

ARTÍCULO ORIGINAL

Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021

Municipal management and quality of public service in the municipality of Pueblo Libre, 2021

RESUMEN

Este artículo tiene por objetivo explorar la relación que existe entre gestión municipal y calidad de servicio que presta la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, Lima-Perú, en el periodo de gestión 2019-2021. Esta investigación fue de alcance correlacional, descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra estaba constituido por 31 directivos municipales y 31 representantes de juntas vecinales, estos elegidos por vecinos del distrito; a quienes se aplicó dos cuestionarios por separado para recopilar información, un primer cuestionario se aplicó a los 31 directivos para evaluar la que tenía sobre la gestión municipal y otro cuestionario a los 31 representantes de las juntas vecinales para evaluar la calidad del servicio municipal basa en el modelo Serviqual. Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial mediante el uso del software estadístico SPSS 25. Los resultados muestran que existe relación directa y significativa entre la gestión municipal y calidad de servicio público con un $p=0.000$ y $r=0.928$. Entre los resultados más significativos hallados fueron que el nivel de gestión municipal se percibe como muy deficiente en 0%, deficiente en 6.5%, aceptable en un 35.5%, buena en un 41% y excelente en un 5%; respecto al nivel de calidad de servicio como muy deficiente en un 10.1%, deficiente en un 40.6% aceptable en un 34%, buena en 12.8% y excelente en 2.5%. Los resultados evidencian la existencia de una brecha entre las percepciones del trabajo de los funcionarios públicos y las expectativas de los ciudadanos, brecha que determinó la calidad del servicio público municipal.

Palabras Clave: gestión municipal; calidad de servicio; gobierno digital; innovación; juntas vecinales.

ABSTRACT

This article aims to explore the relationship between municipal management and quality of service provided by the District Municipality of Pueblo Libre, Lima-Peru, in the management period 2019-2021. This research was correlational, descriptive, non-experimental and cross-sectional in scope.

Miguel Stefano Ruiz Gutierrez

miguel-stefano@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1977-2046>

Universidad Científica del Sur. Lima, Perú

Presentado: 19/05/2022 - Aceptado: 16/08/2022 - Publicado: 28/12/2022

The population and sample consisted of 31 municipal managers and 31 representatives of neighborhood councils, these elected by residents of the district; to whom two separate questionnaires were applied to collect information, a first questionnaire was applied to the 31 managers to evaluate the one they had on municipal management and another questionnaire to the 31 representatives of the neighborhood councils to evaluate the quality of the municipal service based on the Serviquil model. Descriptive statistics and inferential statistics were used for data analysis using the SPSS 25 statistical software. The results show that there is a direct and significant relationship between municipal management and public service quality with $p=0.000$ and $r=0.928$. Among the most significant results found were that the level of municipal management is perceived as very deficient in 0%, deficient in 6.5%, acceptable in 35.5%, good in 41% and excellent in 5%; Regarding the level of quality of service as very poor in 10.1%, poor in 40.6%, acceptable in 34%, good in 12.8% and excellent in 2.5%. The results show the existence of a gap between the perceptions of the work of public officials and the expectations of citizens, a gap that determined the quality of the municipal public service.

Keywords: municipal management; quality of service; digital government; innovation; neighborhood councils.

INTRODUCCIÓN

Toda gestión municipal, debe asegurar y garantizar el funcionamiento y ejercicio correcto de la función municipal, con el objetivo de buscar el desarrollo y bienestar del distrito y sus vecinos; gestión que debe tener transparencia y correcta aplicación de los planes de desarrollo, lo que se puede evidenciar en resultados corroborables, conocer estos resultados corroborables son el tema de interés y de relevante importancia que nos ocupa esta investigación.

La ciudadanía cada día está más expectante y tiene a su favor el uso de herramientas tecnológicas en información y comunicación para evidenciar de la calidad de servicio público; todo este conjunto de procesos y aplicación en el ejercicio de la función de la gestión municipal, es relevante y de suma importancia porque involucra desde las autoridades ediles hasta los ciudadanos lo que también es el objeto y análisis del presente estudio (Arriaza, 2016).

La calidad del servicio es vital en esta percepción, la sociedad y las organizaciones nacionales e internacionales buscan una gestión eficaz del sistema público, ello exige a las instituciones públicas actualizarse, innovarse y modernizarse, Montecinos (2012) describe que “la

nueva gestión pública es un argumento doctrinario en relación al diseño organizacional que se apoya en las ideas del Nuevo Institucionalismo Económico y en visiones respecto de cómo mejorar el desempeño de las organizaciones de gobierno” (p. 348), el buen desempeño de la administración pública es crucial en la diligencia y procedimientos municipales en sus diversos intercambios y acuerdos.

El gobierno digital ha generado que aumente el nivel de competitividad en los gobiernos locales, la tendencia a la conectividad es el inicio del cambio y la transformación digital es parte de la eficiencia de la gestión pública. Estas tendencias se acentuarán y configurarán en un nuevo valor de la gobernanza municipal, basada en una organización orientada al dato y la digitalización de sus procesos (Morejudo Flores, 2022).

Asimismo, la calidad del servicio es un elemento fundamental en el ejercicio de la función municipal, donde la satisfacción de necesidades y expectativas a nivel municipal es percibida como una práctica de alto valor ciudadano. Satisfacer los intereses de la ciudadanía es el eje de la calidad del servicio público municipal, del mismo modo consideramos que la gestión pública municipal debe alinear sus objetivos a

atender las necesidades prioritarias de la ciudadanía. Para que la gestión del gobierno local genere valor público se debe alinear los esfuerzos entre sus dos actores principales, el municipio y la ciudadanía, este primero que se encargue de realizar un buen gobierno y el segundo que identifique a través de la percepción si se brinda calidad de servicio (Vergara, 2017).

Existe cierta indiferencia e ignorancia acerca de la participación vecinal en la solución de los problemas prioritarios de la sociedad, por lo que se observa un descuido en la calidad de gestión de los municipios y se refleja en el uso ineficiente de los recursos públicos, tanto así que del mal uso de los recursos financieros aunado a la falta de calidad en el servicio local que brindan, terminan perjudicando la entrega de proyectos como pistas, veredas, alcantarillado, alumbrado público, seguridad, así como también en la prestación de servicios públicos.

Morales (2011), para este investigador, el gobierno local está al servicio de la ciudadanía, por tanto, se debe ofrecer servicios de calidad al ciudadano para que este tenga calidad de vida, por ejemplo, en Chile en el tercer nivel de gobierno los programas que se desarrollaron para la calidad de servicio fueron ineficientes teniendo como consecuencia un mal uso de los recursos públicos principalmente en los gobiernos regionales y locales. La gestión municipal debe orientar su trabajo al ciudadano como beneficiario directo de la calidad de servicios y son las asociaciones civiles tales como las juntas vecinales las indicadas de exigir calidad de servicio como representantes de los vecinos para que estos sean atendidos de manera idónea.

Esta reflexión es el inicio de este artículo que tiene como propósito general comprobar la relación entre las variables de estudio.

Esta investigación, quiere dejar precedente en Gestión y Procedimiento Administrativo Municipal, priorizando "la calidad de servicio", como pilar de la gestión municipal, interconectado a la necesidad real y concreta en ornato y servicios públicos de mayor necesidad e interés directa de los vecinos del Distrito, en base al instrumento de recolección de datos que permita evaluar la calidad de gestión que realizan los funcionarios de la municipalidad distrital de Pueblo Libre para satisfacer las necesidades

prioritarias de servicios que tienen los pobladores del distrito.

MÉTODOS

La metodología utilizada es descriptivo-correlacional, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y nivel correlacional que tiene por propósito estudiar la relación entre las variables calidad de servicios que presta la municipalidad de Pueblo Libre a sus residentes y la satisfacción de éstos con el servicio prestado. La investigación de correlación busca variables que parezcan interactuar entre sí, de modo que cuando vea que una cambia, se tenga una idea de cómo cambiará la otra.

Para llevar a cabo la investigación, se procedió a diseñar un cuestionario que consta de veintiséis preguntas, de acuerdo al modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1985) y que consta de cinco (5) dimensiones: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Mediante el cuestionario diseñado se obtiene información del delegado coordinador vecinal sobre cada una de las dimensiones de calidad del servicio, SERVQUAL mide las percepciones frente a las expectativas, determinando las brechas correspondientes, mide la importancia relativa de las dimensiones y subdimensiones de la calidad, mide las intenciones de comportamiento para evaluar el impacto de la calidad del servicio.

La validez del contenido fue evaluada por el método de juicio de expertos y el grado de acuerdo de los expertos (5 expertos) respecto a los diferentes ítems y al instrumento en general. Los criterios de calificación fueron: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia. El Coeficiente de Validez de Contenido fue de $CVC = 0,939$.

Para la obtención de datos sobre la calidad de servicio público municipal se tomó de 31 miembros de las juntas vecinales, quienes son los más entendidos en cuanto a la calidad de servicio que brinda el municipio siendo además de tener diversas profesiones.

Según Moreno (2021), al CSAT también llamado Customer Satisfaction Score es la metodología de satisfacción del usuario más directa que tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción general respecto a la institución o

servicio que se le brinda a través de la fórmula $CSAT\% = \# \text{ de respuestas positivas (promotores)} / \# \text{ total de respuestas totales (total encuestados)} \times 100$ por ejemplo en una escala del 1 al 5, donde 1 y 2 representan a los detractores, 3 a los neutrales y 4 y 5 a los promotores es decir los que brindan respuestas positivas.

RESULTADOS

En este punto se logró interpretar los datos recopilados del cuestionario realizado a los delegados y subdelegados de las juntas vecinales del distrito de Pueblo Libre, datos recogidos en base a la percepción que ellos tienen sobre la calidad de servicios que realiza la Municipalidad de Pueblo Libre.

Como se aprecia en la Figura 1 se identifica que el 10.1% de los participantes de la encuesta percibe un nivel de Calidad de Servicios como Muy deficiente, el 40.6% como Deficiente, el 34.0% como Aceptable, el 12.8% como Buena y por último el 2.5% como Excelente.

En la Figura 2 se aprecia que el 9.7% de los participantes perciben un nivel Muy deficiente, el 40.9% como Deficiente, el 29.6% como

Aceptable, el 17.2% como Buena y por último el 2.7% como Excelente.

En la Figura 3 se observa que el 11.6% de los participantes de la encuesta percibe un nivel de la dimensión Sensibilidad como Muy deficiente, el 42.6% percibe como Deficiente, el 32.9% percibe como Aceptable, el 11.0% percibe como Buena y por último el 1.9% percibe como Excelente.

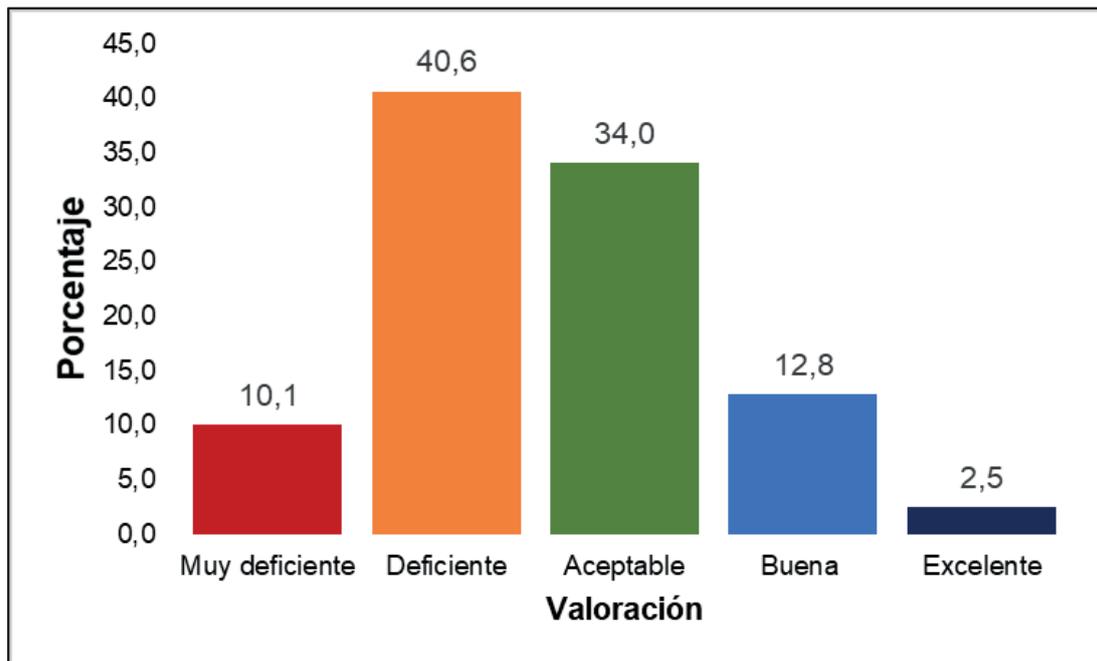
En la Figura 4 se visualiza que el 10.8% de los participantes de la encuesta percibe un nivel de la dimensión Seguridad como Muy deficiente, el 37.6% percibe como Deficiente, el 37.1% percibe como Aceptable, el 11.8% percibe como Buena y por último el 2.7% percibe como Excelente.

En la Figura 5 se aprecia que el 11.0% de los participantes de la encuesta percibe un nivel de la dimensión Empatía como Muy deficiente, el 38.1% percibe como Deficiente, el 36.1% percibe como Aceptable, el 11.6% percibe como Buena y por último el 3.2% percibe como Excelente.

En la Figura 6 se observa que el 6.5% de los participantes de la encuesta percibe un nivel de la dimensión Aspectos Tangibles

Figura 1

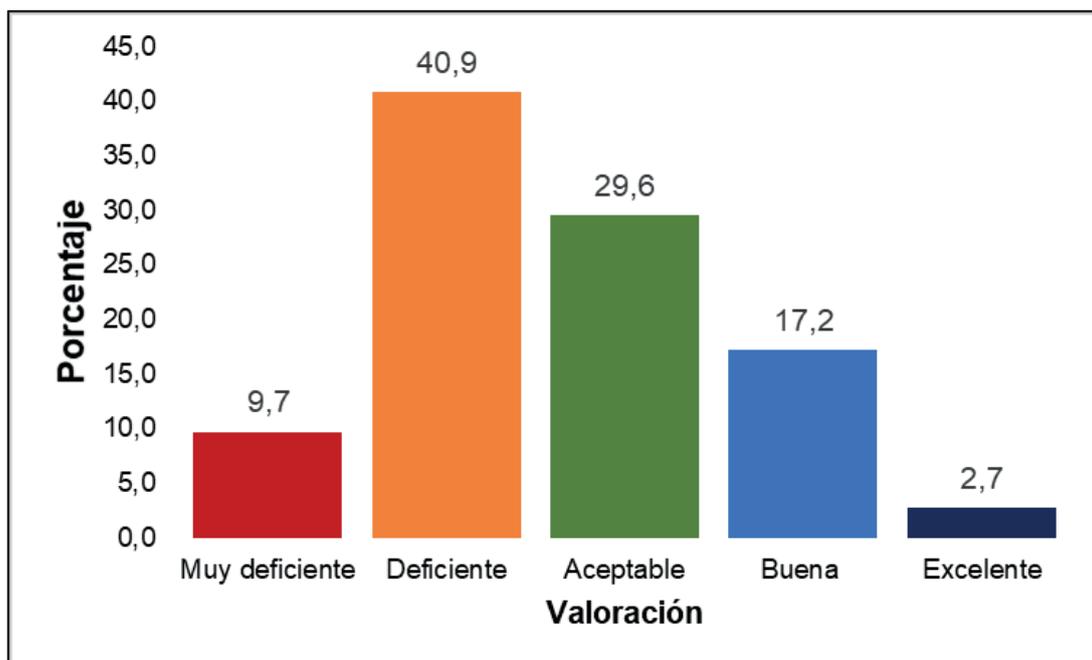
Nivel de Calidad de Servicio



Nota. Basado en el análisis del cuestionario aplicado a los 31 delegados. Elaboración propia.

Figura 2

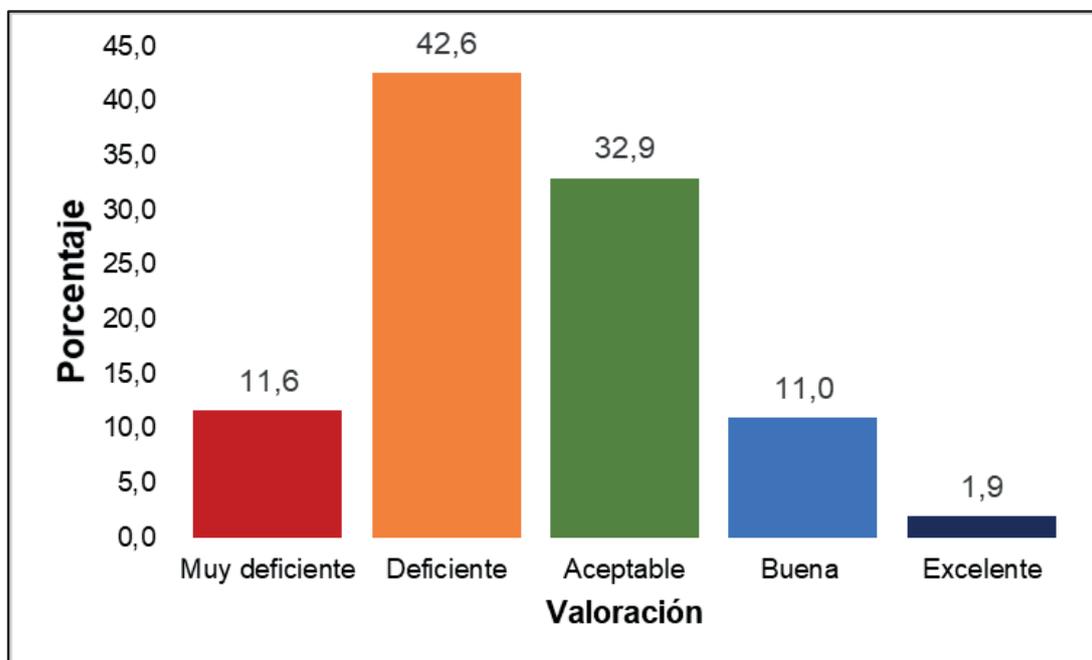
Nivel de Fiabilidad



Nota. Basado en el análisis del cuestionario aplicado a los 31 delegados. Elaboración propia.

Figura 3

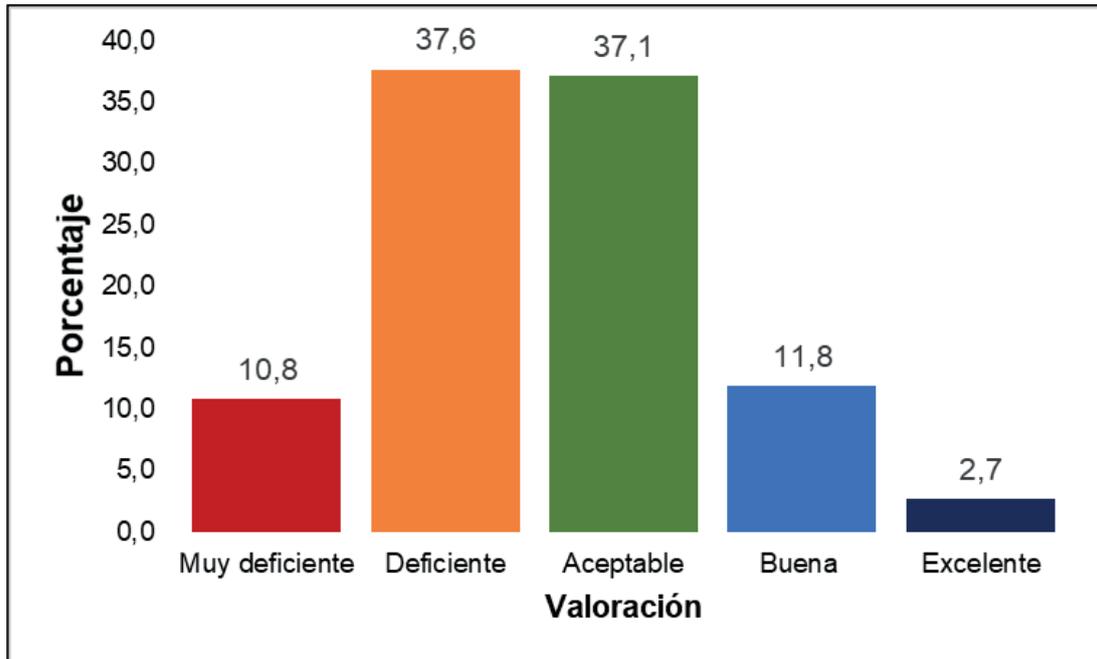
Nivel de Sensibilidad



Nota. Elaboración propia, extraído del análisis del cuestionario aplicado a los 31 delegados

Figura 4

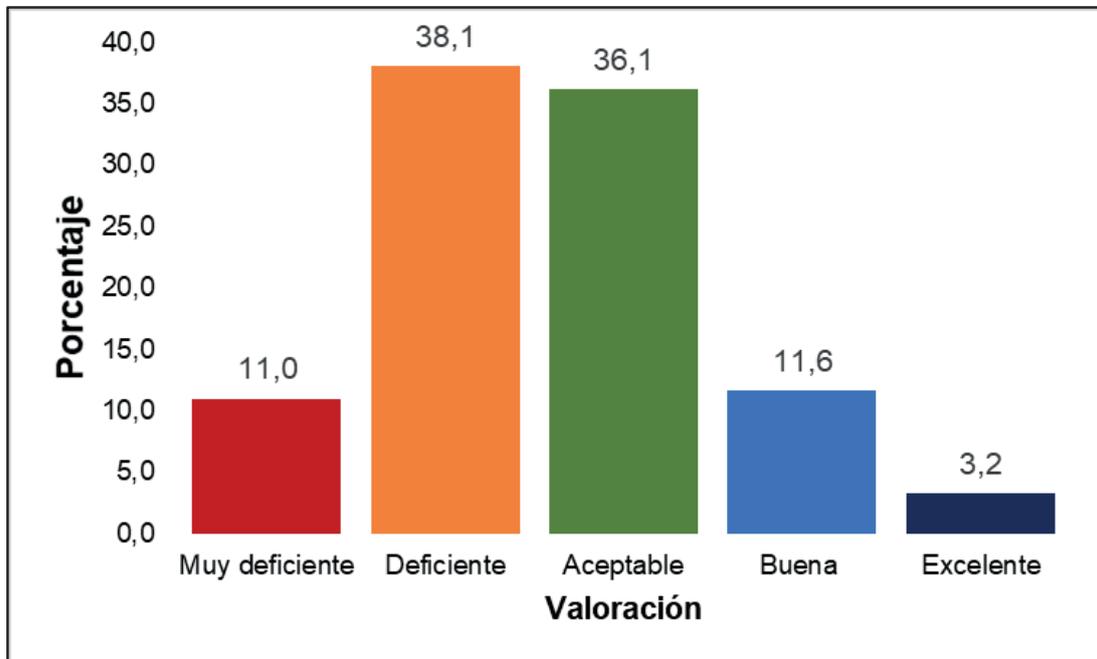
Nivel de Seguridad



Nota. Basado en el análisis del cuestionario aplicado a los 31 delegados. Elaboración propia.

Figura 5

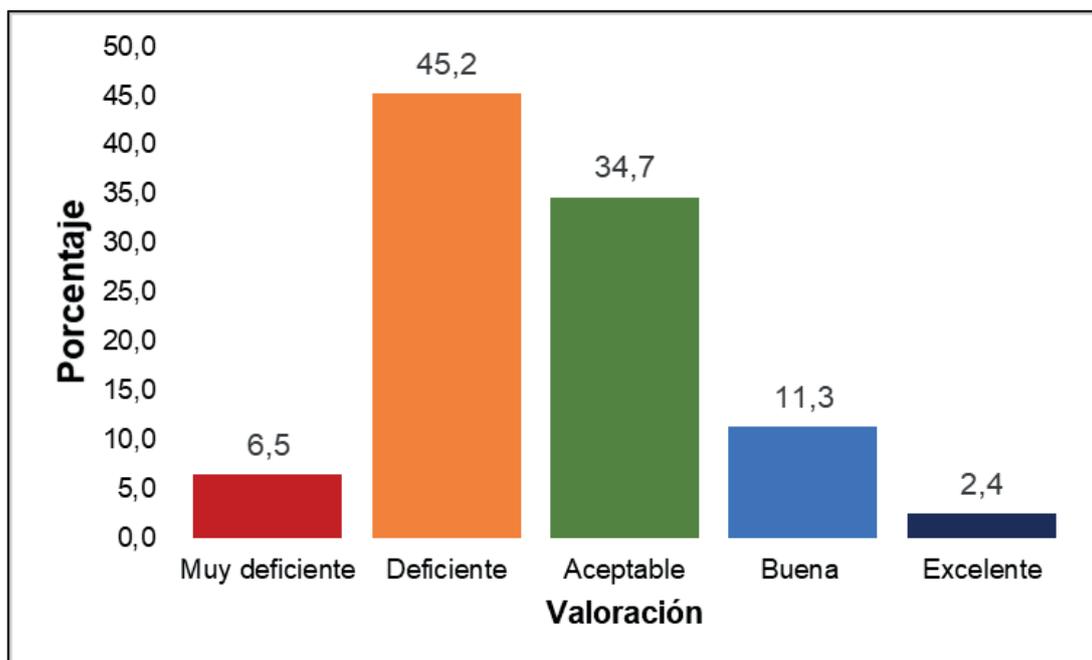
Nivel de Empatía



Nota. Basado en el análisis del cuestionario aplicado a los 31 delegados. Elaboración propia.

Figura 6

Nivel de Aspectos Tangibles



Nota. Basado en el análisis del cuestionario aplicado a los 31 delegados. Elaboración propia.

como Muy deficiente, el 45.2% percibe como Deficiente, el 34.7% percibe como Aceptable, el 11.3% percibe como Buena y por último el 2.3% percibe como Excelente.

DISCUSIÓN

Al ver la relación entre Gestión Municipal y la Calidad de Servicio Público que brinda la Municipalidad distrital de Pueblo Libre, a través de la encuesta a los directivos municipales y representantes de las juntas vecinales de Pueblo Libre, se pudo encontrar que el valor ($p=0.000$) $<$ (p referencia = 0.05), a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se evidencia que existe una relación entre ambas variables, asimismo, el grado de relación encontrado es $r=0.928$. De acuerdo a estos resultados se deduce que la gestión municipal se relaciona de manera significativa y positiva con la calidad de servicio público que brinda la municipalidad.

El resultado obtenido se corrobora con lo hallado por Briceño Vega (2016) quien determinó que la gestión municipal influye directa y restrictiva en la calidad de servicio brindado en Chugay por la municipalidad distrital. Sin embargo, Pinchi Ruz (2018), refirió que halló

una relación no significativa en su investigación sobre la gestión municipal y calidad de servicio municipal. Esto podría explicarse por la participación de otras variables intervinientes que hacen nula la calidad de gestión que ejecutan los servidores públicos como es el caso de la corrupción.

En este sentido, frente al análisis de los resultados obtenidos, evidencian los resultados de la calidad de servicios percibidos en nivel deficiente 40% frente a 34% aceptable, 12.8% Buena y 2.5% Excelente, es decir la mayoría de la población 74% no percibe una buena calidad de servicio, la apreciación podría tener un sesgo hacia lo negativo debido a costos de servicios inadecuado (el servicio es caro), como lo aprecia Castillo et al. (2020), afirma que en la actualidad la calidad se acepta en todo el mundo como la satisfacción del cliente a un precio adecuado; por otro, lado los resultados nos pueden indicar falta de eficacia en la gestión, es decir, respetar los plazos establecidos, en este caso un nivel de servicio municipal 40% deficiente y 34% aceptable; puede entender también falta de comunicación, falta de acceso a la información pública, transparencia, acceso a servicios básicos;

irregularidades y sobrecostos en la ejecución de proyectos y obras públicas; falta de fiscalización, mala gestión de trámites municipales.

Análisis del nivel de calidad de servicios según variables y dimensiones

Los vecinos son la voz legítima para percibir la calidad de servicio municipal, ya sea en el ejercicio de la gestión de los funcionarios y el funcionamiento administrativo. El alcalde, regidores y funcionarios públicos están sujetos a las expectativas de los vecinos, el efecto de su desempeño es inevitablemente observado. Todas las ciudades en el mundo se miden por la calidad del servicio que presta, le da el estatus y opinión ciudadana. La satisfacción de los vecinos y ciudad tiene relación con la calidad de servicio

En nuestra encuesta la calidad de servicio es altamente percibida por las Juntas Vecinales como deficientes, ello implica que la administración municipal es percibida con poca calidad de prestación de servicio.

Es necesario advertir que, una aceptable percepción de la calidad de servicio municipal tiene estrecha relación con la sensibilidad a los problemas locales. Las juntas vecinales son portavoces de ello. Por ende, la percepción de las juntas vecinales sobre el nivel de calidad de servicios es sumamente importante para nuestra investigación. En tal sentido a continuación se muestra la respectiva Tabla 1 donde resume

los resultados de la calificación del nivel de calidad de servicios en sus distintas dimensiones.

De los resultados del Nivel de la Dimensión Fiabilidad: el 9.7% de los participantes de la encuesta percibe un nivel de la dimensión Fiabilidad como Muy deficiente, el 40.9% percibe como Deficiente, el 29.6% percibe como Aceptable, el 17.2% percibe como Buena y por último el 2.7% percibe como Excelente.

La fiabilidad del servicio que brinda la Municipalidad evidencia y muestra un sistema mal concebido, por ende, se requiere una reforma, en toda su actuación, ya sea en forma, fondo, procedimientos, calidad, procesos, eficacia, eficiencia, técnicas, métodos, mecanismos y sistemas.

Anaya Guillén (2018) sostiene que la fiabilidad “en un organismo público, también se refiere al cumplimiento en plazos y de manera satisfactoria, de actividades que producen bienes y servicios para los usuarios, y que dependerán del desempeño del trabajador involucrado” (p. 36). Un sector público incompetente no es garante de calidad de servicio en el ejercicio de sus funciones.

De los resultados del Nivel de la Dimensión Sensibilidad: el 11.6% de los participantes de la encuesta percibe un nivel de la dimensión Sensibilidad como Muy deficiente, el 42.6% percibe como Deficiente, el 32.9% percibe como Aceptable, el 11.0% percibe como Buena y por último el 1.9% percibe como Excelente.

Tabla 1

Resumen de la calificación de las variables de estudio

Nivel de Calidad de Servicios	Muy deficiente	Deficiente	Aceptable	Buena	Excelente
Aspectos Tangibles	Muy deficiente 6.5%	Deficiente 45.2%	Aceptable 34.7%	Buena 11.3%	Excelente 2.4%
Fiabilidad	Muy deficiente 9.7%	Deficiente 40.9%	Aceptable 29.6%	Buena 17.2%	Excelente 2.7%
Sensibilidad	Muy deficiente 11.6%	Deficiente 42.6%	Aceptable 32.9%	Buena 11.0%	Excelente 1.9%
Seguridad	Muy deficiente 10.8%	Deficiente 37.6%	Aceptable 37.1%	Buena 11.8%	Excelente 2.7%
Empatía	Muy deficiente 11.0%	Deficiente 38.1%	Aceptable 36.1%	Buena 11.6%	Excelente 3.2%

Nota. Elaboración propia

Se requiere un alto grado de sensibilidad para la toma de decisiones a nivel local. Podemos apreciar que, la gestión municipal tiene grandes vacíos en la relación ciudadano/Gobierno Local lo que genera una alta sensibilidad en la calidad del servicio público, ya sea en la información pública, problemas de servicio público, temas de transparencia, acceso a servicios, desarrollo urbano, comercio, participación ciudadana, infraestructura, gestión de trámites y solicitudes, fiabilidad del servicio.

Valdez Molina et al. (2018), describe que sensibilidad es “disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio” (p. 23), indiscutiblemente los funcionarios públicos ejercen protagonismo en la sensibilidad del servicio público. Encaminar esta sensibilidad es muy importante para plasmar la voluntad del Estado en servir a la ciudadanía con diligencia, interés, urbanidad, consideración, celeridad y dinamismo.

De los resultados del Nivel de la Dimensión Seguridad: el 10.8% de los participantes de la encuesta percibe un nivel de la dimensión Seguridad como Muy deficiente, el 37.6% percibe como Deficiente, el 37.1% percibe como Aceptable, el 11.8% percibe como Buena y por último el 2.7% percibe como Excelente.

La ciudadanía cree sumamente relevante la seguridad que ofrece el servidor público, para evitar expresar y manifestar incoherencia e incongruencia de la Administración Pública en relación al servicio público que beneficia a la sociedad.

Valdez Molina et al. (2018), indica que seguridad “es conocimiento y atención mostrados por los empleados” (p. 23), un país con Administración Pública eficiente integra al sujeto como persona, en su plenitud de derechos, en su función y gestión de Estado, sin sujeto como persona como estatus en la interacción social, el Estado no está satisfaciendo el interés colectivo.

Acerca de los resultados del Nivel de la Dimensión Empatía: el 11.0% de los participantes de la encuesta percibe un nivel de la dimensión Empatía como Muy deficiente, el 38.1% percibe como Deficiente, el 36.1% percibe como Aceptable, el 11.6% percibe como Buena y por último el 3.2% percibe como Excelente.

La empatía es importante en el servicio Municipal porque genera consideración positiva y hace sentir al ciudadano parte de la gestión. Valdez Molina et al. (2018) describe que empatía en la calidad de servicio son “habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p. 23), un aspecto cualitativo altamente valorado de un Estado es cuando el ciudadano, la sociedad, el orden internacional y nacional capta significativamente un servicio público con alta empatía.

Las expectativas de los vecinos de pueblo libre son altas, por ende, se debe satisfacer sus necesidades vitales, primordiales y fundamentales de las personas y sociedad.

De los resultados del Nivel de la Dimensión Aspectos Tangibles: el 6.5% de los participantes de la encuesta percibe un nivel de la dimensión Aspectos Tangibles como Muy deficiente, el 45.2% percibe como Deficiente, el 34.7% percibe como Aceptable, el 11.3% percibe como Buena y por último el 2.3% percibe como Excelente.

En el aspecto tangible de la calidad de servicio, la administración, ya sea en la concreción de procesos, estructura, planes, relaciones, establecimientos y locales. lo cual indica que es baja la representación física de esta tangibilidad, este dato coincide con el resultado de Castillo et al. (2020) quien halla que “El factor tangible ha tenido el porcentaje de menor importancia con 12,42%” (p.5).

CONCLUSIONES

La percepción sobre la calidad de servicio brindada por la gestión de los directivos municipales, es que no cumple con las expectativas de los vecinos del distrito, es decir hay una negativa percepción de la calidad de servicios que brinda. Esto se obtiene calculando el nivel de satisfacción $CSAT = \text{Promotores} (15,3\%) / \text{Total} (100\%) = (15,3\%)$

En la dimensión aspectos tangibles los vecinos no están satisfechos con los aspectos materiales que presenta la municipalidad con los cuales brindan su servicio. Esto se puede observar con el nivel de satisfacción calculado al respecto: $CSAT = \text{Promotores} (13,7\%) / \text{Total} (100\%) = (13,7\%)$

Respecto a la dimensión Fiabilidad los vecinos no están conformes con el servicio recibido porque los resultados nos indican que no hay consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado por el mal funcionamiento del aparato público municipal, de acuerdo al nivel de satisfacción calculado: $CSAT = \text{Promotores (19,9\%)} / \text{Total (100\%)} = (19,9\%)$

En la dimensión sensibilidad se determinó que los vecinos están insatisfechos con el servicio recibido, se logró conocer las percepciones de negativa calculando el nivel de satisfacción $CSAT = \text{Promotores (12,9\%)} / \text{Total (100\%)} = (12,9\%)$

Respecto a la dimensión seguridad los vecinos no perciben seguridad y están insatisfechos con la conducta o acciones de los funcionarios públicos al realizar su labor. Esto se observa al calcular el nivel de satisfacción $CSAT = \text{Promotores (14,5\%)} / \text{Total (100\%)} = (14,5\%)$

Respecto a la dimensión Empatía, de acuerdo al indicador entendimiento de las expectativas del usuario, los vecinos están insatisfechos con el servicio recibido porque consideran que la Municipalidad trabaja de espaldas al vecino y no satisface sus expectativas en los servicios básicos que brinda a la ciudadanía. Esto se observa de acuerdo al nivel de satisfacción calculado: $CSAT = \text{Promotores (13,8\%)} / \text{Total (100\%)} = (13,8\%)$.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anaya Guillén, M. L. (2018). Desempeño laboral en la calidad de servicios de la municipalidad de Lurín – 2016. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12917/Anaya_GML.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arriaza, E. (2016). Manual de gestión municipal. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Konrad Adenauer Stiftung.
- Briceño Vega, Y. (2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527>
- Castillo Salazar, N. C., Cárdenas Murrieta, M. C. y Palomino Alvarado, G. D. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- Montecinos, E. (2012). Gestión municipal participativa: entre la nueva gerencia pública y la gobernanza democrática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 345-364. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348009.pdf>.
- Morales, M. (2011). *La calidad de los servicios públicos. Reformas de Gestión Pública (1990-2009)* [Tesis doctoral, FLACSO Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México]. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3329/1/TFLACSO-2011MLMC.pdf>
- Morejudo Flores, J. A. (Febrero 18, 2022). *Juan Angel Morejudo – Gobierno digital de Castilla La Mancha* [Video]. https://www.youtube.com/watch?v=z6Jy_NEquho
- Moreno, S. (2021, 23 noviembre). *Encuesta CSAT (satisfacción del cliente)*. OmniCampaign. Customer Experience. Recuperado 1 de enero de 2022, de <https://www.omnicampaign.com/blog/encuesta-csat-satisfaccion-del-cliente/>
- Parasuraman, A; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pinchi Ruiz, K. R. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali] <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4012>
- Valdez Molina, E. P., Saca Aquino, I., Guevara García, J. F. y Aybar Galdos, J. A. (2019). *Calidad en el Servicio al Cliente en el Transporte Público Urbano en la Provincia del Cusco* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13217/VALDEZ_SACA_CALIDAD_TRANSPORTE.pdf?sequence=1
- Vergara, J. y Maza, F. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 25(1), 95-103. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90949035007.pdf>