



La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018 – 2023

Yvette Graice Lingán Cano^{1*}, Alberto Bueno Ramón Osorio¹, Carmen Pilar Flores Yallico¹,
Genma Lucila Flores Yallico¹, John Carlos Capcha Córdor¹

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

* Autor para correspondencia: Yvette Graice Lingán Cano, ylingan@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 09-01-2024. Publicado: 26-01-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729

Resumen

La evaluación de la satisfacción ciudadana respecto al servicio público es un enfoque crucial en la investigación de la administración pública a nivel global. Este estudio buscó revisar la literatura sobre la satisfacción ciudadana en los servicios públicos en Perú. Se analizaron 22 artículos indexados en Scopus y SciELO en los últimos cinco años. Los resultados evidenciaron una serie de estudios que fueron agrupados de la siguiente manera: bibliotecas públicas, seguridad policial, salud pública y educación pública. Se destacó el papel de los gobiernos locales en garantizar calidad mediante inversión y gestión adecuada, la importancia de recursos y estrategias en la policía, empatía y seguridad en salud, y docencia de calidad en educación. Se concluyó que, los servicios públicos en el Perú aun presentan muchas deficiencias que deben ser subsanadas mediante la identificación de indicadores que afectan la calidad de atención al ciudadano y por ende afectan su satisfacción, y la implementación de planes y estrategias adecuadas para el mejoramiento del servicio.

Palabras claves: Satisfacción del ciudadano, calidad de servicios públicos, administración pública.

Abstract

The assessment of citizen satisfaction regarding public services is a critical focus in global public administration research. This study aimed to review the literature on citizen satisfaction in public services in Peru. A total of 22 articles indexed in Scopus and SciELO over the last five years were analyzed. The results revealed a series of studies that were grouped as follows: public libraries, police security, public health, and public education. The role of local governments in ensuring quality through investment and proper management was highlighted, as well as the significance of resources and strategies in policing, empathy and safety in healthcare, and quality teaching in education. It was concluded that public services in Peru still exhibit many deficiencies that need to be addressed through the identification of indicators affecting the quality of citizen care and subsequently influencing their satisfaction, along with the implementation of appropriate plans and strategies for service improvement.

Keywords: Citizen satisfaction, public service quality, public administration.

1. Introducción

La satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio público se ha convertido para investigadores y gobiernos del mundo en uno de los principales temas de investigación sobre administración pública, ya que representa la eficiencia y eficacia de la gestión pública (Cobo et al., 2023; Wang et al., 2021). El éxito de esta depende de la percepción de sus principales usuarios, o sea los ciudadanos, quienes esperan una administración pública de calidad que cumpla con una comunicación efectiva, además de que cubra con las necesidades actuales en diferentes áreas (Srebalová & Peráček, 2022). No obstante, cuando no se ofrece un servicio adecuado, se produce una incomodidad de parte de los usuarios quienes comienzan a mostrar sentimientos de apatía y de desconfianza hacia el gobierno (Figueras Zanabria, 2018). Esto ha obligado a que los ciudadanos utilicen servicios no gubernamentales o privados, más por necesidad que por preferencia (Mizrahi et al., 2020). Según un reporte de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020), en América Latina y el Caribe la satisfacción del ciudadano ha venido decayendo desde el año 2007, respecto a servicios de atención médica y de educación pública. Al 2018, se ha podido estimar un grado de insatisfacción en poco más de la mitad de la población. Del mismo modo, Beramendi et al (2020) ha mencionado acerca de la percepción negativa de los ciudadanos latinoamericanos respecto al sistema normativo; siendo un problema que repercute significativamente en el nivel emocional de los ciudadanos, e incluso disminuye el sentimiento de orgullo y patriotismo. En el Perú se han observado esfuerzos por mejorar el servicio al ciudadano, tales como la transformación digital (Huamán & Medina, 2022) o la implementación del e-governance que debe ir de la mano con la capacitación a los usuarios para que se adapten a su uso y puedan sacar provecho a estas herramientas (Rivas & Libaque, 2022). Una encuesta realizada por Datum Internacional (2021) puso en evidencia que los servicios públicos en el Perú se encuentran en un constante proceso de control, y mencionan como principales motivos de la satisfacción factores como el tiempo de atención, la calidad de atención y una buena gestión.

Diferentes estudios han afirmado que la calidad de servicio afecta a la satisfacción del usuario (Mamani & Vilca, 2022), y que las percepciones negativas evidencian deficiencias en los servicios públicos que terminan por afectar la calidad de vida de la población (Cavero et al., 2022). Sin embargo, la mayoría de estos han sido enfocados en el sector privado y solo pocos han tratado como tema la administración pública en el Perú, lo que eleva la necesidad de realizar estudios sobre este tema ya que es una manera de construir una base de datos que permita determinar deficiencias para el planteamiento de alternativas de solución, buscando mejorar siempre los servicios de administración pública y garantizar una satisfacción positiva en el ciudadano. Es importante analizar la satisfacción generada por un servicio público recibido, ya que de esta forma se puede obtener insumos valiosos que permitirán plantear estrategias para lograr una mayor eficiencia en la Gestión Pública (Cobo et al., 2023) Por esta razón, es que ha surgido la pregunta: ¿Cómo se ha venido dando la administración pública en el Perú y de qué manera ha incidido en la satisfacción del ciudadano? El objetivo de este artículo es realizar una revisión de la literatura existente sobre la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios de administración pública del Perú. En términos generales, la satisfacción es la actitud positiva y evaluativa hacia un servicio o producto recibido; y si se habla respecto a la administración pública, se puede decir que es una actitud favorable de parte de los ciudadanos hacia los servicios proporcionados por el gobierno, mientras que la insatisfacción refleja un aperccepción negativa hacia este (Ali, 2022). Esta variable se ha vuelto un punto focal muy importante en las prestaciones gubernamentales, y además se ha convertido en un indicador del éxito en un gobierno (Overman, 2017; Paudel & Gupta, 2019). Mantiene cierta similitud con la variable “satisfacción del usuario”, aunque este último es utilizado mayormente en el campo empresarial, del marketing y de las ventas (Chatterjee & Suy, 2019). El ciudadano es el “usuario” o “cliente” del bien o el servicio ofrecido por el Gobierno, y son ellos quienes comparan y evalúan el rendimiento del servicio público en base a sus expectativas, que finalmente determinará su grado de satisfacción el cual será positivo siempre y cuando se cumpla o supere positivamente sus expectativas (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017; Zhang et al., 2022).

Por este motivo, se le ha considerado como una vara para medir la gestión de los gobiernos y su rendimiento, ya que se ha demostrado que guardan una estrecha relación, lo que se ha convertido en un gran reto a los cuales el gobierno debe trabajar para mejorar la calidad de los servicios que ofrece en aspectos como el cumplimiento de las normas, la capacidad de respuesta, la puntualidad del servicio, el hecho de recibir el servicio uno mismo y la ausencia de complicaciones (Prasad & Kumar, 2022). En el Perú, existe la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP también denominada “Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público” que busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las entidades públicas, lo que contribuirá a la generación de valor público. Analiza los bienes y servicios considerando criterios como la satisfacción del usuario, los reclamos y quejas, el presupuesto asignado, entre otros (Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, 2022). Los diferentes retos que los gobiernos suelen enfrentar al brindar sus servicios a los ciudadanos están relacionados a aspectos tangibles como la infraestructura o los recursos humanos (Rivas & Libaque, 2022). Además, es necesario que, aspectos como la buena actitud, el buen comportamiento y el buen nivel de profesionalidad, destaquen dentro de los servicios públicos ya que son necesarios para satisfacer las expectativas de los usuarios, y que estos califiquen la calidad de atención como buena (Nor et al., 2022).

2. Metodología

Este estudio se ha elaborado bajo un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico, puesto que se ha analizado los diferentes resultados de estudios previamente realizados, en donde cada autor llegó a una conclusión basada en su evidencia y experiencia; además es cualitativo ya que el procesamiento de la información no ha utilizado ninguna regla matemática ni tampoco procedimientos estadísticos; en cambio se ha realizado un análisis cualitativo de los diferentes documentos consultados, los cuales fueron codificados debidamente y agrupados en una matriz de datos cualitativos (Fuster, 2019; Hernández & Mendoza, 2018).

La búsqueda de documentos se realizó en las bases de datos de alto impacto Scopus y SciELO, de los cuales se incluyó un total de 22 artículos científicos en base a los siguientes criterios: artículos publicados durante los años 2018 al 2023, artículos cuya población objetiva se haya ubicado en el Perú, artículos que consideren el servicio público únicamente y aquellos que guarden relación con la variable “satisfacción del usuario”.

La técnica de recolección de datos empleada fue el análisis documental, del cual se pudo evidenciar lo siguiente: La producción científica publicada en revistas con indexación en bases de datos de alto impacto es baja, dado que solo se hallaron 22 artículos científicos publicados entre los años 2018 al 2023.

Respecto a los artículos hallados, al analizarlos detalladamente se pudieron identificar similitudes que fueron codificadas y agrupadas de la siguiente manera: Servicio público bibliotecario, servicio policial y de seguridad ciudadana, servicio de salud pública y servicio de educación. La Tabla 1 muestra los artículos agrupados según las respectivas codificaciones.

Tabla 1: Resumen de artículos científicos incluidos sobre satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú.

Base de datos	Servicio público bibliotecario	Servicio policial y de seguridad ciudadana	Servicio de salud pública	Servicio de educación	Total
Scopus	0	0	7	0	7
SciELO	1	1	9	4	15
Total	1	1	16	4	22

3. Resultados

3.1. La satisfacción del ciudadano respecto al servicio bibliotecario público

La satisfacción del ciudadano respecto al servicio bibliotecario público es, en gran medida, determinada por el grado de esfuerzo que la gestión municipal hace, y si esta es descuidada, los usuarios sentirán insatisfacción. En el Perú, la mayoría de bibliotecas presentan una calidad de servicio deficiente, y esto se debe principalmente al descuido de sus municipalidades responsables dado el desinterés de las mismas autoridades locales, retrasando el desarrollo y la modernización del servicio bibliotecario, además de la falta de personal técnico debidamente capacitado y el bajo presupuesto asignado que no permite mantener la infraestructura en óptimas condiciones (Mamani & Vilca, 2022). Para mantener un nivel de satisfacción alto en sus usuarios, las municipalidades deben considerar dentro de la gestión de bibliotecas las necesidades e intereses de usuarios, y en base a ello diseñar servicios específicos, además de tener un compromiso de inversión de recursos y el liderazgo para la implementación de dichos servicios (Mamani & Vilca, 2022).

3.2. La satisfacción del ciudadano respecto al servicio policial y de seguridad ciudadana

La seguridad ciudadana en el Perú ha sido cuestionada por los ciudadanos quienes sienten mucha inseguridad, desconfían del servicio policial y lo consideran deficiente. Un estudio sugiere que la calidad de formación policial está influyendo en estos valores negativos, ya que las Unidades Académicas de Policía Nacional (UA-PNP) no cuentan con una buena gestión institucional en aspectos de planificación, organización, dirección y control; por ejemplo, la formación de los suboficiales es deficiente ya que carece de estrategias adecuadas y no cuenta con un debido tiempo de preparación, sumado a la falta de elementos tangibles como campos deportivos, galerías de tiro y ambientes especializados para que desarrollen sus actividades, entre otros (Zavaleta Cabrera, 2021).

3.3. La satisfacción del ciudadano respecto al servicio de salud pública

El sector salud es gestionado por el Ministerio de Salud del Perú, quien tiene como meta principal mejorar la salud de la población, brindar una buena experiencia al usuario del servicio sanitario, optimizar el uso de recursos

públicos y mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de salud (Cosavalente et al., 2019). Es considerado como uno de los más demandados por los ciudadanos, y es importante que los gobiernos busquen la satisfacción en los pacientes, mediante un servicio de calidad que cubra las necesidades y expectativas de los mismos (Solís & Manrique, 2021). Entre los estudios hallados se han evidenciado que el servicio de salud pública en el Perú si bien es cierto es percibido de buena manera, aun presenta falencias que afectan la experiencia de los usuarios y, por tanto, su nivel de satisfacción. Factores como la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles han sido una debilidad dentro del servicio sanitario. La falta o el mal estado de equipos médicos, de instalaciones, de orientación y comodidad del usuario han sido duramente criticados por los usuarios del servicio, además de la falta de empatía del personal médico hacen que los usuarios queden insatisfechos con el servicio brindado. (Febres & Mercado, 2020; Lara et al., 2020).

Otros indicadores de la insatisfacción del usuario respecto al servicio de salud tienen que ver con los tiempos de espera, la demora en atención, la capacidad de respuesta, los sobrecostos que se generan por movilización y alojamiento en caso de los usuarios que viven lejos de los establecimientos de salud, así como otros aspectos biológicos, ambientales, sociales y culturales (Chávez et al., 2019; Gutierrez & Mendoza, 2019; Hernández et al., 2019; Mendoza & Placencia, 2020; Murillo et al., 2019; Robles et al., 2019). Una mala comunicación médico – paciente también puede influir negativamente en la satisfacción del paciente (Domínguez et al., 2022). Por el contrario, se ha demostrado niveles de satisfacción más altos en los casos cuando existe empatía, personal médico capacitado, una excelente comunicación con el paciente, adecuados horarios de atención, tiempo de espera adecuados, y otros aspectos como comodidad, limpieza y privacidad (Febres & Mercado, 2020; Obregón et al., 2020; Rodríguez et al., 2022) Las personas mayores, los asegurados y aquellos que viven en zonas de menor población demostraron una mayor satisfacción (Hernández et al., 2019).

Aquí existe un punto a considerar respecto a las expectativas en los usuarios, y es que se ha demostrado que estas son distintas según el medio de atención que están recibiendo. Dicho en otras palabras, los usuarios tienen expectativas diferentes si es que están pagando por un servicio médico o se están atendiendo por el Estado (Robles et al., 2019). Esto puede deberse a distintos factores en donde destaca la percepción del valor, puesto que los usuarios que pagan por un servicio tienen expectativas más altas ya que están invirtiendo en su atención, y se vuelven más críticos y exigentes a comparación de recibir un servicio gratuito. Además, pagar por un servicio hace que los usuarios se sientan con mayor derecho de exigir un servicio de calidad. Los aspectos socioeconómicos como el nivel educativo se ha relacionado con aspectos como el tiempo de espera, demostrándose un incremento de este a medida que se presenta un nivel socioeconómico más bajo, generando que la calidad del servicio público de salud sea percibida como deficiente (Murillo et al., 2019). Varios autores han coincidido que es necesario que el Ministerio de Salud evalúe la calidad de atención de instituciones hospitalarias públicas al menos una vez por año, y trabaje en estrategias de mejora de los servicios de atención, las cuales deben ser implementadas urgentemente para brindar una atención de calidad a los usuarios (Febres & Mercado, 2020; Lara et al., 2020) Para mejorar la satisfacción y calidad de atención, se sugiere tener en cuenta las expectativas y necesidades de los usuarios, implementar estrategias con adecuación cultural, mejorar los tiempos de espera y atención, y reducir los costos adicionales para los pacientes (Hernández et al., 2019; Taype et al., 2019).

Las mejoras en infraestructura, equipamiento, recursos humanos y la implementación de soluciones informáticas de calidad han mejorado la satisfacción del usuario y la calidad de atención a causa de la reducción de tiempos de espera, el buen trato médico, entre otros (Becerra & Condori, 2019). Por otro lado, para mejorar la relación médico – paciente, es necesario que los médicos desarrollen y fortalezcan sus habilidades blandas para mejorar su comunicación con los pacientes, por lo que estas deben ser consideradas dentro de los programas de formación de profesionales en salud (Domínguez et al., 2022).

Otro punto que el Estado debe considerar dentro de las estrategias para mejorar la calidad de servicio en establecimientos de salud es el clima organizacional, ya que este contribuye al mejoramiento de la atención. Aspectos como mantener una buena calidad de vida laboral en el personal de salud ha influido en la motivación, desempeño y resultados de los mismos de una manera positiva, y esto hace que desempeñen sus tareas de una mejor manera pues aumenta el sentimiento de compromiso laboral, lo que es percibido de manera positiva por los usuarios (Fernández et al., 2019).

3.4. La satisfacción del ciudadano respecto al servicio de educación pública

En el Perú, la educación superior universitaria ha visto un serio problema respecto al crecimiento exponencial de Universidades sobre todo privadas, ya que se dieron de formas cuestionables y que no cumplían con la calidad académica que debían ofrecer, en vista que no se cumplían las políticas de calidad. En vista a ello, es que reformularon las políticas educativas y se pasó por un proceso de licenciamiento para asegurar la calidad tanto en las escuelas de posgrado y pregrado (Casimiro et al., 2020). Durante la pandemia por COVID-19, se obligó a los gobiernos a adoptar estrategias relacionadas con el e-learning que incluyó el desarrollo de instrumentos

estandarizados como la gestión e implementación de sesiones online, el trabajo colaborativo, entre otros que permitió desarrollar nuevas competencias en docentes buscando que el proceso de enseñanza aprendizaje se lleve con éxito, y por tanto repercute positivamente en los estudiantes quienes son los principales usuarios y que también deben mantenerse a la vanguardia (Marmolejo & Giraldo, 2021). Aspectos académicos como la reputación de la Universidad, el acceso, los programas educativos y el entendimiento son primordiales para determinar la satisfacción del usuario, la cual será positiva cuando el estudiante perciba que está recibiendo un servicio de calidad, como lo han demostrado las principales universidades de prestigio del país como la Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM), Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), y Universidad Nacional de Ingeniería (UNI) por mencionar algunas (Álvarez, 2021). Otro punto importante, es que los docentes de estas universidades mayormente se sienten satisfechos con su trabajo, lo que hace que se desempeñen de una manera excelente, y por tanto la calidad de enseñanza sea buena y los estudiantes la perciban de manera satisfactoria (Cruz & Bernui, 2019).

4. Discusión

En base a los hallazgos del estudio, se nota una clara relación entre la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos con múltiples factores, los cuales son necesarios tener en cuenta para mejorar la calidad del servicio que ofrecen los gobiernos. Los servicios públicos que se identificaron durante la etapa de recolección de datos fueron el servicio bibliotecario público, el servicio policial y de seguridad ciudadana, el servicio de salud pública y el servicio de educación pública. Respecto a la satisfacción del ciudadano con el servicio bibliotecario público, este se encuentra ligado a la calidad de la gestión municipal y al esfuerzo que estos ponen. La falta de compromiso con las bibliotecas públicas, de personal calificado, de inversión son solo algunos de los factores que han afectado a la satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de este servicio. Como lo mencionaron (Rivas & Libaque, 2022), los gobiernos tienen la responsabilidad de brindar sus servicios con infraestructura y recursos humanos adecuados para obtener niveles de satisfacción positivos en los ciudadanos.

En cuanto al servicio policial y de seguridad ciudadana en el Perú, hay una percepción de inseguridad y de falta de confianza en estos servicios, puesto que los ciudadanos consideran que el personal policial no está debidamente capacitado para ejercer su trabajo de una manera eficaz, y esto puede estarse debiendo por deficiencias durante la etapa formativa de los futuros policías. Nuevamente, la falta de recursos adecuados y de infraestructura se hacen presentes como indicadores de la calidad de formación policial y expone las deficiencias en la gestión institucional de las Unidades Académicas de la Policía Nacional. (Nor et al., 2022) menciona la importancia del nivel de profesionalidad que debe tener el personal que ejecuta el servicio público, el cual debe ir acompañado de una buena actitud y un buen comportamiento; ya que estos indicadores forman parte de las expectativas de los ciudadanos quienes son los que finalmente calificarán la calidad del servicio.

Por otro lado, los servicios de salud pública en el Perú si bien es cierto son bien percibidos por la población, aún persisten algunos problemas que afectan negativamente la experiencia de los ciudadanos. Los tiempos de espera largos, la falta de comunicación, y las debilidades en aspectos tangibles han afectado negativamente en el ciudadano, y le han causado insatisfacción, a diferencia de factores como la empatía, el personal médico capacitado, la comunicación efectiva y los tiempos de espera adecuados que contribuyen a que los pacientes sientan satisfacción. (Prasad & Kumar, 2022) han coincidido en mencionar que la capacidad de respuesta, la puntualidad del servicio y la ausencia de problemas son aspectos en los que los gobiernos deben trabajar para mejorar la calidad de los servicios públicos. En cuanto al servicio educativo en el Perú, se evidenció la necesidad de que los docentes sean capacitados y se mantengan actualizados a los nuevos modelos de enseñanza que surgieron y crecieron exponencialmente durante la pandemia de COVID-19 tales como el e-learning, la inclusión de estrategias de educación en línea y los cambios en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por otra parte, también se evidenció que la satisfacción de los estudiantes se ha visto influenciada por aspectos como la reputación de la universidad, el acceso y la calidad de los programas educativos ofrecidos.

Se presentaron diversas limitaciones durante la elaboración del presente estudio, siendo la principal la poca disponibilidad de información. A pesar de que existen varias publicaciones científicas relacionadas al sector salud, la evidencia disponible en bases de datos de alto impacto como Scopus y SciELO respecto a la satisfacción del usuario enfocada en los servicios de salud pública aún resulta limitada, y esta disparidad es todavía más notoria para otros servicios del Gobierno donde no se han encontrado estudios realizados durante los últimos cinco años, como por ejemplo estudios sobre educación pública básica regular. Por otra parte, aquellos estudios previos que fueron analizados y en los cuales se empleó el modelo SERVQUAL para medir el grado de satisfacción del usuario, no consideran otros aspectos de importancia como la economía y las condiciones psicológicas los pacientes, quienes son los principales usuarios de este servicio público (Robles et al., 2019). Es necesario que la implementación de estrategias considere un uso eficiente de los recursos y se cuente con un talento humano calificado si es que se quiere lograr una gestión institucional de calidad que logre alcanzar las metas y objetivos propuestos (Zapana et al., 2021).

Lo anteriormente mencionado deja entrever que los futuros estudios sobre este tema consideren estos servicios que carecen de investigación, además de otros servicios públicos no considerados anteriormente como los relacionados con justicia, los municipales, los tributarios, aquellos relacionados con sectores de agricultura, cultura, minería, o los servicios municipales de agua potable, alcantarillado, transporte, electricidad, entre otros. Todo esto se debe hacer con la finalidad de construir una base de datos que permita que las entidades competentes la utilicen y planteen estrategias para mejorar la calidad del servicio público y recuperar la confianza de los ciudadanos, con una mayor satisfacción y una percepción positiva a los servicios del Gobierno. Finalmente, se hace mención que los Gobiernos deben mantener una evaluación constante de los servicios que ofrecen buscando estudiar las expectativas de los ciudadanos si se pretende alcanzar un grado de satisfacción positivo, considerando que esta define el éxito de la gestión de los servicios públicos (Grimmelikhuijsen & Porumbescu, 2017; Overman, 2017; Paudel & Gupta, 2019; Zhang et al., 2022).

5. Conclusiones

Los servicios públicos en el Perú aun presentan muchas deficiencias que deben ser subsanadas mediante la identificación de indicadores que afectan la calidad de atención al ciudadano, y la implementación de planes y estrategias adecuadas para el mejoramiento del servicio. Respecto al servicio público bibliotecario, se ha evidenciado que las municipalidades son las responsables de que la atención sea adecuada, de tomar en cuenta la opinión, necesidades e intereses de los usuarios y de destinar los recursos necesarios para no causar falencias que lleven a una insatisfacción en el ciudadano. Respecto al servicio policial y de seguridad ciudadana, hay un problema serio que debe ser abordado adecuadamente, ya que se evidencia que la formación policial no se estaría dando correctamente, puesto a la falta de recursos y estrategias adecuadas, así como a la falta de instalaciones adecuadas donde puedan desarrollar sus habilidades, lo que estaría afectando a que no brinden un servicio de calidad a los ciudadanos. En cuanto a los servicios de salud pública, pese a ser percibido positivamente por la mayoría de usuarios, se evidencia que indicadores como la seguridad, empatía, aspectos tangibles, los tiempos de espera, la capacidad de respuesta, la infraestructura e inclusive el clima organizacional en el ámbito laboral impactan en la experiencia del usuario y por tanto en su satisfacción. Por último, el servicio de educación pública evidencia que la reputación de la universidad, el acceso a programas educativos y la calidad docente influyen en la satisfacción de los estudiantes, así como el desarrollo de nuevas competencias que refuerzan las habilidades de los docentes para que impartan una enseñanza de calidad.

6. Referencias bibliográficas

- Ali, M. (2022). A Study of Citizen Satisfaction with the Spirit of Innovation and Work Validity of Basic Government Personnel in Shandong Province, China. *Journal of Advances in Humanities Research*, 1(2), 1–16.
- Alvarez, R. C. (2021). Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana y que implementaron el mecanismo de licenciam. *Industrial Data*, 24(1), 23–47.
- Becerra-Canales, B., & Condori-Becerra, Á. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú TT - User satisfaction in public hospitals: experience of the «cero colas» («zero queues») plan in Ica, Peru. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658–663.
- Beramendi, M. R., Pezzia, A. E., & Acosta, Y. (2020). Perception of the Normative System and Its Psychosocial Correlates in Argentina, Peru, and Venezuela. *Revista Colombiana de Psicología*, 29(1), 13–27.
- Casimiro Urcos, W. H., Casimiro Urcos, C. N., & Casimiro Urcos, J. F. (2020). Los posgrados y la investigación científica en las universidades peruanas TT - Estudos de pós-graduação e pesquisa científica em universidades peruanas TT - Graduates studies and scientific research in Peruvian universities. Mendive. *Revista de Educación*, 18(1), 155–169.
- Cavero, V., Hernández, A., Miranda, J. J., Alata, P., Alegre, M., & Diez-Canseco, F. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad que afectan la salud, por nivel socioeconómico, 2010-2019, en Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39(1), 83–90.
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 07(04), 243–258.
- Chávez, P., Matzumura, J. P., Gutiérrez, H., & Mendoza, D. (2019). Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara

- Irigoyen, 2018. *Horizonte Médico* (Lima), 19(2), 49–56.
- Cobo, J. K., De La Guerra, J. P., Goicochea, D. A., & Torres, P. C. (2023). Satisfaction of school directors about the support services offered by the Municipality of Lima-Peru. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(1), 289–311.
- Cosavalente, O., Zevallos, L., Fasanando, J., & Cuba, S. (2019). Proceso de transformación hacia las Redes Integradas de Salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 319.
- Cruz, V., & Bernui, I. (2019). Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(4), 494–497.
- Datum Internacional. (2021). Encuesta de satisfacción ciudadana a Nivel Regional.
- Domínguez, R., Romero, Z., & Cuba, M. S. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Medica Herediana*, 33(1), 35–40.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancaayo - Perú TT - Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huanca. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403.
- Fernández, D., Revilla, M. E., Kolevic, L. A., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L., & Mamani, V. A. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(2), 188–192.
- Figueras Zanabria, V. M. (2018). Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 64(235).
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201.
- Grimmelikhuisen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. *Public Management Review*, 19(9), 1272–1292.
- Gutierrez, A., & Mendoza, P. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(2), 183–187.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados TT - External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620–628.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1st ed.). McGraw Hill.
- Huamán, P. L., & Medina, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93–105.
- Lara, J. J., Hermoza, R. V., & Arellano, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145–152.
- Mamani, K. del R., & Vilca, G. L. (2022). Service quality and user satisfaction in municipal public libraries in southern Peru. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 1–16.
- Marmolejo, S. D. T., & Giraldo, S. L. S. (2021). Política educacional para una modalidad e-learning en la universidad a partir de la pandemia. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 15(2), 1–12.
- Mendoza, N. B., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *ACTA MEDICA PERUANA*, 37(1).
- Mizrahi, S., Cohen, N., & Vigoda-Gadot, E. (2020). Government's social responsibility, citizen satisfaction and trust. *Policy & Politics*, 48(3), 443–460.

- Murillo, J. P., Bellido, L., Huamani, P., Garnica, G., Munares, O., & Del Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(3), 288–297.
- Nor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2022). Organizational commitment and professionalism to determine public satisfaction through good governance, public service quality, and public empowerment. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 19(1), 191–217.
- Obregón, D. M., Pante, G. G., John, B., & Mera, A. (2020). Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. *Horizonte Médico (Lima)*, 21(1), e1369.
- OECD. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020* (OECD Publishing (ed.); Tercera). OECD.
- Overman, S. (2017). Autonomous Agencies, Happy Citizens? Challenging the Satisfaction Claim. *Governance*, 30(2), 211–227.
- Paudel, R. C., & Gupta, A. K. (2019). Performance in Nepali bureaucracy: What determines? *Res J Econ*, 3(1).
- Prasad, B., & Kumar, A. (2022). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78.
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2022). Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP.
- Rivas, O., & Libaque, C. F. (2022). The impact of usability on e-government usage in the Peruvian context. *Issues in Information Systems*, 23(4), 1–14.
- Robles, I., Placencia, M., & Carreño, R. (2019). Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima - Perú, 2016. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(3), 58–71.
- Rodríguez, P. G., Reategui, A., & Pantoja, L. R. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1769.
- Solís, D. L., & Manrique, J. E. (2021). Marketing relacional y satisfacción de usuarios externos de tres centros odontológicos especializados en Odontopediatría. Lima, 2019. *Revista Estomatológica Herediana*, 31(4), 281–288.
- Srebalová, M., & Peráček, T. (2022). Effective Public Administration as a Tool for Building Smart Cities: The Experience of the Slovak Republic. *Laws*, 11(5), 67.
- Taype, W., Chucas, L., De La Cruz, L., & Amado, J. (2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(4), 438–442.
- Wang, C., Teo, T. S. H., Dwivedi, Y., & Janssen, M. (2021). Mobile services use and citizen satisfaction in government: integrating social benefits and uses and gratifications theory. *Information Technology & People*, 34(4), 1313–1337.
- Zapana, L., March, H., & Sauri, D. (2021). Las desigualdades en el acceso al agua en ciudades latinoamericanas de rápido crecimiento: El caso de Arequipa, Perú TT - Inequalities in access to water in rapidly growing urban cities in Latin America: The case of Arequipa, Peru. *Revista de geografía Norte Grande*, 80, 369–389.
- Zavaleta Cabrera, E. M. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional - Perú TT - Analysis of institutional management in the academic units of the National Police - Perú. *Comuni@cción*, 12(1), 53–64.
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159.