

# Satisfacción ciudadana en la calidad de servicio de gobiernos locales: revisión sistemática 2020 – 2025

*Citizen satisfaction with the quality of local government services: systematic review 2020–2025*

Recibido: 24/07/2025 - Aceptado: 23/10/2025

**Sandra Mónica Sáenz Barros**

<https://orcid.org/0000-0003-1533-9720>

[ssaenz@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ssaenz@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

**Mayra Gianina Palacio Ramírez**

<https://orcid.org/0009-0006-3474-8334>

[mpalacio@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mpalacio@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

**Aurora del Carmen Gonzales Pérez**

<https://orcid.org/0000-0002-4147-9092>

[adgonzalesp@ucvvirtual.edu.pe](mailto:adgonzalesp@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

**Nelber Díaz Rojas**

<https://orcid.org/0000-0003-2081-6464>

[diaz.rojas.nelber@gmail.com](mailto:diaz.rojas.nelber@gmail.com)

Universidad de Tarapacá. Arica, Chile

## Resumen

La satisfacción ciudadana representa un aspecto primordial en los servicios de calidad que brindan las autoridades locales, ya que muestra a la población cómo decae la confianza y las expectativas hacia una gestión que ofrezca servicios oportunos y de calidad por parte de los gobiernos locales. Este artículo de revisión sistemática analiza la producción científica reciente acerca de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana, teniendo en cuenta los puntos de vista y los retos que afrontan los gobiernos locales en situaciones de modernización estatal, participación ciudadana y transparencia institucional. Se identifican, a partir de la revisión de literatura académica indexada entre 2020 y 2025, tendencias empíricas, metodológicas y conceptuales que resaltan el valor de la innovación en la administración pública, así como la digitalización de servicios y la aplicación de políticas que benefician a la ciudadanía, las cuales contribuyen a construir legitimidad y satisfacción al evaluar la calidad de los servicios públicos ofrecidos por los gobiernos locales, dado que reflejan la percepción, expectativas y confianza de la población frente a la gestión gubernamental.

**Palabras clave:** satisfacción ciudadana, calidad de servicio, gobiernos locales

## Abstract

Citizen satisfaction is a key aspect of the quality services provided by local authorities, as it shows the population how confidence and expectations are declining in local governments' ability to provide timely, quality services. This systematic review article analyzes recent scientific research on the relationship between service quality and citizen satisfaction, taking into account the perspectives and challenges faced by local governments in situations of state modernization, citizen participation, and institutional transparency. Based on a review of academic literature indexed between 2020 and 2025, empirical, methodological, and conceptual trends are identified that highlight the value of innovation in public administration, as well as the digitization of services and the implementation of policies that benefit citizens, which contribute to building legitimacy and satisfaction when evaluating the quality of public services offered by local governments, as they reflect the population's perception, expectations, and trust in government management.

**Keywords:** citizen satisfaction, quality of service, local governments

## Introducción

La satisfacción ciudadana en la calidad de los servicios brindados por los gobiernos locales, en relación con su proximidad y accesibilidad, es esencial para el bienestar de los ciudadanos. Además, la evaluación de la eficiencia, efectividad y equidad de los servicios se ha convertido en un indicador de gobernanza, donde la satisfacción de los ciudadanos se ha establecido como un índice esencial para valorar la calidad de los servicios públicos proporcionados por las administraciones locales, las cuales deben ser eficaces, claras y estar enfocadas en el ciudadano (Romero, 2024). Esto no solo implica proveer bienes y servicios, sino también ofrecer mejores oportunidades laborales y ser eficientes en la atención (Ramírez y Cárdenas, 2021).

Asimismo, comprender la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción ciudadana resulta crucial para fortalecer la gobernanza local; es vital para mejorar el nivel de satisfacción social y la sostenibilidad de las políticas públicas (López y Rivera, 2022). Además, las autoridades municipales son clave en la mejora continua de la administración pública, al identificar las perspectivas, tendencias y desafíos que enfrentan los municipios (Gonzales, 2023).

En el contexto internacional, diversos estudios han explorado la eficiencia administrativa, la participación ciudadana, la confianza institucional y el uso de herramientas digitales en servicios públicos. Chan et al. (2021), en Hong Kong (China), destacan la variedad de servicios que inciden en la satisfacción ciudadana. Chen et al. (2021), en Taiwán, evidencian la importancia de la respuesta del gobierno ante situaciones críticas para los usuarios. En Europa, Favero et al. (2024), Fan y Gao (2025), en China, identifican determinantes esenciales de la satisfacción. Kim et al. (2024), en Corea del Sur, enfatizan la relación entre la satisfacción ciudadana y los vacíos de gestión.

Estudios en Asia y América Latina resaltan la equidad en su prestación y la implementación de estándares orientados al ciudadano. En Colombia, Medina et al. (2021) señalan que los sistemas de gobierno electrónico fortalecen la percepción positiva de los ciudadanos; Li y Shang (2023), en China, muestran que el uso efectivo del e-government incrementa la confianza, respaldados por Nie y Wang (2023), quienes destacan que las problemáticas ambientales influyen directamente en la satisfacción ciudadana. Noda (2021), en Japón, sostiene que el desempeño gubernamental promueve la transparencia; Petrovsky et al. (2023), en Reino Unido, afirman que se mejora la gestión en base a percepciones del público; y Pham et al. (2023), en Vietnam, describen que el gobierno tiene una credibilidad del 80% en función de la calidad.

En Latinoamérica, la eficiencia administrativa, la transparencia y la participación comunitaria impactan directamente en la satisfacción ciudadana. Bañuelos et al. (2023), en México, indican que estos factores impactan directamente en la satisfacción; Chacha et al. (2023) analizan la eficiencia, la transparencia y la equidad local (Medina et al., 2021; Pham et al., 2023), diseñando políticas de manera accesible, confiable y orientada a resolver problemas con cercanía humana.

En Perú, Salas y Pari (2024) demostraron que la modernización del gobierno digital local fortalece la percepción de eficiencia y accesibilidad, generando confianza en los ciudadanos. Espinoza (2023) destaca la necesidad de planificar los servicios de manera estratégica, con enfoque en resultados y en la experiencia de los ciudadanos. Astete (2024) resalta que la capacitación, motivación y compromiso del personal público inciden directamente en la población; por tanto, los funcionarios deben tener empatía, claridad y orientación a la resolución de problemas.

Los peruanos Huamaní et al. (2022) demostraron que el servicio se gestiona con transparencia y enfoque en el ciudadano. Flores et al. (2023) señalan que esto contribuye a que los servicios se perciban como más accesibles y confiables. Morales et al. (2024), en municipalidades y gobiernos abiertos, generan mayor confianza y satisfacción en sus habitantes, en función del desarrollo territorial con ética (Soto et al., 2022). En Piura, Caballero et al. (2022) enfatizaron la importancia de que los gobiernos locales escuchen activamente a sus ciudadanos y adapten los servicios a sus necesidades cotidianas. Huarcaya et al. (2024) muestran que la evaluación periódica de los servicios municipales permite identificar áreas de mejora para la población.

A nivel local, la satisfacción ciudadana en los municipios destaca la importancia de la cercanía del gobierno con la comunidad, según Ampuero y Pari (2024), quienes subrayan la confianza en los habitantes y el respeto por sus necesidades y su tiempo. Espinoza (2023) indica que la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones contribuye a la mejora continua de su comunidad. Huamaní et al. (2022) plantean que la gestión municipal debe ser transparente y en beneficio de la población, brindándoles servicios básicos. Soto et al. (2023) destacan la importancia de la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo territorial. González y Soto (2022) enfatizan los factores sociales locales como elementos que favorecen el involucramiento seguro de políticas públicas en los municipios, evaluando y retroalimentando la gestión ciudadana. Huarcaya et al. (2024) muestran que la mejora de la eficiencia administrativa no solo

incrementa la calidad del servicio, sino que también genera un vínculo de respeto y cercanía con los ciudadanos, con atención equitativa y oportuna.

El gobierno refuerza la satisfacción local. Morales et al. (2024), al implementar políticas de transparencia y participación ciudadana, fomentan la confianza y el compromiso de los habitantes, quienes son protagonistas en la gestión de su entorno. Para Flores et al. (2023), los procesos más ágiles y claros contribuyen significativamente a la percepción positiva de los servicios, reduciendo la frustración y aumentando la sensación de justicia y eficiencia.

Por lo tanto, el objetivo general es analizar la evidencia científica publicada entre los años 2020 y 2025 acerca de la satisfacción ciudadana y la calidad de los servicios que ofrecen las administraciones locales, buscando una gestión eficiente, transparente y participativa que influya en la ciudadanía. Se plantean específicamente tres objetivos: analizar los principales factores determinantes de la calidad de los servicios municipales; describir los enfoques teóricos y metodológicos empleados en las investigaciones recientes (2020-2025) sobre la satisfacción ciudadana y la calidad de los servicios públicos; y, sintetizar las buenas prácticas y estrategias de gestión en los gobiernos locales para mejorar la satisfacción ciudadana.

Teóricamente, esta investigación se fundamenta en los aportes de la gestión pública moderna. Según Bovaird y Loeffler (2015), la calidad del servicio público se construye mediante procesos colaborativos, donde el ciudadano deja de ser un receptor pasivo y se convierte en un coproductor del valor público. En esta misma línea, Doherty et al. (2014) señalan que la mejora continua en la gestión pública requiere de liderazgo participativo y una comunicación eficaz.

Por su parte, Kożuch y Sienkiewicz (2025) enfatizan en transformar el área digital en el sector público y mejorar la calidad de los servicios locales. Es decir, según Reddick y Demir (2024), los municipios deben establecer estándares técnicos que generen confianza y empatía institucional en la población. Finalmente, Mollah (2025) y Pérez et al. (2017) destacan que, en América Latina y Asia, la calidad del servicio público y la satisfacción ciudadana dependen tanto de las capacidades institucionales como del uso eficiente de herramientas digitales y buenas prácticas en los gobiernos locales.

### Metodología

La investigación se desarrolló bajo el diseño de una revisión sistemática, siguiendo las directrices del método PRISMA 2020 (Page et al., 2021). Se realizó un estudio de tipo básico, con un enfoque cualitativo, considerando los criterios de inclusión en una ratio de 5 años iniciando el 2020 hasta el 2025, las bases de datos utilizados fueron recopilados de Scopus, SciELO, Dialnet y Alicia.

**Tabla 1**

*Totales de artículos x revistas*

| Base de datos | Q         |
|---------------|-----------|
| SCIELO        | 23        |
| SCOPUS        | 22        |
| DIALNET       | 6         |
| ALICIA        | 2         |
| <b>Total</b>  | <b>53</b> |

Se observó una gran diversidad de contextos que enriquecen la comprensión de la satisfacción ciudadana en los servicios públicos. Destaca Perú (16) con mayor número de artículos evidenciando un fuerte interés por parte de los investigadores en fortalecer la gestión municipal y la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos, países latinoamericanos como Ecuador (1), México (4), Cuba (2), Venezuela (1) y Países bajos (1), los cuales comparten preocupaciones comunes sobre la calidad del servicio y la participación ciudadana.

A nivel internacional, investigaciones desarrolladas en China (3), Estados Unidos (6), Vietnam (1), Dinamarca (1), Canadá (1), Egipto (1), España (2), Nepal (1), Turquía (4) y Reino unido (6). Estos estudios aportan miradas valiosas sobre innovación digital, la confianza y la experiencia del ciudadano. En criterios de inclusión se obtuvieron de bases de datos indexados, publicados en una ratio no mayor a 5 años (2020-2025), idiomas inglés y español; palabras claves (satisfacción ciudadana, OR calidad de servicio) AND (gobiernos locales OR gestión pública).

**Tabla 2**  
*Artículos por países*

| País         | Cantidad  |
|--------------|-----------|
| Perú         | 16        |
| Reino Unido  | 6         |
| EE. UU.      | 6         |
| Turquía      | 4         |
| México       | 4         |
| China        | 3         |
| ESPAÑA       | 2         |
| Cuba         | 2         |
| Venezuela    | 1         |
| Sudáfrica    | 1         |
| Vietnam      | 1         |
| Nepal        | 1         |
| Ecuador      | 1         |
| Países Bajos | 1         |
| Vietnam      | 1         |
| EGIPTO       | 1         |
| Canadá       | 1         |
| Dinamarca    | 1         |
| <b>Total</b> | <b>53</b> |

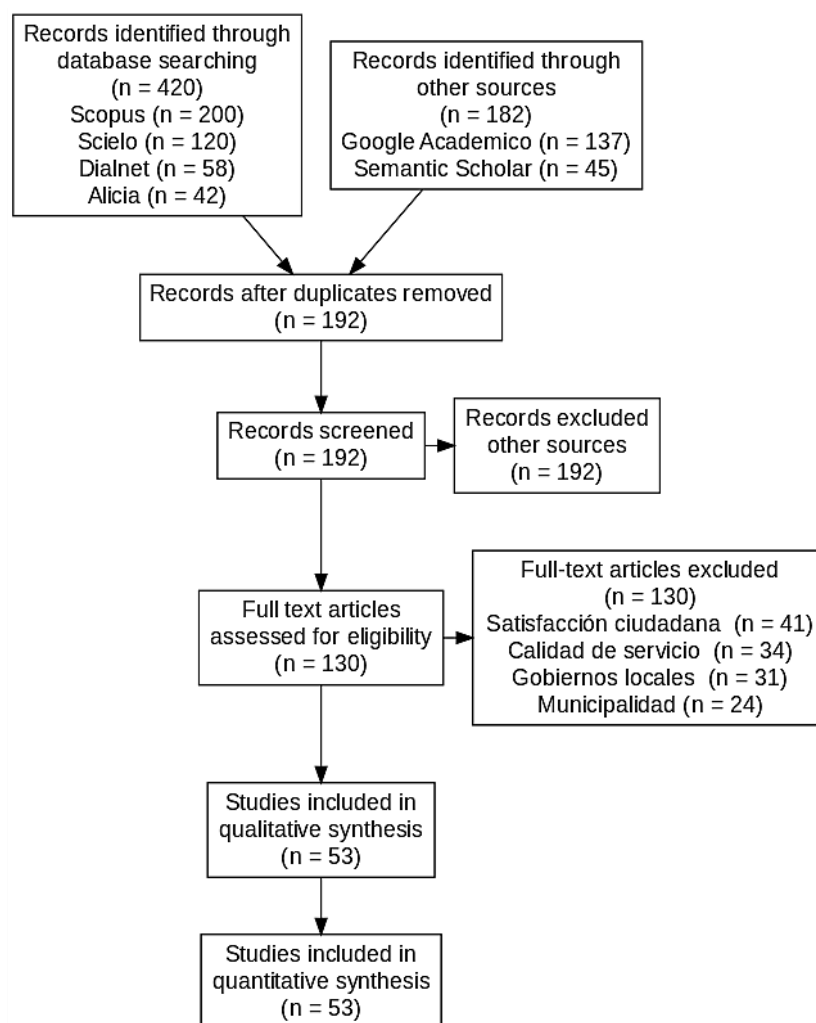
Los criterios de exclusión empleados para la selección de artículos fueron: artículos que se encuentran duplicados, publicaciones que superan los 5 años, la inaccesibilidad al resumen y por no tener relación con el tema, esto con la finalidad de brindar una información actualizada y confiable.

**Tabla 3**  
*Estrategia de búsqueda*

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Términos Clave</b>                  | ("satisfacción ciudadana" OR "satisfacción del ciudadano" OR "citizen satisfaction")<br>AND ("Calidad de servicio" OR "quality of service" OR "service quality")<br>AND ("gobiernos locales" OR "municipalidad" OR "local governments" OR "local government services")<br>AND ("revisión sistemática" OR "systematic review")<br>AND (2020 OR 2021 OR 2022 OR 2023 OR 2024) |
| <b>Idioma</b>                          | Español e inglés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Operadores booleanos</b>            | AND, OR, NOT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Principales fuentes de búsqueda</b> | Google Académico, Redalyc, Proquest                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Con base en la *gestión pública* y empleando diversas bases de datos como Scopus, SciELO, Dialnet, Alicia, donde la recolección de información se realizó entre 2020 – 2025, se revisaron 702 documentos similares en títulos, resúmenes, objetivos y otros términos; también, se descartaron algunas bases con artículos que no estaban indexados: Semanthic (45), Google académico (137), sumando 182 excluidos por duplicidad, sin similitudes títulos, de años antiguos mayor a 5 años, etc. Por último, se eligieron 53 estudios con la finalidad de construir una investigación eficiente.

**Figura 1**  
Matriz PRISMA



## Resultados y discusión

El análisis de la literatura revisada entre los años 2020 y 2025 permitió identificar tendencias y hallazgos relevantes acerca de la satisfacción ciudadana en relación con la calidad de los servicios brindados por los gobiernos locales. Se examinaron un total de 53 estudios procedentes de bases de datos como Scopus (22), SciELO (23), Dialnet (6) y Alicia (2), seleccionados por años los que cumplían con la temática, rigurosidad metodológica y actualidad de las publicaciones.

**Tabla 4**

*Artículos por base de datos y año*

| Año          | Revistas |        |         |        | Total |
|--------------|----------|--------|---------|--------|-------|
|              | SCIELO   | SCOPUS | DIALNET | ALICIA |       |
| 2020         |          |        | 1       |        | 1     |
| 2021         | 2        | 7      |         |        | 9     |
| 2022         | 7        | 2      | 3       | 1      | 13    |
| 2023         | 4        | 6      | 2       |        | 12    |
| 2024         | 7        | 6      |         | 1      | 14    |
| 2025         | 3        | 1      |         |        | 4     |
| <b>Total</b> | 23       | 22     | 6       | 2      | 53    |



Los hallazgos manifiestan que la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios locales está estrechamente relacionada con la confianza en las instituciones gubernamentales (Ampuero et al., 2024; Mendoza, 2022). La transparencia en los procesos, la eficiencia en la atención y la reducción de la burocracia fueron señaladas como variables críticas para incrementar los niveles de satisfacción ciudadana.

Los factores de satisfacción y las brechas de gestión, donde la satisfacción ciudadana depende en gran medida de la accesibilidad, la pertinencia y la oportunidad de los servicios (Rojas et al., 2023). Sin embargo, persisten brechas significativas en zonas rurales y urbano-marginales, donde la limitada cobertura y los retrasos en la atención reducen los niveles de satisfacción (Caballero et al., 2022). Estos resultados sugieren una desigualdad territorial en la percepción de la calidad del servicio.

La innovación mediante herramientas digitales en la gestión local y la participación ciudadana contribuye a mejorar los mecanismos de participación comunitaria y la gestión estratégica en el gobierno local, impactando positivamente en la ciudadanía (Martínez y Rivera, 2024). Los estudios resaltan que la apertura de espacios de diálogo y la incorporación de la voz de los usuarios en la planificación fortalecen la cohesión social y generan mayor legitimidad en la gestión local.

La satisfacción ciudadana respecto de los gobiernos locales no depende únicamente de la provisión de servicios básicos, sino también de la manera en que estos se gestionan, comunican y evalúan. La evidencia sugiere que el fortalecimiento de la transparencia, la innovación y la equidad territorial son factores determinantes para mejorar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio en las administraciones locales. Ampuero y Pari (2024) y Bañuelos y Domínguez de la O (2023) destacan que una gestión pública transparente, participativa y empática fortalece el vínculo entre la ciudadanía y el gobierno. Del mismo modo, Chan, Ho y Chau (2021) y, Li y Shang (2023) evidencian que la transformación digital mejora la calidad del servicio, pero solo cuando se combina con atención personalizada y empatía hacia el ciudadano.

En cuanto a los factores determinantes de la satisfacción ciudadana, los estudios coinciden en que la calidad del servicio, la eficiencia administrativa y la confianza institucional son los pilares que moldean la percepción ciudadana. En el contexto peruano, autores como Ampuero y Pari (2024) y, Astete (2024) resaltan que el gobierno digital y una gestión más humana y cercana son claves para mejorar la experiencia de los ciudadanos. A nivel internacional, Fan y Gao (2025) y, Yang et al. (2024) subrayan la relevancia de la participación ciudadana y la comunicación bidireccional, mientras que los estudios de García et al. (2023) en México y Chacha et al. (2023) en Ecuador muestran que la cercanía y la eficiencia municipal siguen siendo esenciales para fortalecer la confianza pública.

Desde el punto de vista teórico y metodológico, la mayoría de los estudios adoptan un enfoque cuantitativo, utilizando cuestionarios estructurados para medir la satisfacción ciudadana. Sin embargo, se observa un creciente interés por los métodos mixtos y las revisiones sistemáticas, que buscan incorporar la voz y la experiencia del ciudadano (Flores et al., 2023; Kim et al., 2024). Modelos como SERVQUAL y e-GOVSTAT siguen siendo los más empleados (Nawafleh, 2021; Nguyen y Uong, 2024), aunque nuevas propuestas, como la de Favero et al. (2024), integran la evolución de la satisfacción a lo largo del tiempo, reflejando una investigación más participativa y sensible al contexto social y cultural.

Respecto a las buenas prácticas y estrategias, sobresalen la simplificación administrativa, la digitalización de los servicios y la participación activa de la ciudadanía. En Perú, Caballero et al. (2022) y Huamaní et al. (2022) demuestran que una atención municipal centrada en el usuario y una gestión transparente y empática fortalecen la confianza institucional. En otros países, Metwally (2024), Waheduzzaman (2025) y, Oztaskin et al. (2024) coinciden en que la eficiencia solo cobra sentido cuando se complementa con inclusión, empatía y sensibilidad social.

En conjunto, la evidencia confirma que la calidad del servicio público va mucho más allá de la técnica: implica escuchar, comprender y actuar con humanidad. La gestión pública del presente se construye sobre una base de confianza, empatía y compromiso, donde la tecnología y el sentido humano avanzan de la mano para fortalecer el bienestar colectivo y el desarrollo sostenible de las comunidades.

## Conclusiones

El análisis de los 53 estudios revisados entre 2020 y 2025 confirma que la satisfacción ciudadana se ha convertido en un componente esencial para el fortalecimiento de la gestión pública. Los gobiernos locales ya no se limitan a ofrecer servicios eficientes, sino que buscan acercarse a las personas, generar confianza y promover el bienestar. La verdadera modernización del Estado se alcanza cuando este logra escuchar, comprender y responder con sensibilidad y compromiso humano a las necesidades de su comunidad.

Los hallazgos muestran que la calidad del servicio, la eficiencia administrativa y la credibilidad institucional son los factores que más influyen en cómo los ciudadanos perciben la labor de sus autoridades. Cuando la

atención pública se brinda con respeto, empatía y sentido humano, la confianza social se fortalece y la ciudadanía se involucra más activamente en los procesos de gestión local.

Del mismo modo, la evolución de los enfoques teóricos y metodológicos revela un cambio significativo en la forma de estudiar la experiencia ciudadana. La investigación actual combina datos cuantitativos con perspectivas cualitativas, dando mayor valor a la voz del ciudadano y a su experiencia vivida, lo que refleja un avance hacia una gestión más humana, inclusiva y participativa.

Las buenas prácticas identificadas, como la simplificación administrativa, el uso de herramientas digitales accesibles y la apertura a la participación ciudadana, demuestran que la tecnología y la empatía pueden coexistir y complementarse. Los gobiernos que promueven la transparencia, el diálogo y la cercanía fortalecen el vínculo con su población y construyen una gestión pública más legítima y sostenible. En suma, humanizar la gestión pública no es solo un ideal, sino una condición indispensable para alcanzar servicios de calidad, comunidades más confiadas y un Estado verdaderamente al servicio de las personas.

Finalmente, la revisión evidencia que Perú es el país que concentra el mayor número de investigaciones recientes sobre satisfacción ciudadana y calidad del servicio en gobiernos locales, reflejando un creciente interés por fortalecer la gestión pública desde un enfoque humano y participativo. Los estudios peruanos analizados (Ampuero y Pari, 2024; Astete, 2024; Caballero Marreros et al., 2022; Huamaní et al., 2022; Morales et al., 2024) coinciden en que la modernización administrativa, la digitalización de procesos y la empatía en la atención son los pilares que determinan la percepción positiva de los ciudadanos frente a su gobierno local.

## Referencias

- Ampuero Salas, D. N., y Pari Coaquira, A. A. (2024). Análisis del nivel de influencia del gobierno digital en la modernización de la Gestión Pública en un Gobierno Local del Perú, periodo 2024. *Veritas et Scientia*, 13(2), 268–281. <https://doi.org/10.47796/ves.v13i2.1135>
- Astete Montalvo, M. A. (2024). Gestión del talento humano y calidad de servicio en instituciones públicas: relación con la satisfacción ciudadana. *Revista Multidisciplinaria del Saber*, 2. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.129>
- Bañuelos García, V. H., García Martínez, F. de M., Vega Esparza, R. M., y Llamas Félix, B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH*, 12(24), 70–96. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Bovaird, T., y Loeffler, E. (Eds.). (2015). *Public management and governance*. Routledge. <https://www.amazon.com/Public-Management-Governance-Tony-Bovaird/dp/0415501865>
- Caballero Marreros, E. J., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., y Valenzuela Muñoz, A. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1). <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Chacha Chacha, J. E., Sánchez Cruz, J., Quimiz Sandoya, J. J., y Llamuca Esmeraldas, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Universidad y Sociedad*, 15(6), 204–213. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202023000600204](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000600204)
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., y Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874–894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Chen, C. W. S., Lee, S., Cuong-Dong, M., y Taniguchi, M. (2021). What factors drive the satisfaction of citizens with government responses to COVID-19? *International Journal of Infectious Diseases*, 102, 327–331. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1201971220322542>
- Doherty, T. L., Horne, T., y Wootton, S. (2014). *Managing public services: Implementing changes—A thoughtful approach to the practice of management*. Routledge. <https://www.routledge.com/Managing-Public-Services---Implementing-Changes-A-thoughtful-approach-to-the-practice-of-management/Doherty-Horne-Wootton/p/book/9780415414517>
- Erkek, S., y Örselli, E. (2023). Citizens' Satisfaction Level with Local Services: The Case of Konya-Ereğli. *Lex Humana*, 15(3). <https://seer.ucp.br/seer/index.php/LexHumana/article/view/2652>
- Espinoza, A. J. N. (2023). Propuesta de modelo de gestión pública aplicado al gobierno municipal de Lurigancho (Chosica), Lima, Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), 1–20. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23045>
- Fan, X., y Gao, X. (2025). The impact of citizen participation and social capital on public service satisfaction: Mediation by administrative burden and moderation by government trust. *Lex Localis - Journal of Local Self-Government*, 23(10), 887–907. <https://doi.org/10.52152/801049>
- Favero, N., Walker, R. M., y Zhang, J. (2024). A dynamic study of citizen satisfaction: replicating and extending classic models. *Public Management Review*, 27, 1588–1606. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2304130>
- Flores Yallico, C. P., Bueno, D. R. O., Flores Yallico, G. L., Capcha Córdor, J. C., y Ubillús Farfán, S. W. (2023). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina*, 6(6), 12317–12338. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4255](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255)

- González-Acuña, V. H., y Soto-Velásquez, M. E. (2022). Actores sociales en el ordenamiento y gestión territorial de los Gobiernos locales del Perú. *Quipukamayoc*, 30(64), 77–85. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i64.24170>
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana De Transformación Digital*, 3(3). <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (s. f.). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. <https://scholar.google.com/citations?user=SI208icAAAAJ&hl=es&oi=sra>
- Hjortskov, M. (2021). Personality traits in citizen expectations towards public services and their effects on satisfaction. *Journal of Behavioral Public Administration*, 4(1). <https://doi.org/10.30636/jbpa.41.203>
- Huamaní Cayllahua, J., León Vicencio, J. L., Huayapa Huaynacho, M., Marcilla Garay, V. H., y Huamaní Cayllahua, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina*, 6(6), 2184–2198. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3674](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674)
- Huarcaya Ccama, R., Taípe De La Cruz, N. J., y López Lino, V. M. (2024). Evaluación del servicio municipal y la satisfacción ciudadana en el distrito de Ccochaccasa. *Aula Virtual*, 5(12), 1663–1676. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14825528>
- Kim, S., Rho, E., y Teo, Y. X. J. (2024). Citizen Satisfaction Research in Public Administration: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *The American Review of Public Administration*, 54(5), 460–485. <https://doi.org/10.1177/02750740241237477>
- Kožuch, B., y Sienkiewicz-Małyjurek, K. (2025). *Trust and digital transformation in the public sector*. Routledge. <https://www.routledge.com/Trust-and-Digital-Transformation-in-the-Public-Sector/Kozuch-Sienkiewicz-Malyjurek/p/book/9781032673264>
- Lamsal, B. P. (2022). Citizen satisfaction with public service: What factors drive? *Policy & Governance Review*, 6(1). [https://www.researchgate.net/publication/358346773\\_Citizen\\_Satisfaction\\_with\\_Public\\_Service\\_What\\_Factors\\_Drive](https://www.researchgate.net/publication/358346773_Citizen_Satisfaction_with_Public_Service_What_Factors_Drive)
- Li, Y., y Shang, H. (2023). How does e-government use affect citizens' trust in government? *Information & Management*, 60(7). <https://doi.org/10.1016/j.im.2023.103844>
- Masuku, N. G., Esterhuyzen, E., y Ramajoe, M. G. (2025). Determinantes del compromiso de los empleados y la satisfacción laboral en un municipio local. *SA Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 23, 1–13. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v23i0.2988>
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., y Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 12704. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Metwally, E. (2024). Assessing citizen satisfaction indicators for urban public services. *Arabian Journal of Science & Engineering*, 15(8). <https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102841>
- Mollah, M. A. H. (2025). *Service delivery and the pulse of citizen satisfaction in urban governance of Bangladesh*. Springer. <https://link.springer.com/book/9789819675630>
- Montero Mora, J. G., Campos Varela, S., Sánchez Montero, N. G., Carmona García, M., y Reyes Félix, M. (2024). Satisfacción de usuarios con los servicios públicos básicos en México durante 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 5089–5111. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5.13961](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13961)
- Morales Rocha, J. L., Coyla Zela, M. A., Morillos Valderrama, S. O., y Quispe Mamani, D. (2024). Gobierno abierto en municipalidades del Perú como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 1–15. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2>
- Nawafleh, S. (2021). E-government and citizen satisfaction in Jordan: EGOVSAT validation. *International Journal of Public Quality Management*, 34(1). <https://doi.org/10.1504/IJPMQ.2021.118085>
- Nguyen, N. D., y Uong, L. N. (2022). Impact of public service quality on citizen satisfaction and trust with State administrative agencies — An empirical investigation in Hanoi. *Thanh Dong University*. [https://www.researchgate.net/publication/361254988\\_Impact\\_of\\_public\\_service\\_quality\\_on\\_citizen\\_satisfaction\\_and\\_trust\\_with\\_State\\_administrative\\_agencies\\_-\\_An\\_empirical\\_investigation\\_in\\_Hanoi](https://www.researchgate.net/publication/361254988_Impact_of_public_service_quality_on_citizen_satisfaction_and_trust_with_State_administrative_agencies_-_An_empirical_investigation_in_Hanoi)
- Nguyen, T. T. U., Van Nguyen, P., Quynh Truong, G., Ngoc Huynh, H. T., Mai Hoang Le, T. P. (2024). Investigating the impact of citizen relationship quality and socio-citizenry on e-government adoption and satisfaction. *Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complexity*, 10(3). <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100372>
- Nie, L., y Wang, H. (2023). Government responsiveness and citizen satisfaction: Evidence from environmental governance. *Governance*, 36(4), 1125–1146. <https://doi.org/10.1111/gove.12723>
- Noda, Y. (2021). Performance information and learning effects on citizen satisfaction with public services. *Public Management Review*, 23(12), 1833–1855. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1775281>
- Núñez-Barriopedro, E., Penelas-Leguía, A., López-Sanz, J. M., y Loranca-Valle, M. C. (2024). A public service management model as an antecedent for citizen satisfaction and fiscal policy. *Management Decision*, 62(2), 725–739. <https://doi.org/10.1108/MD-11-2022-1547>
- Ochoa Rico, M.-S., Concha-Bucaram, A., Romero Subia, J., Sorhegui Ortega, R., y Vergara Romero, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Amazonia Investiga*, 11(50), 245–259. <https://doi.org/10.34069/AI/2022.50.02.23>
- Ormeño Román, C. A., Soto Corzo, C. A., y Domínguez Pillaca, D. (2024). Gestión de políticas públicas de gobierno local para desarrollo urbano. *Revista InveCom*, 5(1), 1–15. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11377935>



- Ortiz Llana, A. J., Zapana Ruiz, J. A., y Meneses Claudio, B. A. (2023). Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality. *Perspectiva Austral*, 1. <https://doi.org/10.56294/pa202317>
- Oztaskin, H. S., Lyit, N., Alkan, O. (2024). Citizen attitudes towards e-government services during the COVID-19 pandemic: gender differences and satisfaction. *Ataturk University*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC11328076/>
- Palomino-Flores, J. V., Carhuancha-Mendoza, I. M., Ponce Yactayo, D. L., Saravia-Ramos, G. del P., Meleán Romero, R. A., y Nolazco-Labajos, F. A. (2025). Compromiso y fluidez en la satisfacción laboral de voluntarios de una organización no gubernamental (ONG) en el Perú. *Negocios: Teoría y Práctica*, 26(1), 254–265. <https://doi.org/10.3846/btp.2025.22174>
- Peña Mateo, A. P. C. (2024). E-government, public management, and its influence on the satisfaction of citizens in the regional government, year 2023. *Aula Virtual*, 5(12), e322. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12679763>
- Pérez, C., Ramírez, A., y Sánchez, F. (2017). *Improving access and quality of public services in Latin America: To govern and to serve*. Palgrave Macmillan. <https://link.springer.com/book/10.1057/978-1-137-59344-3>
- Petrovsky, N., Xin, G., y Yu, J. (2023). Job satisfaction and citizen satisfaction with street-level bureaucrats: Is there a satisfaction mirror? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33(2), 279–295. <https://doi.org/10.1093/jopart/muac022>
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., y Nguyen, N. L. (2023). Calidad del servicio de gobierno electrónico, valor percibido, satisfacción y lealtad: evidencia de un país emergente. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Rasool, T. (2022). Factors Influencing the Citizens' Satisfaction Towards Open Government Data (OGD). *JEDEM*. <https://jedem.org/index.php/jedem/article/view/705>
- Reddick, C. G., y Demir, T. (Eds.). (2024). *Handbook of public service delivery*. Edward Elgar Publishing. <https://www.elgaronline.com/abstract/book/9781035315314/9781035315314.xml>
- Reddick, C. G., Perlman, B. J., y Demir, T. (2022). Citizen satisfaction with public service delivery: A test of alternative theories. *Canadian Public Administration*, 65(2), 352–371. <https://doi.org/10.1111/capa.12464>
- Rivera Ramos, P., Medrano Ricaldi, A. A., y Armada Pacheco, J. M. (2024). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático. *Cuestiones Políticas*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14927564>
- Romero Subia, J. F., Navascués del Río, J. A., Ochoa Rico, M. S., y Vergara Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Song, M. (2021). Quality standards, implementation autonomy, and citizen satisfaction. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1730939>
- Soto-Velásquez, M. E., Mascaró Collantes, G. J., y González-Acuña, V. H. (2023). Plan urbano en la gestión pública de los Gobiernos locales del Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 31–39. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.25394>
- Vázquez Zamudio, M. R., Delgadillo Partida, J., Pérez Romero, H., y Cancino Uribe, R. I. (2021). Gestión estratégica aplicada en los centros educativos de modalidad presencial ante la pandemia del COVID-19 para la impartición de clases en línea en México: un caso de estudio. *Estudios de Administración*, 28(1), 182–201. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.58234>
- Vilchez Ramos, P. R. del P. (2022). Gestión en el gobierno local y desarrollo urbano sostenible en el Distrito de Independencia – Lima, 2021. *LATAM*, 3(2), 1039–1052. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.165>
- Waheduzzaman, W. (2025). Exploring citizen satisfaction: balancing revenue generation and service quality. *Information Technology & People*, 19(3). <https://www.emerald.com/tg/article/19/3/500/1256323/Exploring-citizen-satisfaction-balancing-revenue>
- Wang, C. (2021). Mobile services use and citizen satisfaction in government: The social benefits of m-government. *Information Technology & People*, 34(4) <https://doi.org/10.1108/ITP-02-2020-0097>
- Xie, Q., Xie, X., Guo, S. (2022). The factors influencing public satisfaction with community COVID-19 services. *Journal Environ Res Public Health*, 19(18). <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9517255/>
- Xinzhe, X., Valdivia-Vizarreta, P., Silva-Ríos, C., y Villaseñor, K. (2023). ¿Quedarse o regresar? La satisfacción y motivaciones de estudiantes chinos que estudian en el extranjero. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 17(1), e1662. <https://doi.org/10.19083/ridu.2023.1662>
- Yang, S. G., An, S.-H., y Miyeon, C. (2024). Socioeconomic disparities, service equity, and citizen satisfaction. *Public Administration Review*, 85(4). <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.13886>