Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales
Año 8. Vol 8. N° 2. Edición Especial II. 2026
Hecho el depósito de Ley: FA2019000059
ISSN: 2739-0039
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS KOINONIA (IIEAK).
Santa Ana de Coro. Venezuela.

DOI 10.35381/gep.v8i2.914

Gestión municipal, calidad del servicio y satisfacción ciudadana en gobiernos locales distritales, Perú

Municipal management, service quality and citizen satisfaction in district local governments, Peru

Ronald Sayre-Potesta
RSAYRE@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Lima, Lima
Perú
https://orcid.org/0009-0003-7035-2554

Martín Velásquez-Medina
mvelasquezme@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Lima, Lima
Perú
https://orcid.org/0000-0003-0742-911X

Recepción: 15 de junio 2026
Revisado: 02 de agosto 2026
Aprobación: 15 de octubre 2026
Publicado: 01 de noviembre 2026

Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales
Año 8. Vol 8. N° 2. Edición Especial II. 2026
Hecho el depósito de Ley: FA2019000059
ISSN: 2739-0039
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS KOINONIA (IIEAK).
Santa Ana de Coro. Venezuela.

RESUMEN

El objetivo fue analizar la producción científica sobre gestión municipal, calidad del servicio y satisfacción ciudadana en gobiernos locales distritales del Perú durante 2021-2026. Se realizó un estudio bibliométrico, cuantitativo, documental y retrospectivo, con selección orientada por PRISMA 2020: de 557 registros recuperados en Scopus y Web of Science se conformó un corpus de 65 artículos, procesados con VOSviewer y Bibliometrix. Los resultados evidencian crecimiento sostenido de la producción, concentración institucional en universidades de Lima, redes de coautoría fragmentadas y cuatro núcleos temáticos: gestión pública y presupuesto; gobernanza y transparencia; descentralización y desarrollo territorial; y servicios básicos y gestión de riesgos. Se concluye que el campo se encuentra en expansión, aunque presenta vacíos geográficos, metodológicos y temáticos que demandan estudios comparativos, longitudinales y centrados en distritos rurales y amazónicos.

Descriptores: Administración local; servicio público; gestión; participación ciudadana; bibliometría. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective was to analyze the scientific production on municipal management, service quality and citizen satisfaction in district local governments of Peru during 2021-2026. A bibliometric, quantitative, documentary and retrospective study was conducted, with selection guided by PRISMA 2020: from 557 records retrieved from Scopus and Web of Science, a corpus of 65 articles was built and processed with VOSviewer and Bibliometrix. The results show sustained growth in production, institutional concentration in Lima universities, fragmented co-authorship networks and four thematic cores: public management and budgeting; governance and transparency; decentralization and territorial development; and basic services and risk management. It is concluded that the field is expanding, although it presents geographical, methodological and thematic gaps that call for comparative, longitudinal studies focused on rural and Amazonian districts.

Descriptors: Local government; public services; management; citizen participation; bibliometrics. (UNESCO Thesaurus).

INTRODUCCIÓN

La gestión municipal, la calidad de los servicios públicos y la satisfacción ciudadana constituyen dimensiones relevantes para comprender el desempeño de los gobiernos locales y su capacidad para responder a las necesidades colectivas. En los regímenes democráticos, la valoración ciudadana de la administración pública no depende únicamente del cumplimiento formal de las competencias institucionales, sino también de la calidad de la atención, la oportunidad de las prestaciones, la transparencia de los procedimientos y la capacidad de respuesta frente a las demandas de la población (Kim et al., 2024). En este sentido, el estudio integrado de estas dimensiones permite aproximarse a los desafíos de la modernización del Estado, la legitimidad institucional y el fortalecimiento de la relación entre la administración pública y la ciudadanía.

En el ámbito internacional, la confianza en las instituciones públicas continúa representando un desafío para los gobiernos, y la evidencia empírica muestra que la satisfacción con los servicios públicos se asocia con la confianza que la ciudadanía deposita en sus autoridades (Zhang et al., 2022), aunque en América Latina la desconfianza aparece asociada sobre todo a la percepción de trato desigual y de corrupción (Güemes, 2019). Estos antecedentes ponen de relieve la importancia de examinar la gestión pública y la calidad de los servicios desde una perspectiva orientada a los ciudadanos; sin embargo, los indicadores de confianza institucional no son equivalentes a la satisfacción con los servicios municipales, por lo que deben interpretarse como parte del contexto general del problema.

En América Latina, las dificultades para fortalecer la confianza en las instituciones y mejorar la respuesta de los servicios públicos adquieren especial relevancia debido a las diferencias en las capacidades administrativas, financieras y técnicas de los gobiernos subnacionales (Güemes, 2019; Vega Zárate y Murcia López, 2025). Este contexto plantea interrogantes sobre la capacidad de los gobiernos locales para desarrollar una gestión eficiente, brindar servicios que respondan a las expectativas ciudadanas y

generar valor público. No obstante, las diferencias territoriales e institucionales hacen necesario analizar la evidencia científica considerando las particularidades de cada país y nivel de gobierno, evitando generalizar los resultados nacionales a la totalidad de las municipalidades.

En el Perú, los gobiernos locales desempeñan un papel fundamental en la provisión de servicios públicos, la gestión del desarrollo territorial y la atención de necesidades comunitarias. Sin embargo, los cuestionamientos relacionados con la atención al ciudadano, la eficiencia administrativa y la transparencia ponen de manifiesto la necesidad de examinar los factores asociados al desempeño municipal (Blas Ghiggo et al., 2022; Rodriguez-Saavedra et al., 2026). De manera complementaria, la modernización de la gestión pública promueve una administración orientada a resultados, transparente y centrada en las necesidades de las personas, en la que la calidad del servicio aparece como un determinante de la satisfacción de los usuarios (Cobo-Beltrán et al., 2023; Olavarría-Benavides et al., 2026). En este escenario, la gestión municipal, la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana representan dimensiones de interés para la investigación científica y para el diseño de estrategias de fortalecimiento institucional (Meza Alcantara et al., 2024).

A pesar de la relevancia de estas dimensiones, el problema de investigación no se limita a la existencia de deficiencias en la prestación de los servicios públicos, sino que comprende la necesidad de conocer cómo se ha desarrollado y organizado la producción científica que aborda estas cuestiones en el ámbito de los gobiernos locales distritales del Perú. La existencia de investigaciones sobre la materia no permite, por sí sola, establecer cuáles son las tendencias predominantes, cómo han evolucionado los temas de investigación, qué autores e instituciones concentran la producción, qué patrones de colaboración se han configurado o qué áreas temáticas presentan menor desarrollo (Núñez-Barriopedro et al., 2024; Romero-Subia et al., 2022).

En particular, el vacío de conocimiento que orienta el presente estudio se sitúa en la insuficiente caracterización bibliométrica integrada de la producción científica referida a la gestión municipal, la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana en los gobiernos locales distritales del Perú durante el periodo 2021-2026. Este vacío comprende la evolución anual de las publicaciones, la productividad de autores e instituciones, las fuentes de difusión, la estructura de colaboración, la evolución de las palabras clave y la configuración de los principales núcleos temáticos. Esta delimitación no presupone la inexistencia de estudios previos, sino que plantea la necesidad de verificar, mediante un procedimiento sistemático y reproducible, el grado de desarrollo y articulación de la literatura disponible.

La relevancia de este análisis radica en que la bibliometría permite examinar cuantitativamente la producción científica y, mediante técnicas de análisis de redes y coocurrencia, identificar patrones de publicación, colaboración y desarrollo temático (Donthu et al., 2021; Zupic y Čater, 2015). A diferencia de una investigación aplicada a una sola municipalidad, este enfoque ofrece una visión panorámica del conocimiento publicado dentro de un ámbito territorial y temporal delimitado, útil para reconocer líneas consolidadas, temas insuficientemente explorados y oportunidades para futuras investigaciones empíricas. No obstante, el análisis de publicaciones caracteriza la literatura, pero no demuestra relaciones causales entre las variables ni establece el nivel real de satisfacción de la población.

Desde esta perspectiva, el estudio se vincula con la línea de investigación Reforma y Modernización del Estado y presenta correspondencia temática con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 11, referido a ciudades y comunidades sostenibles, y 16, orientado a la construcción de instituciones eficaces, responsables e inclusivas. En consecuencia, se formula la siguiente pregunta: ¿cuáles son las características, tendencias, estructuras de colaboración y principales líneas temáticas de la producción científica sobre gestión

municipal, calidad del servicio y satisfacción ciudadana en los gobiernos locales distritales del Perú durante el periodo 2021-2026?

El objetivo general es analizar la producción científica sobre gestión municipal, calidad del servicio y satisfacción ciudadana en los gobiernos locales distritales del Perú durante el periodo 2021-2026 mediante un estudio bibliométrico. Específicamente, se busca describir la evolución anual de las publicaciones; identificar la productividad de autores, instituciones y fuentes; analizar las redes de colaboración científica; examinar la estructura temática mediante la coocurrencia de palabras clave; y reconocer los principales vacíos temáticos y las oportunidades para futuras investigaciones.

MÉTODO

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, mediante un diseño de revisión bibliométrica, documental, retrospectivo y de alcance descriptivo. El enfoque cuantitativo permitió examinar la producción científica mediante indicadores numéricos de productividad, citación, colaboración y estructura temática (Donthu et al., 2021). El estudio no se orientó a medir directamente la percepción de los ciudadanos ni a determinar relaciones causales entre las variables, sino a identificar las características, tendencias y estructuras de la producción científica relacionada con ellas. Para organizar la identificación, selección y exclusión de documentos se tomaron como referencia las directrices PRISMA 2020 (Page et al., 2021), adaptadas a las necesidades de transparencia del proceso.

La estrategia de búsqueda combinó términos en español e inglés relacionados con las tres dimensiones centrales del estudio y el contexto de los gobiernos locales, mediante operadores booleanos: OR para integrar sinónimos y AND para combinar los bloques temáticos. Las búsquedas se realizaron en Scopus y Web of Science (WoS), en los campos de título, resumen y palabras clave, para el periodo comprendido entre enero de 2021 y la fecha de corte de 2026. Para Scopus se empleó la ecuación TITLE-ABS-KEY

(("municipal management" OR "local government" OR "public administration") AND ("service quality" OR "public service quality") AND ("citizen satisfaction" OR "user satisfaction")) AND PUBYEAR > 2020 AND PUBYEAR < 2027; para WoS se utilizó TS=(("municipal management" OR "local government" OR "public administration") AND ("service quality" OR "public service quality") AND ("citizen satisfaction" OR "user satisfaction")), con el filtro 2021-2026. La delimitación geográfica se aplicó mediante la revisión de la información bibliográfica y del contenido de los documentos.

La búsqueda inicial recuperó 557 registros (312 de Scopus y 245 de WoS). Tras eliminar 163 duplicados se obtuvieron 394 documentos únicos, cuyos títulos y resúmenes fueron cribados; se excluyeron 286 por abordar la calidad del servicio y la satisfacción en contextos comerciales ajenos a la gestión pública local. Los 108 documentos restantes se evaluaron a texto completo y se excluyeron 43: 25 por no corresponder al ámbito de los gobiernos locales, 12 por presentar metadatos incompletos y 6 por tratarse de tipos documentales excluidos. El corpus final quedó conformado por 65 artículos científicos, tal como se sintetiza en la figura 1.

Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales
Año 8. Vol 8. N° 2. Edición Especial II. 2026
Hecho el depósito de Ley: FA2019000059
ISSN: 2739-0039
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS KOINONIA (IIEAK).
Santa Ana de Coro. Venezuela.

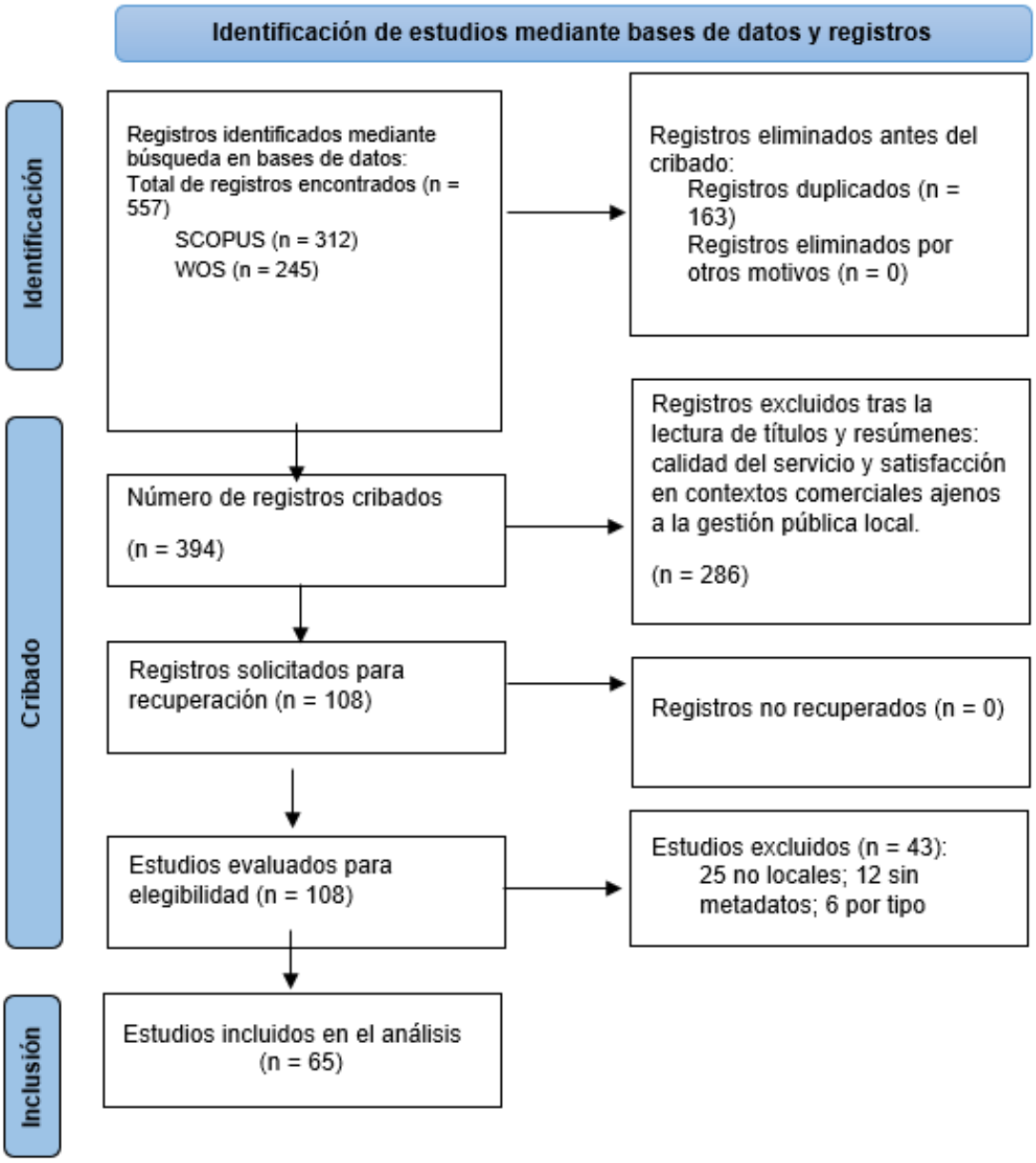


Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA 2020 del proceso de selección.
Elaboración: Los autores.

Los registros se descargaron en formatos CSV, BibTeX y texto plano y se organizaron en una matriz de extracción y normalización de metadatos (título, autores, año, fuente, afiliación, palabras clave, resumen, citas e identificadores). La gestión de referencias se apoyó en Zotero. El procesamiento se realizó con VOSviewer (van Eck y Waltman, 2010) y Bibliometrix, mediante su interfaz Biblioshiny en el entorno R (Aria y Cuccurullo, 2017). Previamente se unificaron variantes de nombres de autores e instituciones, se depuraron duplicados y se normalizaron las palabras clave mediante un tesauro de términos equivalentes, a fin de evitar que las diferencias terminológicas fragmentaran artificialmente los grupos temáticos.

El análisis comprendió dos enfoques complementarios: el análisis de desempeño (publicaciones por año, autores, instituciones y fuentes más productivas, e indicadores de citación) y el mapeo científico, que incluyó análisis de coautoría, cocitación, coocurrencia de palabras clave y evolución temática (Zupic y Čater, 2015). Las redes se interpretaron considerando la frecuencia de aparición de los elementos, sus vínculos y su agrupación en clústeres; en ningún caso la coocurrencia de términos o las relaciones de citación se interpretaron como evidencia de causalidad. Dado que el estudio se sustentó en documentos y metadatos bibliográficos, no se recopilaron datos personales ni se realizaron intervenciones sobre personas; se documentaron las fuentes, ecuaciones, filtros y etapas de selección para garantizar la trazabilidad y se respetaron los derechos de autor mediante las citas correspondientes.

RESULTADOS

La evolución de la literatura científica sobre los gobiernos locales distritales en el Perú muestra un comportamiento de crecimiento no lineal. Al inicio del periodo analizado, el volumen de publicaciones anuales fue bajo e intermitente, lo que refleja un abordaje académico fragmentado y escasamente visible en las indexaciones internacionales. En los años siguientes se registró un incremento sostenido de la producción, que coincide

temporalmente con mayores exigencias de acreditación universitaria en el Perú, la consolidación de la descentralización fiscal y administrativa, y el interés académico por la gestión de crisis y la gobernanza municipal. Los artículos publicados en revistas de corriente principal concentran las mayores tasas de citación acumulada, mientras que las revistas latinoamericanas de acceso abierto, varias de ellas también presentes en SciELO, aportan estudios de carácter empírico local con menor visibilidad internacional.

El análisis de filiación institucional muestra un claro centralismo. Las principales universidades de Lima Metropolitana concentran la mayor cantidad de afiliaciones, mientras que las universidades regionales figuran con mayor peso relativo en revistas latinoamericanas, centrando sus estudios en gobiernos distritales de sus respectivas jurisdicciones. La tabla 1 sintetiza los principales actores institucionales, sus bases de indexación, enfoques temáticos y cobertura geográfica.

Tabla 1.
Principales actores institucionales de la producción científica.

N°	Institución / afiliación principal	Principal base de indexación	Enfoque temático frecuente	Cobertura geográfica
1	Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP)	Scopus / WoS	Políticas públicas y descentralización	Lima Metropolitana / nacional
2	Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM)	SciELO / Scopus	Gestión administrativa y presupuesto	Lima y gobiernos locales andinos
3	Universidad del Pacífico	Scopus / WoS	Finanzas públicas y tributación local	Casos urbanos principales
4	Universidades públicas regionales	SciELO / revistas regionales	Gobernanza local y desarrollo rural	Macrorregiones norte, sur y centro

Elaboración: Los autores.

Los actores clave evidencian, además, una amplia base de investigadores transitorios, con un solo artículo sobre la materia, y un núcleo reducido de autores prolíficos que lideran las agendas de investigación en administración pública local y descentralización. Las investigaciones se distribuyen principalmente en revistas de ciencias sociales, administración pública y desarrollo regional; los trabajos con mayor vocación de impacto global se posicionan en revistas de los cuartiles Q1 y Q2 de Scopus.

El mapeo de coautorías muestra el predominio de clústeres intramuros, es decir, publicaciones cuyos coautores pertenecen a una misma institución. La colaboración interregional entre universidades de Lima y de provincias es limitada, y la coautoría internacional se asocia principalmente a redes de investigadores peruanos en el exterior o a proyectos comparados sobre gobernanza y descentralización en América Latina. La red de autores presenta grupos pequeños y fragmentados, sin un clúster central que agrupe a la totalidad de los referentes del área, lo que sugiere que la investigación sobre municipalidades distritales se aborda frecuentemente desde iniciativas aisladas o tesis de posgrado transformadas en artículos.

El análisis de coocurrencia de palabras clave (*Author Keywords* y *Keywords Plus*) permitió identificar cuatro núcleos conceptuales (figura 2). El primero, gestión pública y presupuesto, agrupa términos como gestión municipal, presupuesto participativo, gasto público, tributación municipal y eficiencia administrativa. El segundo, gobernanza, corrupción y transparencia, vincula rendición de cuentas, gobierno abierto, transparencia y participación ciudadana. El tercero, descentralización y desarrollo territorial, conecta descentralización fiscal, desarrollo local, competencias municipales y ordenamiento territorial. El cuarto, servicios básicos y gestión de riesgos, reúne inversión en infraestructura, agua y saneamiento y gestión del riesgo de desastres, tema recurrente en municipalidades expuestas a fenómenos climáticos como El Niño.

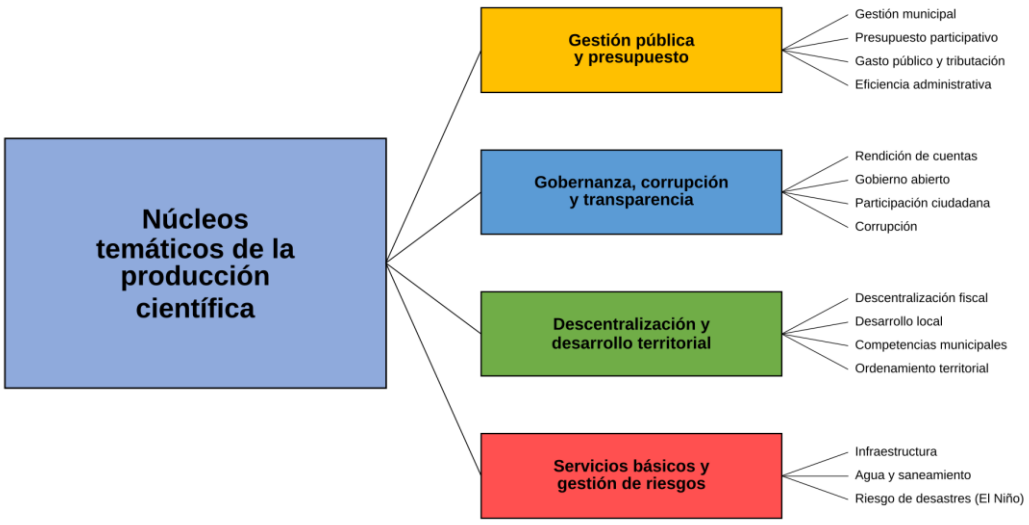


Figura 2. Núcleos temáticos de la producción científica.
Elaboración: Los autores.

Al contrastar la aparición de palabras clave a lo largo del periodo se observa una transición temática (figura 3): los estudios iniciales priorizaban la arquitectura legal de la descentralización y el presupuesto, mientras que los más recientes incorporan conceptos emergentes como la transformación digital municipal, la resiliencia urbana y la innovación social en gobiernos locales, con una creciente orientación hacia el ciudadano.

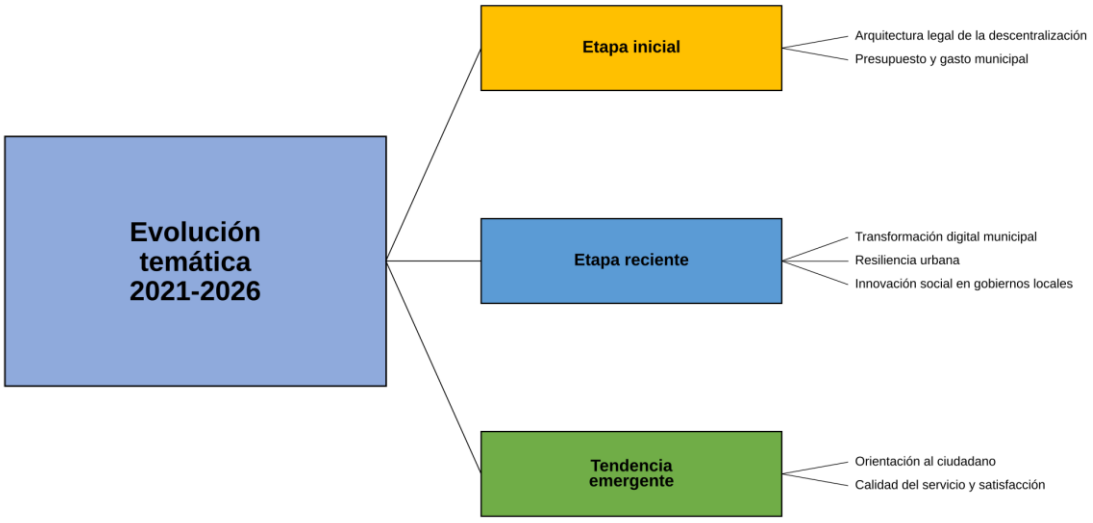


Figura 3. Evolución temática de la producción científica.
Elaboración: Los autores.

A partir de la triangulación de la evolución temporal, la concentración institucional y los mapas temáticos se identificaron tres vacíos (figura 4). El vacío geográfico se expresa en la concentración de los estudios empíricos en distritos de Lima Metropolitana o capitales de departamento, con escasa atención a distritos rurales, de frontera, amazónicos o en situación de pobreza extrema. El vacío metodológico corresponde al predominio de estudios de caso descriptivos centrados en un solo distrito y a la escasez de diseños longitudinales, comparativos multidistritales o de evaluación de impacto. El vacío temático emergente comprende asuntos como la ciberseguridad de los registros municipales, la inteligencia artificial aplicada a la recaudación local, el bienestar ciudadano a escala distrital y la efectividad de la participación ciudadana digital.

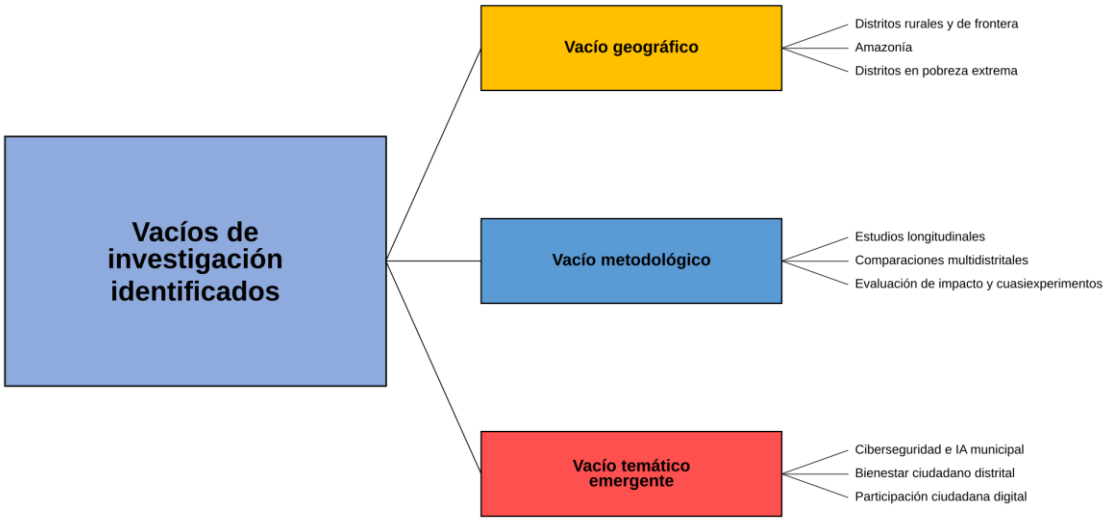


Figura 4. Vacíos de investigación identificados.
Elaboración: Los autores.

DISCUSIÓN

Los resultados muestran un campo de estudio en expansión, aunque estructuralmente concentrado. El crecimiento sostenido de las publicaciones guarda correspondencia con la dinámica general de la ciencia peruana, cuya producción en Scopus creció a un ritmo anual cercano al 13,6 % entre 2000 y 2019, con una marcada dependencia de la colaboración externa y mayor citación de los trabajos con coautoría internacional (Mendoza-Chuctaya et al., 2021). En este marco, el predominio de clústeres intramuros y la escasa colaboración interregional identificados en el corpus limitan la visibilidad de la investigación sobre gobiernos distritales y explican, en parte, su menor impacto internacional.

En cuanto a la relación entre calidad del servicio y satisfacción ciudadana, la evidencia empírica peruana resulta heterogénea. Mientras en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central se reportó una correlación fuerte entre ambas

variables (Meza Alcantara et al., 2024), en un distrito rural de Huancavelica la relación fue débil y no significativa, con insatisfacción en licencias, registro civil, seguridad ciudadana y limpieza pública (Huarcaya Ccama et al., 2024). Esta divergencia coincide con las brechas urbano-rurales y regionales de satisfacción con los servicios públicos documentadas a escala nacional (Rodriguez-Saavedra et al., 2026) y refuerza el vacío geográfico identificado: el conocimiento disponible procede mayoritariamente de contextos urbanos y difícilmente puede generalizarse a los distritos rurales y amazónicos. Desde la perspectiva internacional, Kim et al. (2024) advierten que la investigación sobre satisfacción ciudadana carece de una definición compartida del constructo y depende en exceso de encuestas secundarias, mientras que Zhang et al. (2022) muestran que el vínculo entre desempeño gubernamental y confianza es más intenso en el nivel local. Estudios realizados en España y Ecuador han modelado mediante ecuaciones estructurales las relaciones entre calidad percibida, valor, satisfacción y lealtad hacia las autoridades municipales (Núñez-Barriopedro et al., 2024; Ochoa Rico et al., 2022; Romero-Subia et al., 2022). La escasez de este tipo de diseños en el corpus peruano, dominado por estudios de caso descriptivos, confirma el vacío metodológico y sugiere la conveniencia de transferir dichos modelos a comparaciones multidistritales.

El núcleo de gobernanza, corrupción y transparencia es coherente con la literatura que identifica la transparencia, el gobierno abierto, la rendición de cuentas y el gobierno electrónico como las vías más viables para la modernización de la gestión pública peruana (Blas Ghiggo et al., 2022). En el ámbito municipal, la eficacia de las reformas de transparencia depende de la capacidad institucional, la digitalización y la rendición de cuentas (Cubas-Núñez, 2025), aspectos que conectan directamente con la calidad del servicio percibida por los ciudadanos. Asimismo, la asociación entre desconfianza y percepción de corrupción en la región (Güemes, 2019) ayuda a explicar la centralidad que este tema adquiere en la producción analizada.

La transición temática hacia la transformación digital municipal encuentra respaldo en la evidencia de que la digitalización mejora la calidad percibida de los servicios públicos en el Perú y, por esa vía, la satisfacción y la intención de uso, siempre que se acompañe de procesos de mejora continua (Díaz Parra y Libaque-Saenz, 2025). Del mismo modo, el núcleo de descentralización y desarrollo territorial dialoga con los hallazgos que señalan a la planificación urbana como impulsora de la satisfacción ciudadana (Llonto Caicedo et al., 2025), mientras que la presencia de la gestión del riesgo de desastres se explica por las brechas de preparación y respuesta evidenciadas durante El Niño Costero de 2017 (Yglesias-González et al., 2023). En el plano fiscal, la heterogeneidad de la capacidad tributaria subnacional en la región y la escasez de evidencia sobre la capacidad local (Vega Zárate y Murcia López, 2025) refuerzan la necesidad de vincular la gestión financiera municipal con la calidad de los servicios.

Entre las limitaciones del estudio se encuentran la restricción de la búsqueda a Scopus y Web of Science, que puede subrepresentar la producción publicada en revistas regionales; el carácter parcial del año 2026, cuya producción aún se encontraba en curso a la fecha de corte; y la naturaleza descriptiva del análisis bibliométrico, que permite caracterizar la literatura, pero no establecer relaciones causales entre gestión municipal, calidad del servicio y satisfacción ciudadana.

CONCLUSIONES

En atención al objetivo de analizar la producción científica sobre gestión municipal, calidad del servicio y satisfacción ciudadana en los gobiernos locales distritales del Perú durante el periodo 2021-2026 mediante un estudio bibliométrico, se concluye que dicha producción muestra un crecimiento sostenido, aunque concentrada en universidades de Lima Metropolitana y articulada en redes de coautoría pequeñas, fragmentadas y predominantemente intrainstitucionales, con escasa colaboración interregional e internacional.

La estructura temática se organiza en cuatro núcleos: gestión pública y presupuesto; gobernanza, corrupción y transparencia; descentralización y desarrollo territorial; y servicios básicos y gestión de riesgos. Su evolución revela un desplazamiento desde el análisis normativo de la descentralización y el presupuesto hacia la transformación digital, la resiliencia urbana y la innovación social, con una creciente orientación hacia el ciudadano.

Persisten vacíos geográficos, metodológicos y temáticos que configuran una agenda de investigación: estudiar los distritos rurales, de frontera y amazónicos; desarrollar diseños longitudinales, comparativos multidistritales y de evaluación de impacto; y abordar temas emergentes como la ciberseguridad, la inteligencia artificial aplicada a la gestión local, el bienestar ciudadano y la participación digital. Atender esta agenda permitirá orientar la modernización de la gestión municipal hacia servicios de mayor calidad y una ciudadanía más satisfecha.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo, por el acompañamiento académico brindado durante el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

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

Blas Ghiggo, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., & Valqui Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, *28*(Especial 5), pp. 290-301. Disponible en: https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164

Cobo-Beltrán, J. K., De La Guerra-De Urioste, J. P., Goicochea-Rojas, D. A., & Torres-Cañizalez, P. C. (2023). Satisfacción de los directores escolares sobre servicios de apoyo que ofrece la Municipalidad de Lima-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, *29*(1), pp. 289-311. Disponible en: https://doi.org/10.31876/rcs.v29i1.39751

Cubas-Núñez, J. L. (2025). Contrataciones públicas y la transparencia institucional de los gobiernos municipales en Perú. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, *7*(13), pp. 433-451. Disponible en: https://doi.org/10.35381/gep.v7i13.555

Díaz Parra, R., & Libaque-Saenz, C. F. (2025). The impact of digitalization on Peruvian public services. *Issues in Information Systems*, *26*(3), pp. 220-236. Disponible en: https://doi.org/10.48009/3_iis_2025_2025_118

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

Güemes, C. (2019). "Wish you were here" trust in public administration in Latin America. *Revista de Administração Pública*, *53*(6), pp. 1067-1090. Disponible en: https://doi.org/10.1590/0034-761220180230

Huarcaya Ccama, R., Taipe De La Cruz, N. J., & López Lino, V. M. (2024). Evaluación del servicio municipal y la satisfacción ciudadana en el distrito de Ccochaccasa. *Revista Aula Virtual*, *5*(12), pp. 1663-1676. Disponible en: https://doi.org/10.5281/zenodo.14825528

Kim, S., Rho, E., & 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), pp. 460-485. Disponible en: https://doi.org/10.1177/02750740241237477

Llonto Caicedo, Y., Morán Santamaría, R. O., Alarcón Villanueva, G., Zavaleta Gonzáles, L. N., Llatas Díaz, W. D., Pacheco Gonzales, I. B., … Atalaya Urrutia, C. W. (2025). Urban planning effectiveness and citizen satisfaction. A systematic literature review. *F1000Research*, *13*, 1330. Disponible en: https://doi.org/10.12688/f1000research.157550.2

Mendoza-Chuctaya, G., Chachaima-Mar, J. E., Mejia, C. R., Mirano-Ortiz-de-Orue, M. G., Ramos, K. R., Calla-Torres, M., … Huaraca Paricahua, R. (2021). Análisis de producción, impacto y redes de colaboración en investigaciones científicas en Scopus en Perú de 2000 a 2019. *Medwave*, *21*(2), e8121. Disponible en: https://doi.org/10.5867/medwave.2021.02.8121

Meza Alcantara, A. A., Ambrosio Peña, J. K., Pariona Amaya, D., Romero Cisneros, C. M., Tello Porras, D. A., Torres Ruiz, F. J., & Silva Murillo, J. M. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria del Saber*, *2*, e-RMS04112024. Disponible en: https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98

Núñez-Barriopedro, E., Penelas-Leguía, A., López-Sanz, J. M., & Loranca-Valle, M. C. (2024). A public service management model as an antecedent for citizen satisfaction and fiscal policy. *Management Decision*, *62*(2), pp. 725-739. Disponible en: https://doi.org/10.1108/MD-11-2022-1547

Ochoa Rico, M. S., Vergara-Romero, A., Romero Subia, J. F., & Jimber del Río, J. A. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PLoS ONE*, *17*(2), e0263331. Disponible en: https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331

Olavarría-Benavides, H. L., Rojas-Alfaro, M. M., & Encarnación-Márquez, W. J. (2026). Gestión del desempeño y calidad del servicio en administraciones públicas: Evidencia empírica en Huaura, Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, *32*(3), pp. 500-517. Disponible en: https://doi.org/10.31876/rcs.v32i3.46115

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., … Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, *372*, n71. Disponible en: https://doi.org/10.1136/bmj.n71

Rodriguez-Saavedra, M. O., Cuentas Galindo, I., Campos Ascuña, L. M., Morales Gonzales, A. V., Chavez Cuarite, J. L., Donayre Sarolli, A. E., … Arguedas Catasi, R. W. (2026). Citizen satisfaction with public services in Peru: Regional gaps in citizen perceptions of public service provision. *PLoS ONE*, *21*(6), e0349632. Disponible en: https://doi.org/10.1371/journal.pone.0349632

Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of citizen satisfaction in municipal services. *Economies*, *10*(9), 225. Disponible en: https://doi.org/10.3390/economies10090225

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

Vega Zárate, C., & Murcia López, L. (2025). The role of subnational tax capacity: A path toward regional integration. *Public and Municipal Finance*, *14*(1), pp. 41-53. Disponible en: https://doi.org/10.21511/pmf.14(1).2025.04

Yglesias-González, M., Valdés-Velásquez, A., Hartinger, S. M., Takahashi, K., Salvatierra, G., Velarde, R., … Lescano, A. G. (2023). Reflections on the impact and response to the Peruvian 2017 Coastal El Niño event: Looking to the past to prepare for the future. *PLoS ONE*, *18*(9), e0290767. Disponible en: https://doi.org/10.1371/journal.pone.0290767

Zhang, J., Li, H., & Yang, K. (2022). A meta-analysis of the government performance-trust link: Taking cultural and methodological factors into account. *Public Administration Review*, *82*(1), pp. 39-58. Disponible en: https://doi.org/10.1111/puar.13439

Zupic, I., & Čater, T. (2015). Bibliometric methods in management and organization. *Organizational Research Methods*, *18*(3), pp. 429-472. Disponible en: https://doi.org/10.1177/1094428114562629

©2026 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)