliente; omisión que, claramente, repercute en la mala percepción del ciudadano frente a la gestión.

Por supuesto, en modelos de gestión con alta participación partidista, el administrador municipal no cuenta con la potestad de sancionar y remover al personal. Lo cual, se enfatiza, incide en las omisiones que provocan la insatisfacción de los usuarios; sobre todo en la deficiente atención pública.

Diferentes estudios analizan la imbricación entre percepción de servicio y calidad del mismo; donde, la mayoría de las veces, se identifica la deficiente atención al cliente como principal limitante (Ramos, et al., 2020). Fan-Yu, P et al, (2018) estudia la satisfacción de los usuarios en un restaurante, señala que los atributos diferenciadores en el servicio afectan directamente la satisfacción del cliente; donde, el monitoreo y mejora continua del servicio incide positivamente sobre la calidad. Entonces, es importante competencia de la acertada gestión establecer mecanismos administrativos que sirvan para vigilar y controlar permanentemente el servicio que se ofrece. Situación que obliga a establecer canales de comunicación eficientes y continuos con los usuarios.

Al respecto, un relevante estudio es el realizado por González (2017), quien determina la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima, 2017. Concluye que existe clara relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del ciudadano (Rho Spearman 0,550).

El estudio evidencia que existe una buena calidad de servicio con una buena satisfacción del ciudadano en un 87,2%; a su vez se observa una regular calidad de servicio con una satisfacción del ciudadano regular en un 12.5 %; asimismo, una mala calidad de servicio con una satisfacción del ciudadano mala en 1%. Además, determina una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano (Rho Spearman 0,550). Establece una relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano (Rho Spearman 0,545). Indica relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del ciudadano (Rho Spearman 0,456). Revela relación entre capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano (Rho Spearman 0,424).

Ahorabien, Barreto y Tolentino (2020) analizan la relación entre la calidad de servicio de registros civiles y el índice en la satisfacción ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019. Obtienen relevantes resultados a partir del estudio de la variable independiente, que tiene una correlación positiva alta con la variable dependiente, pues, la relación (r) es de 0.780; asimismo, la calidad de servicio incide 66% ($r^2 = 0.66$) en la satisfacción ciudadana. Demuestran que la calidad del servicio de registros civiles incide de manera positiva alta en la satisfacción ciudadana, en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019.

Huancollo Chambi (2018) demuestra la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco –Huancané– Puno, 2017. Rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe una influencia positiva media del 0.654 muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Taraco –Huancané– Puno.

Carbajal Reyes (2017) concluye que hay relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año, 2016. Además, afirma que a mayor calidad de servicio se incrementa la satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano. Lo cual, sustenta la importancia de considerar la satisfacción ciudadana recurso indispensable de la acertada gestión pública; toda vez que la democracia se sustenta en la habilidad de demostrar servicio humano como basamento del bienestar. Suscitando, siempre, la vigencia de los derechos humanos.

1. Materiales y métodos

El estudio se realiza bajo el enfoque cuantitativo de tipo básico y nivel correlacional. La investigación es no experimental, tiene un corte transeccional o transversal. El diseño de la investigación es correlacional; quien, recaba la información necesaria en la Municipalidad Distrital de Sarín, Provincia de Sánchez Carrión, La Libertad.

Se trabaja mediante el modelo Servqual; el cual, se basa en dimensiones específicas de confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad. Realiza un procedimiento estadístico, donde se agrupan las variables para lograr mayor representatividad. En este caso, las variables que se estudian son: Calidad del servicio con sus dimensiones y satisfacción ciudadana.

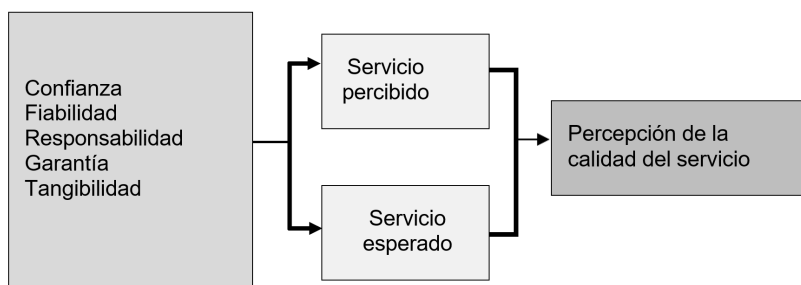


Figura 1. Modelo SERVQUAL.

Fuente: A. Parasuraman, V. Zeithaml, and L. Berry (1988).

El modelo permite establecer los procedimientos estadísticos; los datos se agrupan en variables, con la finalidad de lograr una mayor representatividad. Se plantean dimensiones generales para conocer la diferencia entre lo que se percibe se recibe; de esta forma, aplicar el instrumento tomando en consideración las dimensiones.

Se diseña un cuestionario; el cual, es aplicado a través de un formato de Google forms. Este, se distribuye a 164 usuarios que hacen uso de los servicios administrativos que la municipalidad ofrece. Se utiliza el software SPSS para el análisis de datos; además, se emplea el Smart PLS, el cual, refleja la relación entre las variables objeto de investigación (figura. 1).

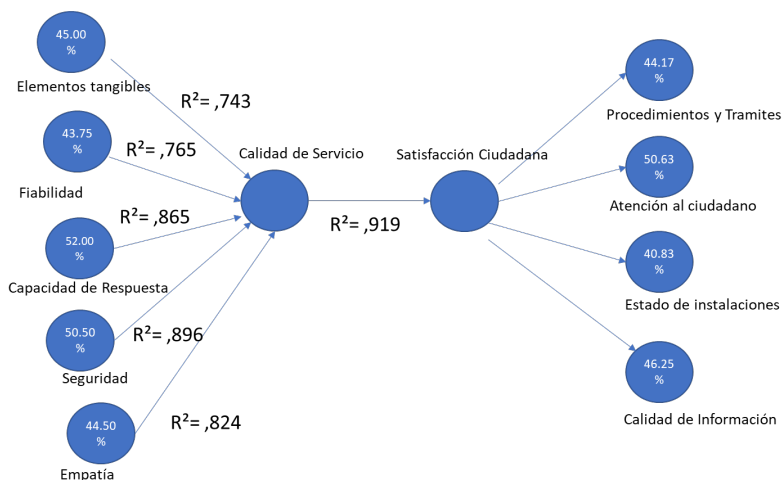


Figura 2. Modelo de ecuación estructural de las variables.

Fuente: Elaboración propia con base a los datos arrojados por la matriz de tabulación de los datos con el software SmartPLS 3.0.

De acuerdo con la estructura de la ecuación anterior, se aprecia que existe una relación de $R^2=0.919$. Evidencia que, al aumentar la calidad del servicio, se incrementa significativamente la satisfacción ciudadana, en cuando a la atención brindada en la Municipalidad. Se valida la relación entre las variables; como se observa en la figura 2.

Así, en los resultados obtenidos a través del SmartPLS se obtiene mayor impacto en la variable *calidad del servicio y la dimensión calidad de respuesta; situación que motiva al personal a trabajar con la caracterizada eficiencia. En cuanto a la satisfacción ciudadana, se determina que la atención al ciudadano alcanza 50.63% de impacto en las relaciones de las variables.*

2. Resultados y discusión

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Distrital de Sarín al 2022. El coeficiente estadístico de Pearson de $r = 0,919$ demuestra la correlación entre las variables; expone que la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del ciudadano poseen relación muy alta y positiva, con un nivel de significancia de $p < 0,05$; certidumbre que cumple la hipótesis de investigación.

Los resultados coinciden con la investigación de González (2017) cuyo nivel de relación en el Rho de Spearman es $r = 0,550$, la cual es moderada y positiva. Por otra parte, Barreto y Tolentino (2020) evidencian que las variables calidad de servicio y satisfacción ciudadana tienen correlación positiva alta entre las variables con un Rho de Spearman de $r = 0.780$; lo que implica una correlación positiva alta.

También, Carbajal Reyes (2017) determina la relación entre las variables con un Rho de Spearman $r = 0,794$; es decir, evidencia una correlación positiva alta entre las variables de estudio. La investigación de Huancollo Chambi (2018) obtiene una correlación de Pearson de $r = 0,654$; siendo evidente, una correlación positiva media entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios.

El modelo de calidad del servicio que se desea alcanzar debe estar inmersa, como afirma Mayo, et al., (2020), entre la calidad técnica y la calidad funcional; pero, mediada por la imagen corporativa. Situación que demuestra en el estudio que realiza en la Municipalidad de Sarín; donde, determina el valor de la atención al ciudadano en un 50%. En el municipio, se proporciona información, se utiliza eficientemente las herramientas tecnológicas, factores que se relacionan con la calidad ofrecida.

Asimismo, se constata la calidad del servicio a través de la participación de los usuarios; lo que, permite evidenciar que en la Municipalidad de Sarín existe un valor positivo determinado por la empatía con la que se atiende a las personas. Identificando la incidencia de esta cualidad sobre la satisfacción; así, el debido empeño evidenciado por el personal de atención incide en la satisfacción del usuario. En concordancia, con el propósito de superar la tradicional insatisfacción ciudadana ante los servicios recibidos, debe considerarse de modo especial el tipo de atención que brindan quienes tienen contacto directo con el público. Donde, las modificaciones deben provocar mejoras en la atención prestada.

Situación similar se aprecia en el estudio de Gálvez-Ruiz et al., (2023) the study uses a large sample of 6,584 users from 44 low-cost fitness centres from different cities in Spain. After validating the measurement model, the hypotheses were tested through structural equation (SEM; demuestra que preparar para el acertado trato al cliente a quienes tienen la responsabilidad de atender, mejorar sustancialmente las mediaciones entre los representante de la institución y la ciudadanía. Acierto que repercute de modo importante en la percepción de los usuarios. Entonces, se comprueba la importancia de solventar el tradicional descuido a la atención ciudadana por parte de los organismos públicos latinoamericanos.

Situación que evidencia la conveniencia de implementar planes de capacitación y formación a los trabajadores municipales; sobre todo a quienes atienden a los usuarios. A su vez, considerando lo mencionado anteriormente, debe implementarse estrategias que comprueben de modo continuo y efectivo, la calidad de la atención ofrecida. Pues, se enfatiza, la mejora en la percepción del usuario repercute, de modo positivo, en la confianza ciudadana ante las entidades públicas.

La satisfacción del usuario lejos está de lograrse únicamente con la mejora del trato; también, está determinado por el tipo y calidad de servicios públicos que el municipio ofrece. Pues, concebir el trato como único motivo de la favorable percepción, descuidando la calidad de los públicos servicios brindados, adolece de falsa percepción de la realidad.

En todo caso, la debida disposición de los servicios públicos determina la satisfacción. Así, la acertada atención debe acompañar mejora en la calidad de los servicios públicos, como sustento de la confianza ciudadana; siendo, se repite, fortaleza de las gestiones democráticas.

En esta investigación se utiliza el modelo Servqual, el cual de acuerdo a Useche y García (2012) desde las perspectivas de las pequeñas y medianas empresas (PYME admite analizar la distancia existente entre expectativas a priori y percepciones a posteriori por el usuario; busca determinar la satisfacción y la calidad del servicio. Similar, el estudio de Castillo et al., (2020) Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano

evidencia las características de la calidad del servicio municipal, desde la perspectiva del ciudadano a través del Modelo SERVQUAL. Concluye que entre los factores que disminuyen la calidad de los servicios, destacan: Las deficiencias en la tramitación, la incomprensión antes los usuarios; además, la incapacidad de resolver los reclamos. Se adicionan las dificultades técnicas durante la atención virtual; estas se deben, principalmente, a la deficiente dotación material ante los avances de las nuevas tecnologías de la comunicación social.

Conclusiones

Siendo la satisfacción ciudadana propósito fundamental de las formas democráticas de gobiernos, el Estado contemporáneo debe ocuparse de solventar las urgencias y necesidades de la población. Donde, es fundamental, el debido acceso a los servicios públicos, junto a las diligencias prestadas a las quejas ciudadanas. En estos contextos, destaca la oportuna atención como validez de la eficiencia administrativa.

Al estar sustentada la democracia en el contrato social como garantía de la vigencia de la condición humana digna; las instituciones gubernamentales tienen el deber de coordinar los recursos y posibilidades comunes con el fin de gestionar servicios públicos que brinden el sustento material y la confianza jurídica que el bienestar requiere. Evidenciando, la relación entre la vigencia de los derechos humanos y el debido acceso a los servicios públicos.

Desde esta perspectiva, el deterioro de los servicios limita el acceso de la población a los recursos materiales que provocan bienestar. Así, el Estado es incapaz de garantizar la seguridad jurídica, la cuantía de los haberes materiales cónsonos con formas de vida habitables; esto, disminuye la confianza ciudadana, imposibilitando la validez del proyecto común.

Recalca, que uno de los motivos de la actual crisis de legitimidad democrática latinoamericana reside en la falta de satisfacción ciudadana ante la gestión pública. Insatisfacción que reduce, claramente, el interés por la gestión pública, disminuyendo la participación ciudadana en la resolución de los problemas comunes. Significa, el quiebre del proyecto democráticos al evidenciar, el Estado, la fuerza como mecanismo de control poblacional.

Consecuentemente, la solvencia democrática del Estado moderno obliga a incrementar la calidad de los servicios prestados por las instituciones estatales; situación concomitante a la transparencia administrativa como evidencia de la debida gestión. Al reconocer la democracia como espacio de confluencia que permite coordinar formas de vida cónsonas con los

derechos humanos, es tarea de la sociedad latinoamericana servirse de los recursos públicos para solventar los problemas comunes.

Posibilidad para concretar a través de la acertada administración de los recursos con la finalidad de ofrecer servicios públicos de calidad; donde, se brindan los sustentos materiales que los modos dignos de convivencia ameritan. Caso contrario, el deterioro de los servicios, incide negativamente sobre la confianza ciudadana, impidiendo los beneficios humanos del Estado democrático.

Destaca que las instituciones estatales deben brindar vías de comunicación efectivas para atender los requerimientos ciudadanos. En correspondencia, es fundamental garantizar la oportuna atención al usuario en las entidades y organismos públicos, siendo estos las vías de comunicación entre los conformantes del Estado. Así, la debida atención es fortaleza de las eficientes gestiones.

En el contexto, adquiere relevancia el tipo de atención que se brinda al ciudadano; sobre todo, en las oficinas de atención. Entonces, es tarea de la acertada gestión preparar a los trabajadores públicos, instruyendo habilidades que consienten la debida atención; donde, se hace espacial énfasis en las competencias dialógicas. Se espera que la correcta atención incida, de modo positivo, en la percepción ciudadana hacia los servicios públicos.

Justifica, coordinar acciones que permitan la constante vigilancia del servicio prestado por el departamento de atención al cliente. Obliga a quienes administran la gestión pública constatar de modo continuo el trato que se le brinda a los usuarios, con el propósito de intervenir en las situaciones que provocan insatisfacción.

Se comprueba que la satisfacción del usuario se convierte en componente fundamental de la gestión pública. Pues, los requerimientos ciudadanos describen el tipo de servicio que se desea; habilita disponer los recursos materiales y humanos en favor de cumplir las expectativas. Permitiendo validar cada una de las prácticas a implementar; donde, se deben proscribir aquellas que demuestren ser ineficientes para cumplir las expectativas del usuario.

Destaca, en la administración pública, el usuario no es un cliente, es el ciudadano; donde, la satisfacción de los requerimientos materiales se convierte en el basamento de las formas dignas de convivencia, justificando al Estado democrático. Así, el deterioro de los servicios públicos lejos está de causar el cese de una empresa privada; se trata, que la insatisfacción ciudadana impide modos democráticos de convivencia. En concordancia, es responsabilidad del Estado abocarse a la recuperación del servicio público como valía del proyecto democrático latinoamericano.

Referencias Bibliográficas

- BARRETO, Jairo; TOLENTINO, Rosa. 2020. Calidad del servicio de registros civiles y su incidencia en la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, año 2019 [Tesis, Universidad Católica de Trullillo Benedicto XVI]. Disponible en línea. En: <https://repositorio.uct.edu.pe/items/1d978481-111d-4bb7-b559-ff75efefe099>. Fecha de consulta: 17/06/23.
- CARBAJAL REYES, Cecilia. 2017. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016 [Tesis, Universidad César Vallejo]. Disponible en línea. En: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal_RCR-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y. Fecha de consulta: 15/07/24.
- CASTILLO, Regner; CÁRDENAS, Maridza; PALOMINO, Gabriela del Pilar. 2020. “Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano” En: *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Vol. 4, No. 2, pp. 898-913. Disponible en línea. En: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130. Fecha de consulta: 09/09/24.
- FAN-YU, Pai; TSU-MING, Yeh; CHENG-YEH, Tang. 2018. “Classifying restaurant service quality attributes by using Kano model and IPA approach” En: *Total Quality Management & Business Excellence*. Vol. 29, No. 3-4, pp. 301-328. Disponible en línea. En: <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1184082>. Fecha de consulta: 14/09/24.
- GÁLVEZ-RUIZ, Pablo; CALABUIG, Ferran; GRIMALDI-PUYANA, Moisés; GONZÁLEZ-SERRANO, María; GARCÍA-FERNÁNDEZ, Jerónimo. 2023. “The effect of perceived quality and customer engagement on the loyalty of users of Spanish fitness centres” En: *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, ahead-of-print(ahead-of-print). Disponible en línea. En: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/arla-01-2023-0014/full/html>. Fecha de consulta: 14/07/24.
- GONZÁLEZ, Dante. 2017. Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017 [Tesis, Universidad César Vallejo]. Disponible en línea. En: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%C3%A1lez_RDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Fecha de consulta: 16/07/24.
- HUANCOLLO CHAMBI, Juan. 2018. Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Taraco—Huanané, Puno 2017 [Tesis, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Disponible en línea. En: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/1864>. Fecha de consulta: 14/11/23.

- IDROVO TOALA, Roberto; ALLAUCA AMAGUAYA, María; CHANG CAMACHO, Lidia. 2020. “Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales. Parámetro de la gestión pública” en: Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional. Vol. 5, No. 10, pp. 118-133.
- LAGOMARSINO Montoya, Mario; OSSES VALLE, Emmanuel; VÉLIZ BURGOS, Alex. 2022. “Prospectiva de la Democracia. Los Nuevos Desafíos Materiales de la Democracia en el Siglo XXI. Lo que Viene” En: Revista de Filosofía. Vol. 39, No. 100-1, pp. 13-27. Disponible en línea. En: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5979693>. Fecha de consulta: 14/11/23.
- MAYO, Juan Carlos; LOREDO, Néstor; FERNÁNDEZ, Luis; BAUZÁ, Eriberto. 2020. “La evaluación de la calidad en el contexto de los servicios bancarios” En: Cuadernos de Administración. Vol. 36, No. 68, pp. 58-70. Disponible en línea. En: <https://doi.org/10.25100/cdea.v36i68.9557>. Fecha de consulta: 17/06/23.
- MORALES-SÁNCHEZ, Luis; GARCÍA-UBAQUE, Juan 2019. “Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá/Perceived service quality in the bogotá public health system” En: Revista de Salud Pública. Vol. 21, No. 1, pp. 128-134. Disponible en línea. En: <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>. Fecha de consulta: 14/07/24.
- PARASURAMAN, A Parsu; ZEITHAML, Valaria; BERRY, Leonard. 1988. “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality” En: Journal of Retailing. Vol. 64, No. 1, pp. 12-40. Disponible en línea. En: https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality. Fecha de consulta: 09/09/24.
- QUESADA, Javier. 2021. “Calidad del servicio administrativo: Impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios” En: Revista Universidad y Empresa. Vol. 23, No. 41, pp. 1-42. Disponible en línea. En: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>. Fecha de consulta: 09/09/24.
- RAMOS; Emma; MOGOLLÓN, Francisco; SANTUR, Lisseth; CHERRE, Isabel 2020. “El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa” En: Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Vol. 12, No. 2, pp. 417-423. Disponible en línea. En: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>. Fecha de consulta: 14/07/24.

- TAHUA, Ubaldo. 2019. Plan de Mejora de la Calidad del Servicio de Atención al Usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz [Tesis, Universidad César Vallejo]. Disponible en línea. En: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38522>. Fecha de consulta: 11/09/24.
- ULLOA VERA, Javier. 2023. “Metodología para evaluar la satisfacción del ciudadano en la gobernación del Valle del Cauca” En: Universidad Autónoma de Occidente. Disponible en línea. En: <https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/22ecfbb4-c669-4be5-ac9a-a4dd9919479d/content>. Fecha de consulta: 12/03/24.
- USECHE, María; GARCÍA, Janeth. 2012. “Calidad del servicio financiero de organismos públicos desde la perspectiva de las PYMES” en: Actualidad Contable FACES. Vol. 15, No. 25, pp.88-103. Disponible en línea. En: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25724978006>. Fecha de consulta: 12/03/24.