



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho
Escuela de Posgrado

Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad
Distrital de Hualmay 2026

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor

Luis Alberto Neciosup Azan

Asesor

Dr. Regulo Conde Curiñaupa



Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"

Dr. REGULO CONDE CURINÁUPA
DNU 418

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

INFORMACION DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Neciosup Azan, Luis Alberto	32921995	28 de setiembre de 2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Conde Curiñaupa, Regulo	10177373	https://orcid.org/0000-0002-9869-4818
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Coronado Espinoza, Jesús Jacobo	15591398	https://orcid.org/0009-0008-7555-0409
Dra. Salinas Flores, Lucy Estela	18069020	https://orcid.org/0000-0001-5297-8914
M(a). Escalante Candiotti, Nadiezhda Yenny	40830037	https://orcid.org/0000-0002-9638-324X

LUIS ALBERTO NECIOSUP AZAN (2026-065867)

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY 2026

DGI-POSGRADO 2026

Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3626469597

Fecha de entrega

12 ago 2026, 10:50 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

12 ago 2026, 10:58 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS_-Luis_Alberto_Neciosup_Azan.pdf

Tamaño del archivo

978.3 KB

85 páginas

17.275 palabras

109.295 caracteres

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

17% Fuentes de Internet

6% Publicaciones

11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mis padres, **Guillermo y Rosa** por todo lo que dejaron en mí; la manera de ver la vida, la forma de enfrentar las dificultades y ese cariño que me enseñaban sin necesidad de palabras.

Este logro nace de lo que ellos sembraron y del impulso que aún siento cuando pienso en su ejemplo

Luis Alberto Neciosup Azan

AGRADECIMIENTO

A **Dios**, por darme calma en los momentos en que parecía no avanzar y por sostenerme cuando el cansancio se hacía más fuerte que las ganas. A mi esposa **Rosario y a mis hijos**, por su apoyo incondicional, por ser mi refugio y por enseñarme que cada esfuerzo vale la pena cuando se hace por quienes uno ama.

Luis Alberto Neciosup Azan

INDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación de problema	19
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Objetivos.....	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.4. Justificación	21
1.4.1. Teórica	21
1.4.3. Social	21
1.5. Delimitaciones del estudio.....	21
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	23
2.1.1. Internacionales.....	23
2.1.2. Nacionales	27
2.2. Bases teóricas	30
2.2.1. Gestión Municipal en una municipalidad.....	30
2.2.2. Calidad de servicios públicos en una municipalidad.....	38
2.3. Bases filosóficas.....	47
2.4. Definición de términos básicos	49

2.5. Hipótesis.....	52
2.5.1. Hipótesis general	52
2.6. Operacionalización de variables	52
CAPITULO III METODOLOGIA	55
3.1. Diseño metodológico	55
3.2. Población y muestra	55
3.2.1. Población	55
3.2.2. Muestra	55
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	56
3.4. Matriz de consistencia	58
3.5. Técnicas de procesamiento de la información	60
CAPITULO IV RESULTADOS	61
4.1. Análisis de los resultados.....	61
4.2. Generalización entorno la hipótesis central	66
CAPITULO V DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	74
5.1. Discusión de los resultados.....	74
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
6.1. Conclusiones	76
6.2. Recomendaciones.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	78
7.1. Fuentes documentales.....	78
7.2. Fuentes bibliográficas	81
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	83
INSTRUMENTO 01.....	85
INSTRUMENTO 02.....	86

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable X	52
Tabla 2. Operacionalización de la variable Y	53
Tabla 3. Población del estudio	55
Tabla 4. Muestra del estudio.....	55
Tabla 5. Validez del cuestionario	57
Tabla 6. Gestión municipal	61
Tabla 7. Planificación y gestión estratégica	62
Tabla 8. La dimensión administrativa y financiera	63
Tabla 9. La dimensión de gobernanza y participación ciudadana.....	64
Tabla 10. Calidad de atención	65
Tabla 11. La gestión municipal y la calidad de servicios públicos	66
Tabla 12. La planificación y gestión estratégica con la calidad de servicios públicos...	68
Tabla 13. La dimensión administrativa y financiera con la calidad de servicios públicos	70
Tabla 14. La dimensión de gobernanza y participación con la calidad de servicios públicos	72

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión municipal	61
Figura 2. Planificación y gestión estratégica	62
Figura 3. La dimensión administrativa y financiera	63
Figura 4. La dimensión de gobernanza y participación ciudadana.....	64
Figura 5. Calidad de atención	65
Figura 6. La planificación y gestión estratégica con la calidad de servicios públicos ...	69
Figura 7. La dimensión administrativa y financiera con la calidad de servicios públicos	71
Figura 8. La gestión del desempeño y la calidad de atención	73

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Hualmay durante el año 2026. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con diseño no experimental y de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por ciudadanos del distrito, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados evidenciaron que existe una relación de intensidad buena entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos. Asimismo, se encontró una relación de intensidad buena entre la planificación y gestión estratégica, así como la dimensión administrativa y financiera con la calidad de los servicios. Por otro lado, la dimensión de gobernanza y participación ciudadana presentó una relación de intensidad moderada. Se concluye que una adecuada gestión municipal contribuye significativamente a mejorar la calidad de los servicios públicos, siendo necesario fortalecer la participación ciudadana para optimizar la gestión local.

Palabras clave: gestión municipal, servicios públicos, calidad, participación ciudadana, planificación estratégica.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between municipal management and the quality of public services in the District Municipality of Hualmay in 2026. The study followed a quantitative approach, applied type, with a non-experimental and correlational design. The sample consisted of district citizens, to whom a structured questionnaire was applied. The results showed a good intensity relationship between municipal management and the quality of public services. Likewise, a good intensity relationship was found between planning and strategic management, as well as the administrative and financial dimension with service quality. On the other hand, the governance and citizen participation dimension showed a moderate relationship. It is concluded that proper municipal management significantly contributes to improving the quality of public services, highlighting the need to strengthen citizen participation to optimize local management.

Keywords: municipal management, public services, quality, citizen participation, strategic planning.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, los gobiernos locales prestan la mayoría de los servicios a los residentes. Existen muchas maneras en que los gobiernos locales pueden mejorar la prestación de servicios, pero el factor más importante para determinar la calidad de un servicio local es la forma en que gestionan sus recursos y satisfacen las necesidades de sus ciudadanos. Una gestión municipal eficaz implica garantizar que los recursos públicos se administren de manera eficiente, efectiva y transparente. Los gobiernos locales de todo el mundo gestionan mal sus recursos por diversas razones; sin embargo, en muchos casos, no solo existe una mala gestión, sino también una grave deficiencia en la capacidad de gestión del gobierno local, lo que le impide brindar a sus ciudadanos los servicios que merecen.

La descentralización en Perú ha conllevado un aumento de las funciones de los gobiernos locales; sin embargo, no permite que todos los municipios presten todos los servicios a sus ciudadanos. De hecho, a muchos municipios se les han asignado nuevas funciones derivadas de la descentralización, pero no logran cumplir con sus obligaciones debido a la falta de apoyo, recursos y capacitación. Al igual que muchos otros municipios tras la descentralización, la deficiente planificación, la ineficaz utilización de los recursos y la escasa o nula participación ciudadana en el municipio de Hualmay contribuyen a la percepción y la calidad del servicio público local.

Ante esta situación, resulta necesario investigar cómo la gestión municipal afecta la calidad de los servicios públicos para determinar qué aspectos influyen en su mejora y contribuyen a un sistema sólido de gobernanza local. Utilizando este marco como base para el análisis, el presente estudio explorará la correlación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos prestados por el municipio de distrito de Hualmay en 2026.

Esta investigación se justifica porque se utilizará para generar la información necesaria para tomar mejores decisiones sobre la calidad de vida. También se empleará para desarrollar estrategias mejoradas para la prestación de servicios públicos municipales y el fortalecimiento de las instituciones mediante el uso de la responsabilidad social como herramientas para mejorar tanto la calidad de vida de nuestras comunidades como la eficacia de la metodología empleada para prestar dichos servicios públicos; así como las metodologías que permiten a la ciudadanía participar en la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos del mundo.

Esta tesis se ha dividido en cinco capítulos. El Capítulo Uno describe el tema en cuestión y proporciona un contexto para el problema actual a nivel internacional, nacional y local. El Capítulo Dos presenta detalles de la investigación realizada para el estudio y proporciona el marco teórico sobre cuestiones globales y nacionales relacionadas con el tema estudiado (teóricamente). El Capítulo Tres describe la metodología utilizada para llevar a cabo el estudio, que incluye el tipo de investigación realizada, el nivel de investigación, la población utilizada, la muestra utilizada para la recolección de datos y las herramientas/instrumentos utilizados para recolectar datos de la población de la muestra. El Capítulo Cuatro ofrece una visión general de las estadísticas descriptivas obtenidas del análisis de los datos de la investigación, analiza si la hipótesis del estudio está respaldada por el análisis de datos y proporciona un análisis de las relaciones entre las variables estudiadas. El Capítulo Cinco concluye el estudio de investigación comparando sus hallazgos con estudios y teorías previos, y proporciona posibles implicaciones para futuros estudios relacionados con los hallazgos de la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, la gestión municipal, especialmente en lo que respecta a la prestación de bienes y servicios públicos, ocupa un lugar prioritario en la agenda de desarrollo y gobernanza. Los gobiernos municipales son responsables de la provisión diaria de bienes y servicios públicos esenciales que impactan la vida cotidiana de los residentes; por lo tanto, la gestión municipal y la provisión de bienes y servicios públicos de alta calidad son temas de interés mundial, particularmente en Europa, América Latina y Perú. En todas estas regiones, numerosas organizaciones internacionales han señalado que los municipios carecen de la capacidad suficiente para gestionar de manera eficiente y proporcionar bienes y servicios públicos de alta calidad. En consecuencia, la incapacidad de los municipios para ofrecer bienes y servicios públicos de alta calidad genera problemas relacionados con la equidad social, la confianza ciudadana y el desarrollo sostenible.

Estudios realizados por el Banco Mundial (2020) muestran que la limitada capacidad institucional y financiera son dos de las principales limitaciones para que los gobiernos locales cumplan su función como proveedores de servicios a nivel global, lo que resulta en servicios públicos ineficientes, inaccesibles y de baja calidad. Gran parte del problema radica en el creciente número de municipios que no han podido brindar servicios públicos eficientes, innovadores y sostenibles, a pesar de que muchos gobiernos han impulsado la descentralización de algunas de sus funciones de servicio durante las últimas décadas. La literatura de la OCDE (2019) y del Banco Mundial (2020) documenta ampliamente que muchos municipios carecen de recursos humanos calificados para implementar sus funciones de servicio; tienen sistemas de gestión obsoletos; carecen de mecanismos de rendición de cuentas suficientes; y, como consecuencia, persiste una brecha entre las expectativas de los ciudadanos locales y el nivel de respuesta de los servicios municipales que se les brindan (en particular, la respuesta de los gobiernos locales que operan en países en desarrollo). La OCDE informa que el envejecimiento de la población, la urbanización y las limitaciones

financieras impiden que las ciudades financien y presten adecuadamente servicios de transporte, limpieza viaria, seguridad y otros servicios sociales de calidad. Además, la ciudadanía presiona cada vez más a sus gobiernos locales para que ofrezcan mayor transparencia y oportunidades de participación en los procesos de toma de decisiones municipales.

La CEPAL (2021) señala que las condiciones estructurales de América Latina generan desigualdad (en la asignación de recursos) en la respuesta de las autoridades municipales a la prestación de servicios locales. Generalmente, los municipios dependen de transferencias intergubernamentales del gobierno federal para financiar sus operaciones, lo que implica una mínima independencia o capacidad para planificar y gestionar los servicios locales. Por consiguiente, existen diversos problemas con la cantidad (cobertura), la continuidad y la calidad de los servicios públicos locales, especialmente en las zonas rurales y periurbanas; esto perpetúa las desigualdades sociales y territoriales históricas que caracterizan a las naciones latinoamericanas.

La Defensoría del Pueblo (2022) constató que algunos municipios del Perú presentan deficiencias en la administración de los servicios públicos y en la identificación y resolución de problemas relacionados con servicios básicos como saneamiento, seguridad y atención ciudadana. Estas deficiencias generan insatisfacción ciudadana, conflictos sociales y desconfianza hacia las autoridades locales. Asimismo, la Defensoría del Pueblo señala que la corrupción, la limitada capacidad técnica y la escasa coordinación entre los distintos niveles de gobierno afectan directamente la capacidad de los municipios para brindar servicios de calidad a la ciudadanía. Los municipios de todo el mundo enfrentan desafíos similares en cuanto a la gestión de los servicios municipales y la prestación de servicios públicos de calidad. Las deficiencias institucionales, financieras y de gobernanza impiden que los municipios satisfagan eficazmente las necesidades sociales, lo que hace esencial mejorar la gestión municipal para brindar servicios públicos de calidad y apoyar el desarrollo sostenible.

Hualmay enfrenta numerosos problemas institucionales, administrativos y organizativos, provenientes de diversas fuentes. La falta de planificación estratégica

impide el establecimiento de objetivos claramente definidos y metas orientadas a resultados que promuevan el beneficio de la comunidad. Además, existen importantes deficiencias en la gestión administrativa, caracterizadas por largos trámites burocráticos y la ausencia de mejoras en los procesos administrativos, lo que genera demoras en la prestación de servicios a los ciudadanos. Finalmente, la falta de capacitación continua para el personal municipal les impide desempeñar sus funciones y brindar un servicio adecuado a la ciudadanía. Otras causas de este problema incluyen: el mal uso de los recursos materiales y financieros; una gestión o planificación ineficaces; y sistemas internos de revisión y control deficientes. En consecuencia, estos problemas impactan directamente la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos de esta comunidad.

Los efectos negativos derivados de una mala administración municipal afectan tanto al municipio como a sus ciudadanos. Ejemplos de insatisfacción son evidentes entre los residentes del municipio a través de la limpieza inadecuada de las calles, la falta de seguridad pública (por ejemplo, los índices de delincuencia), la mala calidad del mantenimiento de la infraestructura urbana y la falta de una prestación adecuada de servicios administrativos. Estas deficiencias impedirán la mejora del perfil institucional general del municipio y disminuirán el nivel de confianza que los ciudadanos tienen en su gobierno local. La comunidad se verá impedida de alcanzar su potencial de crecimiento y desarrollo por la ausencia de los servicios sociales necesarios para garantizar a los ciudadanos un nivel de vida mínimo aceptable y condiciones de vida razonables de forma sostenible. Si estas deficiencias persisten durante un período prolongado, podrían resultar en una disminución del interés ciudadano en contribuir a las iniciativas comunitarias, disturbios sociales y una disminución general de la percepción pública sobre la eficacia del gobierno local. Este estudio es el primero en presentar evidencia empírica del impacto de la gestión municipal en la calidad de los servicios públicos municipales a nivel de gobierno local en el municipio del distrito de Hualmay; por lo tanto, contribuye al conocimiento científico sobre la gestión pública local. Además, aportará evidencia para orientar a los responsables de la toma de decisiones sobre cómo gestionar eficazmente aspectos específicos de la prestación de servicios a los residentes. En la práctica, ofrecerá recomendaciones sobre cómo mejorar los procesos de gestión municipal (por ejemplo, planificación, organización y control), de modo que se puedan determinar estrategias

y métodos para optimizar la prestación de servicios públicos mediante la gestión eficiente de las operaciones municipales en su conjunto. Esta investigación constituirá un recurso para futuros investigadores que estudien temas similares y sentará las bases para que los gestores municipales evalúen sus propias prácticas y reconozcan los procesos de mejora continua como elementos esenciales para el éxito de las comunidades locales y la satisfacción ciudadana a través de la prestación de diversos servicios públicos.

El problema en el municipio de Hualmay se origina en una gestión municipal ineficaz, que ha afectado negativamente la prestación de servicios públicos a la población. Diversas áreas relacionadas con este problema evidencian limitaciones en la gestión institucional para la planificación, organización y promoción de la participación ciudadana activa mediante la Planificación y Gestión Estratégica (PGE). Esto se debe a la ineficacia en el desarrollo e implementación de los planes institucionales, así como a la falta de evaluación de dichos planes, lo que resulta en un enfoque reactivo en lugar de proactivo y, por consiguiente, en la ineficiencia en la prestación de servicios públicos.

En la administración y gestión financiera de la organización, existe incertidumbre sobre si cuentan con el apoyo financiero, la asistencia logística y la infraestructura suficientes para brindar servicios a la ciudadanía de manera eficaz y oportuna. Esto se debe principalmente a los siguientes factores: personal con escasas capacidades técnicas; asignaciones presupuestarias insuficientes; y la ausencia de mecanismos efectivos para medir o evaluar la eficacia del servicio. Paralelamente, existe una escasa participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones gubernamentales. Además, la falta de una cultura de rendición de cuentas y transparencia ha generado desconfianza hacia la administración municipal.

Una gestión municipal deficiente limita directamente el buen funcionamiento de los sistemas de servicios públicos. Si bien los servicios municipales no son sinónimo de eficiencia ni de capacidad operativa, existen numerosas deficiencias en cuanto a cobertura, continuidad y organización. Estas deficiencias limitan gravemente la capacidad de un municipio para ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de sus ciudadanos. Además, muchos ciudadanos se muestran insatisfechos con los servicios municipales que reciben y, con frecuencia, expresan que estos no cumplen con el nivel

de calidad esperado. Debido a esta insatisfacción, muchos ciudadanos tienen una desconfianza generalizada en la capacidad del Estado para servir a sus ciudadanos y han seguido manifestando descontento social con respecto a los servicios municipales.

Existen numerosos factores que contribuyen a la incapacidad de los municipios para crear un entorno que favorezca una gestión eficaz del desempeño basada en resultados. Factores como la falta de planificación estratégica, la capacitación inadecuada del personal municipal, la mala gestión de los recursos financieros, la ausencia de una cultura de rendición de cuentas institucional, la escasa colaboración entre las distintas divisiones administrativas y la mínima participación ciudadana se identificarán como algunas de las causas fundamentales de este problema. Problemas estructurales como estos impiden que los municipios implementen un marco de gestión exitoso basado en resultados.

No hay muchos motivos para ser optimistas sobre cómo evolucionarán las cosas si la situación continúa como está. Es probable que aumente la ineficiencia en el sistema de servicios públicos, que más ciudadanos estén insatisfechos con los servicios que reciben y que disminuya la confianza en sus gobiernos locales. Además, es probable que los servicios prestados por el gobierno local se deterioren aún más con el tiempo, lo que tendrá un impacto negativo en la vida de los ciudadanos y en el desarrollo de la comunidad.

En vista de lo anterior, se deben formular propuestas para fortalecer a los municipios como áreas de responsabilidad mediante la creación de una estrategia eficaz de planificación, la mejora de los procesos administrativos y financieros, y la capacitación continua del personal municipal; la creación de una estructura para monitorear y evaluar, y la promoción de la participación ciudadana y la transparencia en la administración pública, todo lo cual mejoraría la capacidad del municipio para brindar servicio público y contribuir al bienestar de los ciudadanos de la comunidad de Hualmay para el año 2026.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se da la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se da la relación entre la planificación y gestión estratégica dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026?

¿Cómo se da la relación entre la dimensión administrativa y financiera dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026?

¿Cómo se da la relación entre la dimensión de gobernanza y participación ciudadana dentro de la gestión municipal con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026?

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la planificación y gestión estratégica dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

Establecer la relación entre la dimensión administrativa y financiera dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

Determinar la relación entre la dimensión de gobernanza y participación ciudadana dentro de la gestión municipal con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

Esta investigación cuenta con una sólida justificación teórica, ya que contribuye al análisis conceptual de la calidad del servicio público y la administración municipal mediante enfoques contemporáneos de gobernanza, desarrollo humano y administración pública. Además, presenta una base teórica para la relación entre la administración municipal y la calidad del servicio público, y proporciona un marco para comprender el papel del municipio en la respuesta a las necesidades ciudadanas. Asimismo, contribuirá a sentar las bases teóricas para futuras investigaciones sobre gestión pública local, mediante la recopilación sistemática de aportaciones teóricas relevantes.

1.4.2. Metodológico

Se justifica en la necesidad de analizar de manera objetiva y sistemática la relación existente entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Hualmay durante el año 2026.

1.4.3. Social

Se justifica socialmente porque aborda una problemática que incide de manera directa en la calidad de vida de la población del distrito de Hualmay, al centrarse en el análisis de la gestión municipal y su relación con la calidad de los servicios públicos

1.5. Delimitaciones del estudio

El estudio se realizará exclusivamente en el Distrito Municipal de Hualmay, centrándose únicamente en los usuarios de los servicios públicos municipales. Tendrá lugar en el año 2026, periodo durante el cual se recopilarán los datos sobre las variables utilizadas en esta investigación. El enfoque temático se centrará exclusivamente en la gestión municipal y su relación con la calidad de

la prestación de servicios públicos, sin analizar otros aspectos de la administración pública. La muestra total estará compuesta únicamente por personas (ciudadanos) que utilizan los servicios públicos del Distrito Municipal de Hualmay.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales

Romero (2024) en su tesis “*Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador*”. Este estudio busca evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales en parroquias urbanas y rurales de la región de Guayaquil, Ecuador. Se pretende utilizar la satisfacción ciudadana como indicador de la calidad percibida del servicio público municipal, según la experiencia de cada ciudadano. El estudio se basa en la premisa de que la percepción del usuario es un aspecto clave para medir la calidad municipal, y que la ubicación geográfica (urbana vs. rural) puede generar diferencias en las expectativas y opiniones de los ciudadanos sobre la gobernanza de sus ciudades y/o comunidades. La metodología de esta investigación se basa en un enfoque cuantitativo, donde se utilizaron encuestas estructuradas para recopilar datos de una muestra de ciudadanos residentes en las parroquias encuestadas. La población de la encuesta incluyó todas las parroquias del área metropolitana de Guayaquil. Las variables recopiladas en las encuestas para el análisis incluyeron: valor percibido, lealtad al servicio, confianza y satisfacción general. Los datos recopilados en las encuestas se analizaron mediante la metodología de modelado de ecuaciones estructurales (SEM), que se utilizará para establecer las relaciones o conexiones entre la calidad percibida de los servicios municipales y la satisfacción general de los ciudadanos con dichos servicios. Los resultados clave del estudio indican que factores como la rapidez y eficiencia con que se prestan los servicios municipales a los ciudadanos y la transparencia de las operaciones municipales en cuanto a su gestión tienen un impacto significativo en la satisfacción ciudadana. Los resultados señalan la influencia de varios factores que pueden afectar la satisfacción ciudadana en el área de Guayaquil: la prestación directa de servicios; la accesibilidad a los trámites municipales; la capacidad de respuesta; y la percepción de eficiencia y transparencia de la gobernanza local. Además, se observaron diferencias

sustanciales entre las áreas urbanas y rurales, ya que las áreas urbanas generalmente mostraron mayores niveles de satisfacción general; sin embargo, las áreas rurales suelen enfrentar dificultades particulares debido a la falta de acceso y a expectativas diferentes en comparación con quienes viven en la ciudad. En definitiva, esta investigación ha demostrado que la calidad de los servicios municipales desde la perspectiva del ciudadano es un factor importante que influye en su nivel de satisfacción y confianza en el gobierno municipal, y que las estrategias diferenciadas para mejorar la calidad percibida de los servicios municipales en comunidades urbanas y rurales deberían ser una prioridad para los municipios.

Dabula (2022) en su tesis *“Un examen de las percepciones de la comunidad sobre la prestación de servicios: Un estudio de caso del municipio local de Ntabankulu”*. Esta investigación analiza cómo las personas en el área de la autoridad local XXX experimentan la calidad de los servicios públicos que presta el municipio XXX en XXX, Sudáfrica. Busca identificar explicaciones para la insatisfacción que existe dentro de la comunidad con la prestación de servicios públicos del municipio, así como brindar sugerencias sobre formas de mejorar la gestión municipal. El enfoque metodológico será un diseño de investigación cualitativa, con una fuente de datos primaria que consiste en entrevistas en profundidad con residentes y funcionarios del municipio, así como líderes comunitarios. La documentación institucional relativa a la gestión del municipio y las observaciones directas de la prestación de servicios públicos respaldarán los datos de las entrevistas cualitativas. El análisis de la investigación temática proporcionará información sobre los patrones de las percepciones de los residentes sobre la calidad de los servicios públicos, tales como, pero no limitados, la calidad del agua potable que reciben, el mantenimiento de la infraestructura, la recolección de residuos y la gestión de proyectos comunitarios. La investigación ha informado que la mayoría de los encuestados expresan que están insatisfechos con los resultados (es decir, los niveles de calidad) de la prestación de servicios que presta el municipio XXX; y citan razones como la falta de recursos financieros; La falta de personal debidamente capacitado, las malas prácticas de planificación y la insuficiente priorización de proyectos para atender las necesidades de la comunidad

contribuyen a la percepción negativa que tienen los ciudadanos sobre la calidad de los servicios públicos prestados por el municipio XXX. El suministro irregular de agua potable, junto con el deterioro de las tuberías y otras infraestructuras, se utilizan a veces como indicadores de la baja calidad de los servicios públicos en las organizaciones municipales. La conclusión general es que las organizaciones municipales enfrentan limitaciones sistémicas que dificultan su capacidad para brindar servicios públicos de alta calidad, lo que erosiona la confianza pública en el gobierno local. Por lo tanto, este informe recomienda fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, aumentar las oportunidades de capacitación del personal, establecer recursos presupuestarios sostenibles y suficientes, e incrementar la transparencia para, en última instancia, mejorar la percepción pública sobre la calidad de la prestación de servicios públicos en los municipios.

Taipe & Tiánguano (2022) en su trabajo *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón de Salcedo”*. El objetivo principal de este estudio fue evaluar la calidad de la prestación de servicios municipales a los residentes de Salcedo, midiendo su satisfacción con dichos servicios. Para lograr este objetivo, se realizó una revisión bibliográfica. Además, se identificaron deficiencias en la prestación de servicios municipales mediante un estudio de campo. Los resultados obtenidos mediante el método deductivo se utilizaron para corroborar el estado actual de los servicios municipales. La población objetivo de esta investigación incluyó a un total de 65 000 residentes de Salcedo. Sin embargo, debido al tamaño de la muestra (382), existe evidencia suficiente para evaluar la calidad de la prestación de servicios municipales y la satisfacción de los residentes. Este estudio utilizó un diseño de investigación cuantitativa, empleando un cuestionario estandarizado con ítems existentes y nuevos como escalas, lo que permitió la recopilación de datos discretos y cuantificados para su análisis. El propósito de la evaluación estadística de los datos de las preguntas cerradas (también llamadas encuestas) fue comprender la eficacia de la prestación de servicios y el grado de satisfacción o insatisfacción de los residentes con dichos servicios. Este estudio estadístico utilizó el modelo SERVQUAL (un modelo de investigación validado desarrollado por A. Parasuraman y S. S. Zeithaml) como herramienta de medición (validez y fiabilidad) para recopilar los resultados de la encuesta.

Dicho modelo contiene 30 preguntas que calculan tanto el nivel de servicios recibidos como el nivel de satisfacción con los servicios prestados. Este estudio empleó un diseño de investigación no experimental y fue realizado por un único investigador. El diseño no experimental utilizado fue un estudio transversal o transaccional, según la definición de la mayoría de la literatura. El investigador estableció una población/situación específica y realizó la encuesta dentro de un plazo determinado, donde la recopilación de datos se llevó a cabo de una sola vez. Una vez completada la recopilación de datos de la encuesta, estos se compilaron utilizando Microsoft Excel para su análisis. El proceso de análisis arrojó puntuaciones adecuadas de calidad del servicio y satisfacción del usuario para la mayoría de los participantes del estudio, y resultó en que el 35,1 % de todas las puntuaciones promedio (satisfacción del usuario) de la encuesta superaron el criterio de 250 puntos en la escala, tanto para los servicios prestados como para la satisfacción con dichos servicios. Como resultado, los encuestados pudieron identificar niveles suficientes de satisfacción del usuario y de calidad del servicio gracias a la amabilidad y cordialidad del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Salcedo. Este estudio permitió desarrollar cuatro estrategias para elaborar un plan de mejora que contribuya a optimizar la calidad del servicio y lograr la satisfacción del usuario a través de los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón de Salcedo.

Gómez (2022) en su trabajo *“Estudio para evaluar la calidad de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza”*. El objetivo de esta investigación fue evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos del cantón de Pastaza con el tipo y la calidad de los servicios prestados por su municipio. Para ello, se recopilaban datos mediante encuestas y se analizaron cualitativa y cuantitativamente, con el fin de elaborar recomendaciones políticas que mejoren la calidad de los servicios ofrecidos a los residentes de Pastaza. La principal fuente de datos fueron los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana sobre la calidad del servicio. Los análisis estadísticos realizados sobre la encuesta servirán de base para evaluar la satisfacción de los residentes con la mayor objetividad posible, facilitando así la toma de decisiones informadas. Nuestros resultados indican que la

administración debería explorar el desarrollo de estrategias centradas en satisfacer las necesidades y deseos de los ciudadanos de Pastaza; la eficiencia en la gestión de los procesos administrativos; la mejora de las prácticas de gestión operativa; y la realización de un estudio adicional que contribuya a la toma de decisiones para dichas mejoras. Los resultados de esta investigación demuestran que el Gobierno Municipal Autónomo Descentralizado del Cantón de Pastaza debería centrarse en satisfacer primero las necesidades de los ciudadanos, mejorar la gestión de sus procesos administrativos y operativos, y realizar más investigaciones sobre las necesidades de los empleados públicos con respecto a la prestación y recepción de servicios de calidad equitativa a través del Gobierno Municipal Autónomo Descentralizado del Cantón de Pastaza.

2.1.2. Nacionales

Cuellar (2022) en su tesis “*Gestión municipal del servicio en la municipalidad distrital de caleta de Carquín*”. El objetivo de este estudio es examinar la importancia de la gestión municipal para mejorar la calidad de los servicios prestados por los gobiernos locales en funcionamiento. El enfoque específico de esta investigación es analizar la relación entre la calidad del servicio y la gestión municipal en Caleta de Carquín, Perú. Para ello, se utilizó un diseño de investigación no experimental, descriptivo-correlacional y transversal, con una población de 50 empleados administrativos municipales que completaron un cuestionario en línea diseñado para medir tanto sus percepciones sobre la gestión municipal como la calidad de los servicios recibidos del municipio de Caleta de Carquín. Los datos obtenidos respaldaron y demostraron la relación entre ambas variables y dimensiones, proporcionando así una base fundamental para mejorar la calidad del servicio en Caleta de Carquín mediante la implementación de una gestión municipal más eficaz.

Bedoya (2023) en su tesis “*Gestión municipal del servicio en la municipalidad distrital de Irazola - Padre Abad - Región Ucayali*”. El objetivo principal de esta investigación fue determinar si existe una relación estadísticamente

significativa entre la gestión de un municipio y la calidad de los servicios públicos dentro del Municipio Distrital de Irazola, en la provincia de Padre Abad, Ucayali. La muestra estuvo compuesta por 240 individuos ($n=240$). El diseño de este estudio fue de naturaleza aplicada-descriptiva y relacional, utilizando un método transversal no experimental para el instrumento de recolección de datos (un cuestionario con 29 ítems basado en la escala Likert). Se empleó el coeficiente de correlación rho de Spearman para evaluar la asociación. El resultado de este estudio demuestra que existe una asociación positiva estadísticamente significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos prestados en el Municipio Distrital de Irazola, Padre Abad, Ucayali, con una fuerza de asociación moderada ($\rho = 0,472$) y un nivel de significancia $< 0,0005$. La condición y calidad ambiental afectan directamente la percepción ciudadana respecto al saneamiento ambiental. Mediante el análisis descriptivo de los datos, algunas variables de la gestión municipal incluyeron la limpieza de ríos y carreteras, así como los efectos de la contaminación atmosférica en los ciudadanos. Una de las variables de calidad del servicio y la gestión municipal es la empatía hacia los ciudadanos (es decir, la empatía recibida), la cual obtuvo una alta calificación en comparación con otras dimensiones de la calidad del servicio público. La calificación promedio de la dimensión de saneamiento fue de 4,0, mientras que la de la dimensión de empatía fue de tan solo 2,8, considerando el promedio general de la calidad del servicio público.

Teran (2024) en su trabajo *“Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio según los usuarios de la municipalidad distrital de Independencia en el año 2023”*. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el efecto de la gestión municipal en la calidad del servicio percibida por los usuarios del Municipio del Distrito Independencia en 2023. El enfoque metodológico fue cuantitativo, aplicado, hipotético-deductivo, explicativo y no experimental. Los datos se recopilieron mediante diseños de investigación transversales y correlacionales-causales, así como dos métodos: una encuesta y un cuestionario con 40 ítems dispuestos en una escala ordinal Likert. La población estuvo conformada por los usuarios del Municipio del Distrito Independencia, y la muestra estuvo compuesta por 196 usuarios seleccionados

aleatoriamente de esta población mediante muestreo aleatorio simple. Los resultados indican una fuerte correlación positiva ($r=0.867$) entre la gestión municipal y la calidad del servicio, con un valor p estadísticamente significativo ($p=0.000$). Estos resultados indican que la gestión municipal afecta la prestación de servicios a los residentes del Municipio del Distrito Independencia en 2023.

Salvador (2024) en su trabajo "*Gestión municipal y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas, 2023*". Los objetivos de este estudio fueron explorar la relación entre la calidad de los servicios municipales y la administración municipal en el contexto de la administración del distrito de Salas. Una parte concreta del desarrollo de una base de datos pública específica para Salas consistió en el uso de estudios transversales basados en un experimento no realizado. Esto implicó la recopilación de opiniones de 75 participantes que completaron una encuesta autoadministrada de 20 a 30 preguntas, compuesta por respuestas cerradas consistentes, utilizando el mismo método de instrumento empleado previamente y validado por expertos en registros públicos. Tras analizar los datos de respuesta de los participantes con el coeficiente de correlación de Spearman, este estudio halló una fuerte correlación positiva ($\rho = 0,947$) entre la administración municipal y la calidad de los servicios municipales con un nivel de significancia de $p = 0,001$; por lo tanto, este hallazgo respalda las hipótesis de los investigadores y otorga credibilidad a su proyecto. Además, según la Tabla 1, que respalda esta conclusión, solo el 7% de los encuestados indicó o calificó la administración de su municipio como "aceptable", y solo el 9% indicó o calificó la calidad de los servicios municipales como "aceptable", lo que vincula de manera concluyente la calidad del servicio municipal con la valoración que los encuestados hicieron de la calidad administrativa municipal en el distrito de Salas. Dado que tanto el nivel de gestión municipal como la calidad del servicio pueden verse afectados por un nivel alto o bajo de cualquiera de estos factores, es importante comprender esta relación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión Municipal en una municipalidad

2.2.1.1. Definición

En Perú, la administración municipal (gestión de las autoridades locales) se refiere a los procesos que realizan los gobiernos locales, de carácter técnico, administrativo, político y social, para desarrollar e implementar planes, ejecutar y dirigir, y evaluar la utilización de los recursos con el fin de atender las necesidades colectivas de la comunidad/población y fomentar el desarrollo local sostenible. La administración municipal guarda una estrecha relación con los principios de autonomía municipal, así como con el deber de administrar los servicios públicos de manera eficiente, transparente y participativa.

Bernales (2014) sostiene que el gobierno municipal constituye un ejemplo tangible de descentralización estatal y que las regulaciones, la administración y las actividades económicas que lleva a cabo buscan impactar positivamente a las comunidades a las que sirve. La gestión municipal no solo se ocupa de la administración de recursos, sino que también incluye la toma de decisiones estratégicas generales que benefician el interés público y promueven el desarrollo territorial.

Según Landa (2018), el sistema de gestión municipal es una forma eficaz de administrar una ciudad como una entidad gubernamental que cumple con la ley y opera con eficiencia y rendición de cuentas. El autor describe la capacidad de una gestión municipal eficaz para vincular la planificación institucional con las leyes y regulaciones vigentes mediante la creación de estructuras paralelas entre las políticas locales, los presupuestos y los resultados sociales. Por lo tanto, el autor presenta la gestión municipal en Perú como basada en los principios de ser sistémica y regulatoria.

Según Iguñiz (2016), la gestión municipal es un instrumento importante para mitigar la desigualdad territorial, ya que proporciona la capacidad de orientar los recursos y el desarrollo de políticas hacia poblaciones históricamente excluidas de dichas oportunidades, a medida que estas se vuelven disponibles social o políticamente. Además, Iguñiz considera que la gestión municipal será efectiva si se lleva a cabo con capacidad técnica, voluntad política y conocimiento de las características de la comunidad.

Asimismo, Durand (2017) señala que la gestión municipal se entiende como un espacio de interacción entre los gobiernos locales, la sociedad civil y los agentes económicos. Por lo tanto, la gestión municipal trasciende las burocracias tradicionales y se asocia con nuevos modelos de gobernanza local donde la transparencia y la participación ciudadana fortalecen la legitimidad de las decisiones municipales.

La gestión municipal es el uso apropiado que hacen los municipios de la autoridad pública local, basado en los principios de buena gobernanza, control interno y respeto por los derechos fundamentales (Abad, 2019). Abad también afirma que una gestión ineficiente genera desconfianza entre los residentes y socava los procesos democráticos locales; por el contrario, una gestión eficiente fortalece el estado de derecho.

En resumen, la administración municipal puede considerarse la entidad gubernamental más cercana, lo que la convierte en un componente vital de la democracia para el crecimiento de una ciudad (Cotler, 2015). El papel de la administración municipal proporciona una excelente plataforma para incorporar las necesidades sociales en el desarrollo de políticas a nivel local y desempeñar un papel proactivo en la mejora significativa de la calidad de vida de los residentes del municipio.

La gestión municipal se refiere a un proceso mediante el cual el gobierno local se gestiona y dirige de acuerdo con los principios de

gobernanza, de manera integrada, con el debido respeto a las normas de gobernanza establecidas; e incluye todo el abanico de aspectos, no solo directrices, sino también: normas para la planificación; participación ciudadana; uso productivo y eficaz de los recursos públicos; desarrollo (local) y mantenimiento/mejora de la democracia a nivel local.

2.2.1.2.Importancia de la gestión municipal

La administración municipal es de suma importancia en las democracias modernas, ya que es el nivel de gobierno con mayor impacto en la ciudadanía. En la mayoría de los casos, los gobiernos municipales son responsables de administrar las políticas públicas que afectan directamente la vida de los ciudadanos y mejoran su calidad de vida. Numerosas fuentes de literatura internacional (en inglés) han demostrado que la administración municipal es un componente clave del desarrollo local, la gobernanza democrática y la eficiencia del sector público.

Según la afirmación de Osbourne (¿La Nueva Gobernanza Pública?), brindar servicios públicos de alta calidad requiere que los municipios se administren con competencia; de esta manera, tendrán mayor éxito al responder eficazmente a las necesidades cambiantes y en constante evolución de la ciudadanía. Esto se logra mediante una mayor capacidad de respuesta, la innovación de nuevas prácticas y la adaptación a las circunstancias según sea necesario. Finalmente, al generar mayor legitimidad y confianza en las instituciones gubernamentales, los ciudadanos tendrán mayor seguridad en su capacidad para impulsar el cambio dentro del proceso político mediante su participación activa.

Según Rondinelli (2013), los municipios desempeñan un papel estratégico en la planificación e implementación del desarrollo sostenible a nivel local. Son responsables de la gestión de los sistemas de recursos de sus regiones (residentes, economía y medio ambiente) y, por consiguiente, tienen un gran impacto en la formulación de políticas

económicas, sociales y ambientales locales a través de sus competencias y responsabilidades. Por lo tanto, la gestión municipal es un elemento esencial para lograr un crecimiento equilibrado y reducir las disparidades regionales, y la calidad de dicha gestión constituye uno de los principales indicadores de éxito para las estrategias de desarrollo descentralizado en los municipios.

Según el autor Shah (2006), la gestión municipal es fundamental para potenciar la descentralización fiscal y administrativa. La gestión local de los recursos financieros garantiza el uso eficaz de los fondos públicos, ya que los orienta hacia las prioridades reales de la comunidad. De este modo, la gestión municipal proporciona rendición de cuentas y transparencia en la administración de los recursos públicos.

El gobierno municipal es fundamental para promover la participación ciudadana y la cooperación entre entidades públicas y privadas (Rhodes, 2012). Sin una gestión municipal eficaz, los gobiernos de las ciudades no podrán crear sistemas de gobernanza local que garanticen un acceso equitativo a la toma de decisiones ni legitimar los procesos que generan mediante el diálogo social. Esto contribuye a la práctica de la democracia local y al fortalecimiento de las comunidades dentro del municipio.

Además, Denhardt y Denhardt (2015) afirman que la administración municipal moderna debe considerar tanto su función como burocracia como su misión de prestar servicios a los ciudadanos que la sustentan. También analizan cómo la transición de la «Nueva Administración Pública» al «Nuevo Servicio Público» exige que los gobiernos locales se centren en los valores de equidad, participación y bien común al prestar servicios. La administración municipal se concibe como un medio para proporcionar a los ciudadanos servicios públicos éticos y centrados en ellos.

En conclusión, según Faguet (2014), los municipios que gestionan eficazmente sus gobiernos locales han logrado reducir la pobreza y mejorar el bienestar social gracias al vínculo entre la gobernanza local efectiva y el desarrollo humano. Faguet utiliza estudios comparativos de todo el mundo para demostrar que muchos municipios con buenas prácticas de gestión han alcanzado mejor sus objetivos en materia de educación, salud e infraestructura básica que aquellos con malas prácticas de gestión. Por consiguiente, existe una conexión directa entre la gobernanza local y el desarrollo humano.

En resumen, la gestión municipal es fundamental porque fomenta la democracia, la eficiencia administrativa, el desarrollo local y la participación ciudadana. Al mejorar sus capacidades de gestión, los municipios pueden responder mejor a las demandas sociales actuales y convertirse en importantes contribuyentes al desarrollo sostenible.

2.2.1.3. Dimensiones de la gestión municipal

La gestión municipal es muy compleja y presenta múltiples dificultades; un gobierno municipal integra diversos componentes de una buena administración local y garantiza una gestión eficaz a nivel local. Esta variable (administración municipal) se desarrolló a partir de investigaciones teóricas de diversos investigadores peruanos e internacionales y se organizó en cuatro secciones distintas, que le permitirán estudiar el funcionamiento de un municipio en su conjunto y comprenderlo completamente.

La dimensión de planificación y gestión estratégica es uno de los componentes principales que ayudan a orientar la gestión municipal. Esta dimensión ayuda a definir prioridades en el ámbito general de la administración municipal mediante la identificación de directrices institucionales y la priorización del desarrollo de políticas públicas formuladas localmente. Si bien Bozeman (2007) y Kilksberg (2005) indican que la planificación municipal debe establecer una conexión entre el marco regulatorio del municipio, los planes participativos de

desarrollo desarrollados por la comunidad y los presupuestos institucionales del municipio, Mayntz (2001) enfatizó que, desde una perspectiva internacional, la planificación local es fundamental para lograr el desarrollo sostenible a nivel territorial. Por lo tanto, es importante que los gobiernos locales utilicen criterios éticos y sociales para desarrollar sus planes estratégicos y, en consecuencia, logren un impacto positivo en la vida de los ciudadanos que utilizan los servicios prestados. Según Sen (1999), la planificación estratégica y el gobierno local pueden influir positivamente en el bienestar de los ciudadanos de la comunidad cuando se incluyen criterios éticos y sociales en el proceso de planificación estratégica.

La capacidad de la administración municipal para utilizar eficazmente los recursos humanos, económicos y materiales define su gestión financiera. Como señala Bozeman (2007), una buena administración municipal proporciona tanto control legal como controles internos. Además, Kilksberg (2005) destaca que la asignación equitativa de recursos reduce las desigualdades sociales. Mayntz (2001), desde una perspectiva anglosajona, subraya la importancia de una descentralización fiscal bien gestionada como característica esencial de la buena gobernanza. Finalmente, Sen (1999, "El desarrollo como libertad") teoriza que el valor público es fundamental para la gestión financiera de los municipios y que la gestión de las finanzas municipales debe centrarse en lograr un bien social en lugar de simplemente un resultado eficiente.

La participación política de los ciudadanos se produce cuando los gobiernos locales participan e interactúan con ellos en sus comunidades. Según Bozeman (2007), la colaboración entre los sectores público y privado es necesaria para que los gobiernos locales satisfagan las demandas de la comunidad. Asimismo, Kilksberg (2005) afirma que los gobiernos locales deben mantener una sólida conexión con sus ciudadanos para fomentar la democracia a nivel local. En un análisis internacional, Mayntz (2001) señala que cuando la gobernanza

se implementa a través de redes, los procesos de toma de decisiones resultantes son más legítimos y consensuales. Además, Sen (1999, Desarrollo como libertad) considera que la participación ciudadana es fundamental para la gobernanza, pero sin ella, las instituciones no perdurarán en el tiempo.

La cuarta dimensión son los servicios públicos: afectan la vida cotidiana de los ciudadanos y también se consideran el impacto, la resolución, la calidad y el desarrollo local de los servicios públicos. Bozeman (2007) describe la calidad de los servicios públicos locales como uno de los indicadores principales de una buena gestión municipal. Los ciudadanos son también "los protagonistas en los asuntos públicos", según Kilksberg (2005). Un estudio empírico descrito por Mayntz (2001, 309-10) muestra que los indicadores de bienestar social mejoran con una buena gestión municipal. Esta cuarta dimensión también es confirmada por Sen (Development as Freedom, 1999), quien sostiene que el desarrollo debe evaluarse mediante un aumento de las capacidades y oportunidades reales de los individuos.

En conjunto, estas cuatro dimensiones permiten un análisis exhaustivo de la gestión municipal, revelando su impacto institucional, social y democrático a nivel local.

2.2.1.4. Bases Teóricas de la variable

La base teórica de la gestión municipal se fundamenta en conceptos amplios que permiten comprender cómo los gobiernos locales responden a las presiones sociales y cómo estas surgen como estímulos para el desarrollo territorial. Desde la perspectiva de las publicaciones de investigación en la comunidad académica hispanohablante, la gestión municipal es un constructo multidimensional que abarca los conceptos de administración pública, gobernanza democrática y desarrollo local.

Gordillo (2013) analiza la gestión municipal desde la perspectiva de la administración pública local. La gestión municipal se define como un tipo particular de administración pública caracterizado por su cercanía a la ciudadanía y la necesidad de ofrecer soluciones rápidas a los problemas cotidianos. Gordillo argumenta que, dado que los municipios son el nivel de gobierno más cercano a la población, deben emplear un modelo de gestión que les permita flexibilidad, eficiencia y legalidad en la administración de sus actividades y la prestación de servicios a los residentes, equilibrando lo legítimo, lo eficiente y lo socialmente legítimo. Por lo tanto, sostiene que la gestión municipal se fundamenta teóricamente como un ejercicio (técnico-administrativo) con una elevada responsabilidad social.

Según Prats Catalá (2005), desde la perspectiva de la teoría del gobierno local y la descentralización, la gestión municipal se relaciona con la gobernanza territorial y los procesos de fortalecimiento de la capacidad institucional. Además de implementar políticas, los municipios participan en el desarrollo de capacidades colectivas mediante la coordinación de actores (públicos, privados y sociales) para el desarrollo. Este fundamento teórico sugiere que las prácticas actuales de gestión municipal trascienden la lógica burocrática y se centran en la generación de valor público y la integración social.

Castells (2009) amplía nuestro conocimiento sobre la gestión de las ciudades desde una perspectiva sociopolítica, analizando la relación entre el poder a nivel local y la participación ciudadana dentro de estas estructuras de poder. El papel de los gobiernos locales es fundamental para la organización de la sociedad, ya que son responsables de responder a las necesidades ciudadanas y mediar en los conflictos urbanos. Por lo tanto, la base teórica de la gestión municipal debe fundamentarse en la capacidad del municipio para generar legitimidad democrática mediante la participación ciudadana, la comunicación con todos los ciudadanos sobre las decisiones tomadas y la promoción de la transparencia en dichas decisiones.

Desde la perspectiva del desarrollo local, Boisier (2004) sostiene que la gestión municipal es un mecanismo crucial para impulsar procesos de desarrollo endógeno. Además, se considera que los gobiernos municipales son agentes de desarrollo y deben promover la planificación estratégica, el desarrollo institucional y la coordinación de los recursos locales. La gestión municipal puede entenderse como un método para transformar el territorio, mejorar la calidad de vida y desarrollar capacidades locales, todo lo cual va más allá de la mera prestación de servicios.

Los fundamentos conceptuales de la gestión municipal establecen un enfoque integral para comprender cómo esta abarca aspectos de la administración pública, la gobernanza democrática y el desarrollo territorial. Estas tres perspectivas constituyen la base para desarrollar un marco conceptual que permita analizar la gestión municipal a nivel local y demuestran su papel estratégico fundamental en el desarrollo de la democracia local, la consolidación del Estado y el logro del bienestar social.

2.2.2. Calidad de servicios públicos en una municipalidad

2.2.2.1. Definición

La calidad de los servicios públicos municipales se caracteriza por su capacidad para satisfacer de manera eficiente, oportuna, justa y sostenible las necesidades y expectativas de la ciudadanía, contribuyendo así colectivamente al bienestar y desarrollo de la comunidad. En Perú, esta variable cobra especial relevancia debido al papel estratégico de los gobiernos locales como proveedores de servicios básicos relacionados con la limpieza pública, la seguridad, el mantenimiento urbano, la concesión de licencias, los programas sociales y otros servicios para la ciudadanía.

Cortázar (2014) afirma que existe una relación indirecta entre cómo los ciudadanos ven la calidad de sus servicios públicos, la capacidad total de las instituciones públicas para desarrollar, crear, implementar y evaluar políticas públicas basadas en el ciudadano, y la capacidad de las jurisdicciones locales (municipales) para proporcionar servicios de manera eficiente y crear “valor” para los ciudadanos en función de cómo se presta el servicio de manera accesible y confiable a sus ciudadanos a través de este tipo de servicio de calidad.

Según el análisis de Alza (2016) sobre la calidad de los proveedores de servicios públicos municipales, basado en un modelo de derechos, es posible interpretar a los ciudadanos como usuarios de los servicios municipales y titulares de derechos en relación con esos mismos servicios públicos. Alza (2016) plantea que la calidad se deriva de cinco áreas clave que los municipios ofrecen a sus residentes: trato igualitario, transparencia, oportunidades de participación ciudadana, canales formales eficaces para presentar quejas y oportunidades de mejora continua.

Barrantes (2018) afirma que, al evaluar la economía y la sociedad de una zona, una de las características más importantes es la calidad de los servicios públicos que presta, ya que estos influyen en la equidad social y territorial. Una prestación deficiente de servicios públicos por parte de los gobiernos locales perpetúa la inequidad; sin embargo, unos servicios públicos de alta calidad contribuyen a una mejor calidad de vida en general, especialmente para las poblaciones menos favorecidas. Por lo tanto, la prestación de servicios municipales está vinculada al desarrollo humano local.

Según Gamero (2017), existen dos métodos principales para medir la calidad en la prestación de servicios públicos municipales: los resultados reales y la percepción ciudadana. El simple hecho de ofrecer más servicios no es prueba suficiente de que se estén prestando adecuadamente o según lo previsto. La calidad también debe medir la

capacidad de un gobierno municipal para mantener la disponibilidad de sus servicios, de modo que estos sigan siendo relevantes, sostenibles, eficaces y eficientes a largo plazo. Por lo tanto, todos los aspectos relacionados con la calidad de la gobernanza municipal sirven como estándar para evaluar el desempeño de los gobiernos locales y, en consecuencia, constituyen la base de la legitimidad de todos los gobiernos municipales.

De manera similar, Vega (2015) definió la eficacia de la calidad del servicio público como la capacidad de las agencias gubernamentales para responder con rapidez y satisfacer eficazmente las necesidades sociales de los ciudadanos, optimizando al mismo tiempo el uso de los recursos públicos. Asimismo, a nivel municipal, la gestión administrativa, el capital humano y los procesos internos se destacan como factores clave que influyen directamente en la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Sagasti (2011) propone un enfoque estratégico para evaluar la calidad del servicio público municipal en relación con el desarrollo de una infraestructura democrática e institucional mejorada. Sugiere, esencialmente, que un servicio público de buena calidad genera confianza social tanto en el Estado como en la sociedad, lo cual fortalece la democracia a nivel local.

La calidad del servicio público se refiere al grado de combinación entre el uso eficiente de los recursos, el acceso equitativo a los mismos y la prestación de servicios, la capacidad de las personas para ejercer sus derechos civiles al recibir dichos servicios, la satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos y el desarrollo económico local. Por lo tanto, la calidad del servicio público permite comprender la eficacia o ineficacia del funcionamiento de los gobiernos municipales.

2.2.2.2. Importancia de la calidad de servicios públicos

La calidad de los servicios públicos es uno de los elementos básicos para sustentar la legitimidad del Estado y el bienestar social a través del municipio. Los gobiernos soberanos de todo el mundo reconocen el papel fundamental de los gobiernos locales en la prestación de servicios municipales esenciales, y la forma en que se prestan dichos servicios influye en la percepción que los ciudadanos tienen de su gobierno y en el desarrollo de la zona donde viven.

Como señalan Parasuraman et al. (1988), «uno de los componentes más importantes de la calidad del servicio público es la percepción que tiene el usuario sobre la eficacia del gobierno en la prestación de servicios públicos». De hecho, los autores citan numerosos ejemplos que demuestran que los principios utilizados para determinar la calidad del servicio, según lo define el modelo SERVQUAL, desarrollado para el sector privado, se aplican igualmente al sector público; específicamente, a los gobiernos locales, donde existe un volumen especialmente alto de contacto directo entre los ciudadanos y los proveedores de servicios públicos. Desde esta perspectiva, la calidad del servicio municipal se convierte en uno de los indicadores más significativos de la capacidad de las instituciones para brindar un buen servicio.

La calidad de los servicios públicos que recibe una institución se ha identificado como uno de los elementos más importantes que influyen en el nivel de confianza que un ciudadano deposita en ella (Bouckaert y Van De Walle, 2003). Por consiguiente, si los ciudadanos perciben que el municipio en el que residen les proporciona servicios públicos de calidad (es decir, accesibles, fiables y justos), es probable que muestren mayor interés en cooperar con su municipio y contribuyan a fortalecer tanto el capital social como la gobernanza dentro de su comunidad.

Andrews et al. (2011) plantearon la hipótesis de que una alta calidad de los servicios públicos locales es fundamental para mejorar los

resultados sociales y, al mismo tiempo, reducir las desigualdades en la sociedad. En su estudio de la literatura empírica reciente, hallaron que los municipios que ofrecen servicios públicos locales de mayor calidad suelen tener mejores indicadores medibles de salud pública, seguridad pública, limpieza del entorno urbano y bienestar comunitario general que los municipios que ofrecen servicios públicos locales de menor calidad. Debido a estos hallazgos, los responsables políticos y los planificadores urbanos están prestando cada vez más atención a la calidad de los servicios públicos como un área estratégica clave para el desarrollo local.

Como señalan Pollitt y Bouckaert (2017), uno de los aspectos más importantes de la reforma de los servicios públicos basada en resultados es su calidad, en comparación con la gestión tradicional de dichos servicios. Sostienen que el diseño y la gestión de los gobiernos locales deben centrarse en la ciudadanía e incorporar la medición de la calidad, la mejora continua y la rendición de cuentas como práctica habitual en la administración municipal.

Según Osborne et al. (2013), es necesario brindar a los ciudadanos servicios municipales de calidad como parte de su participación en el servicio público a través de la coproducción, donde ciudadanos y autoridades locales colaboran para ofrecer servicios. Los autores afirman que la prestación de servicios municipales de calidad fomenta la participación comunitaria; por lo tanto, también optimiza la prestación de servicios y, en última instancia, genera mayor valor para la ciudadanía. Al brindar servicios municipales de calidad, ciudadanos y municipios lograrán una comprensión mutua más profunda de las necesidades de cada uno y una mejor cooperación.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) [2016] afirma que, desde la perspectiva institucional, la baja calidad de los servicios públicos locales tiene un impacto significativo en el desarrollo humano y la sostenibilidad. El PNUD sostiene además que unos

servicios municipales de calidad fomentan la inclusión social, la reducción de la pobreza y la igualdad de oportunidades. Las comunidades urbanas, en particular, experimentan estos efectos con mayor intensidad que las comunidades de los municipios más grandes; por lo tanto, es fundamental que todos los sectores de la población tengan acceso a servicios municipales de calidad.

En consecuencia, la calidad de los servicios públicos en los gobiernos locales contribuye directamente a generar confianza entre los ciudadanos y a mejorar la calidad de vida en la sociedad; ayuda a impulsar el desarrollo económico de la región y otorga legitimidad al gobierno local como órgano representativo responsable de promover el bienestar general de sus ciudadanos y de la comunidad.

2.2.2.3. Dimensiones de la calidad de servicios públicos municipales

La evaluación de la eficacia de los servicios públicos municipales puede realizarse a partir de diversos criterios que reflejan la capacidad de los gobiernos locales para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en materia de bienes y servicios públicos. Diversas publicaciones nacionales e internacionales sobre la gestión de los servicios públicos municipales identifican cuatro dimensiones básicas de esta variable.

La capacidad de gestionar los recursos disponibles de una organización de forma eficaz y eficiente es fundamental para ofrecer un nivel de rendimiento óptimo a los ciudadanos y a las empresas de servicios públicos. Según Aguilar (2006), una institución pública debe prestar servicios de alta calidad mediante la eficiencia en todos los sentidos. Dubois (2011) analiza cómo los procesos administrativos de los gobiernos locales influyen en la prestación de servicios a los ciudadanos y ofrece una perspectiva sobre lo que las publicaciones internacionales abordan al hablar de la "eficiencia" como eje central de la reforma de la nueva gestión pública (NGP). Moreno (2014) respalda este concepto y subraya la importancia de la toma de decisiones de los gobiernos locales

en lo que respecta a la prestación eficiente de servicios públicos de calidad y a la capacidad de gestión necesaria para ello.

La satisfacción ciudadana y su percepción de los servicios públicos constituyen dos dimensiones de la experiencia ciudadana con dichos servicios. Aguilar (2006) identifica la percepción ciudadana como uno de los muchos indicadores utilizados para evaluar la eficacia de los servicios municipales. Dubois (2011) considera que la calidad de los servicios municipales debe analizarse desde una perspectiva de derechos y trato digno. Nussbaum (2011) articula una perspectiva anglosajona de satisfacción del usuario basada en la comparación de expectativas y resultados. Además, Moreno (2014) sugiere que cuando los ciudadanos están satisfechos con el uso de los servicios públicos, esto genera mayor legitimidad para las instituciones y aumenta la confianza en el gobierno local.

Esta dimensión de equidad y acceso a los servicios se refiere a la capacidad de un municipio para brindar a toda su población un acceso equitativo a los servicios públicos. Según Aguilar (2006), cuando los servicios públicos se distribuyen de manera que crean o perpetúan divisiones sociales, el acceso se considera desigual y existen inequidades sistemáticas. Dubois (2011) afirma que la equidad debe ser fundamental para el desarrollo sostenible y la gobernanza democrática. Nussbaum (2011) ilustra, a través de diversos estudios, que mejorar la calidad de la prestación de servicios públicos puede reducir la disparidad territorial. Finalmente, Moreno (2014) sostiene que la equidad en la prestación de servicios públicos es un requisito previo para el logro del desarrollo humano sostenible.

El último aspecto de la medición y la presentación de evidencia del resultado y el efecto en el bienestar social consiste en evaluar el efecto real de los servicios públicos en la vida de las personas. Aguilar ha escrito: «La calidad del servicio público está determinada por el valor público que crea». Como explica Dubois: «Cuanto más valioso sea un

servicio público para sus usuarios, mayor será la confianza que estos depositarán en él». Nussbaum afirma: «Los esfuerzos por mejorar el servicio público redundarán en un mayor desarrollo humano». Además, Moreno sugiere que los servicios públicos deben desarrollarse en función de su potencial para apoyar el desarrollo individual y comunitario.

En conjunto, estas cuatro dimensiones permiten analizar la calidad de los servicios públicos municipales desde una perspectiva integral, articulando la eficiencia, la satisfacción, la equidad y el impacto social.

2.2.2.4. Bases Teóricas de la variable

Las normas que determinan la calidad de los servicios públicos a nivel local se basan en diversas teorías sobre cómo una nación organiza y evalúa el grado de apoyo que los servicios públicos brindan a la población de cada comunidad a través de los gobiernos locales. La mayor parte de la literatura en español sobre el tema proviene de académicos universitarios, y casi todos definen el concepto de servicio público de alta calidad de manera holística y multidimensional: eficiencia administrativa; prestación de servicios centrada en las personas que los utilizan; prestación de servicios que genere equidad social; y prestación de servicios que contribuya al desarrollo de la comunidad local.

Según Longo (2004), la prestación de servicios públicos depende de la capacidad de la administración pública para ofrecer servicios de calidad y transparentes, con una mentalidad orientada a resultados que responda a las expectativas de la sociedad. Longo sostiene que, para los gobiernos locales, la calidad del servicio no debe evaluarse únicamente mediante indicadores técnicos; la experiencia de los usuarios, la claridad de los procedimientos y el nivel de confianza en las instituciones municipales son medidas válidas para evaluar la calidad de la prestación de servicios públicos. Por ello, la calidad del servicio puede definirse teóricamente como la relación entre el Estado y sus ciudadanos.

Subirats (2012), basándose en dos teorías principales: la gestión pública y la modernización del Estado, sostiene que la innovación dentro de las instituciones y la adaptabilidad de las administraciones municipales determinan la calidad de la prestación de los servicios públicos locales. Además, plantea que la calidad del servicio público se alcanza cuando estos se diseñan con la participación ciudadana, se considera la complejidad del entorno social en el que operan y existe un alto grado de cooperación intergubernamental. Su concepción de la calidad se entiende como un resultado dinámico y dependiente del contexto, derivado de las percepciones de los usuarios del servicio, en lugar de una métrica inflexible o definitiva.

Según Petrella (1997), los servicios financiados con fondos públicos deben proporcionar igualdad de acceso a los bienes y servicios necesarios en función de factores socioeconómicos, lo que implica que estos factores también contribuyen a evaluar su eficacia. Por lo tanto, los servicios públicos a nivel local deben cumplir ciertos criterios para que los usuarios, en particular aquellos en situación de desventaja socioeconómica con respecto a otros miembros de la sociedad, dispongan al menos de lo básico para llevar una vida digna, especialmente en lo que respecta a un nivel de vida aceptable (es decir, un nivel intermedio entre la pobreza absoluta y la relativa). En teoría, unos servicios públicos municipales de calidad contribuirán a reducir la exclusión y la desigualdad, proporcionando así igualdad de acceso a las oportunidades y permitiendo que el gobierno cumpla su función como institución social de manera más eficaz.

Según Ocampo (2014), la prestación de servicios públicos desde una perspectiva de desarrollo humano es un componente crucial tanto para la cohesión social como para el desarrollo sostenible. El acceso a servicios públicos locales de calidad brinda a las personas la oportunidad de desarrollar su potencial humano e incrementa la productividad social; además, estos servicios contribuyen a consolidar

al gobierno como una institución legítima. Por lo tanto, la perspectiva teórica de Ocampo sobre la calidad no se limita únicamente a la eficiencia en la prestación operativa de servicios, sino que también abarca cómo estos servicios contribuyen al bienestar general de las personas y cómo fortalecen su sentido de ciudadanía.

En definitiva, todas estas contribuciones darán como resultado la construcción de un marco teórico para comprender mejor las evaluaciones municipales sobre la calidad de los servicios públicos, utilizando un enfoque más holístico que incorpore elementos de gestión institucional, enfoques centrados en el ciudadano, equidad y desarrollo humano para evaluar mejor las diferentes dimensiones del servicio público dentro de un municipio, así como para demostrar su importancia a la hora de brindar apoyo al gobierno local y mejorar la calidad de vida de los residentes.

2.3. Bases filosóficas

La administración municipal y la calidad de los servicios que prestan los gobiernos locales constituyen la base fundamental de cómo los municipios sirven a sus residentes hoy y seguirán haciéndolo durante el resto del siglo XXI. Para que el gobierno sirva eficazmente a la ciudadanía, debe operar de acuerdo con sólidos principios éticos y políticos dentro del marco social más amplio. La base de las acciones de los gobiernos estatales aún puede definirse como el bien común (que comprende a la comunidad), un sentido de equidad social y el respeto y reconocimiento de la dignidad humana. Dado que los municipios son el nivel de gobierno más cercano a los ciudadanos, tienen la mayor responsabilidad de proporcionar los servicios esenciales de los que dependen todos los residentes; por lo tanto, estos principios éticos y políticos serán cada vez más relevantes para los gobiernos locales en cuanto a su capacidad para proporcionar bienes y servicios públicos básicos que cualquier otra entidad gubernamental (federal o estatal). Para desarrollar los fundamentos filosóficos generales de la prestación de servicios públicos, este trabajo utilizará los ejemplos de tres autores del siglo XXI para conformar una perspectiva filosófica que ilustre la conexión entre la administración municipal y la calidad de los servicios públicos.

Sen (2009) afirma que, en lugar de limitarse a mejorar la economía o crear mejores empleos, el verdadero desarrollo humano consiste en que más personas tengan mayor acceso a su máximo potencial mediante el crecimiento de sus libertades individuales y colectivas. Por lo tanto, si seguimos la filosofía de Sen sobre el desarrollo municipal, los municipios también deben operar de acuerdo con la forma en que prestan servicios públicos, lo que significa que deben crear un entorno propicio para que los ciudadanos vivan con dignidad, gocen de igualdad de derechos y puedan participar en la vida social de su comunidad. En consecuencia, unos servicios públicos de calidad son cruciales para proporcionar a los ciudadanos los medios necesarios para mejorar su calidad de vida, como el acceso a la atención médica, condiciones de vida seguras, acceso a una educación de calidad y la oportunidad de participar en actividades cívicas.

Según Nussbaum (2011), uno de los fundamentos de los principios éticos y políticos que sustentan el enfoque de las capacidades es la convicción de que el Estado tiene la responsabilidad ética de brindar a cada ciudadano, como mínimo, un nivel básico de oportunidades. A nivel local, esta perspectiva ética proporciona una justificación filosófica para que los gobiernos municipales ofrezcan servicios públicos de calidad, equitativos y suficientes a los miembros más desfavorecidos de la comunidad. El logro de la justicia social mediante la provisión de políticas y servicios concretos implica que los gobiernos locales desempeñan un papel fundamental en la implementación práctica de los derechos.

Por el contrario, Habermas (2001) sostiene que las autoridades obtienen legitimidad en la esfera pública mediante el libre diálogo entre los ciudadanos en una democracia o a través de un proceso de comunicación entre ellos. Con base en estos principios, la gestión municipal se define como una racionalidad fundamentada en la toma de decisiones públicas, la cual se basa en la transparencia de cada decisión y en el consenso ciudadano respecto a ella. Por lo tanto, debido a estos diferentes procesos para determinar la integridad, la integridad del servicio público no solo se determina por la calidad técnica de la prestación del servicio, sino también por la democratización de su prestación y la confianza que los ciudadanos depositan en él.

Según la obra de Amartya Sen, Martha Nussbaum y Jürgen Habermas, quienes han escrito extensamente sobre desarrollo humano, justicia social y democracia

deliberativa, la filosofía que sustenta la administración municipal y la prestación de servicios públicos parte de la premisa de que el objetivo fundamental del gobierno municipal es crear un entorno en el que cada individuo tenga la oportunidad de prosperar. Por lo tanto, el gobierno local debe participar en actividades que promuevan una gobernanza ética, participativa y centrada en el ciudadano a nivel local, con el fin de realzar la dignidad y el bienestar de todos los ciudadanos.

2.4. Definición de términos básicos

Gestión municipal

La gestión municipal se entiende como el conjunto de procesos administrativos, técnicos y políticos mediante los cuales los gobiernos locales planifican, organizan, dirigen y controlan el uso de los recursos públicos para atender las necesidades de la población (Chiavenato, 2017).

Calidad de los servicios públicos

La calidad de los servicios públicos hace referencia al grado en que los servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos, considerando criterios de eficiencia, eficacia y oportunidad (Gómez & Martínez, 2018).

Servicios públicos

Los servicios públicos son aquellas actividades desarrolladas por el Estado o sus entidades para satisfacer necesidades colectivas esenciales, garantizando el bienestar social y el interés general (Dromi, 2016).

Gobierno local

El gobierno local es una instancia del Estado con autonomía política, económica y administrativa, encargada de promover el desarrollo integral de su jurisdicción territorial (Congreso de la República, 2003).

Descentralización

La descentralización es el proceso mediante el cual el Estado transfiere competencias, funciones y recursos a los gobiernos subnacionales con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión pública (PCM, 2013).

Planificación estratégica

La planificación estratégica consiste en definir objetivos institucionales, estrategias y acciones orientadas al logro de resultados, considerando el entorno y los recursos disponibles (Koontz, Weihrich & Cannice, 2018).

Gestión pública

La gestión pública es el conjunto de acciones orientadas a administrar los recursos del Estado de manera eficiente y transparente, buscando generar valor público para la sociedad (CLAD, 2016).

Satisfacción ciudadana

La satisfacción ciudadana se refiere a la percepción que tienen los usuarios respecto al desempeño y la calidad de los servicios que reciben de las entidades públicas (Kotler & Keller, 2016).

Eficiencia

La eficiencia en la gestión pública implica el uso óptimo de los recursos disponibles para alcanzar los objetivos institucionales con el menor costo posible (Chiavenato, 2017).

Eficacia

La eficacia se refiere al grado en que una institución logra cumplir los objetivos y metas propuestas, independientemente de los recursos utilizados (Robbins & Coulter, 2018).

Transparencia

La transparencia es el principio mediante el cual las entidades públicas garantizan el acceso a la información sobre su gestión, fortaleciendo la confianza ciudadana (Defensoría del Pueblo, 2019).

Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es la obligación de las autoridades públicas de informar, explicar y asumir responsabilidad por sus decisiones y resultados de gestión (CLAD, 2016).

Participación ciudadana

La participación ciudadana es el involucramiento activo de la población en los procesos de toma de decisiones públicas, contribuyendo al control social y al desarrollo local (Alcántara, 2017).

Gestión por resultados

La gestión por resultados es un enfoque que orienta la acción pública al logro de metas concretas y medibles, priorizando el impacto en la ciudadanía (MEF, 2019).

Control interno

El control interno es el conjunto de normas, procedimientos y acciones destinadas a asegurar el uso adecuado de los recursos públicos y el cumplimiento de los objetivos institucionales (Contraloría General de la República, 2018).

Modernización de la gestión pública

La modernización de la gestión pública implica la adopción de prácticas innovadoras, uso de tecnologías y mejora de procesos para brindar servicios más eficientes (PCM, 2013).

Desarrollo local

El desarrollo local es un proceso integral que busca mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de una comunidad, con participación activa del gobierno local (Albuquerque, 2015).

Administración pública

La administración pública es la disciplina que estudia la organización y funcionamiento del Estado para el cumplimiento de sus fines y la prestación de servicios a la sociedad (Dromi, 2016).

Usuarios de servicios públicos

Los usuarios de servicios públicos son los ciudadanos que reciben y evalúan los servicios brindados por las entidades estatales, constituyéndose en actores clave de la gestión pública (Gómez & Martínez, 2018).

Municipalidad distrital

La municipalidad distrital es el órgano de gobierno local responsable de administrar los asuntos públicos y promover el desarrollo sostenible dentro de su jurisdicción territorial (Congreso de la República, 2003).

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

2.5.2. Hipótesis específicas

La planificación y gestión estratégica dentro de la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

La dimensión administrativa y financiera dentro de la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

La dimensión de gobernanza y participación ciudadana dentro de la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Planificación y gestión estratégica	• Existencia de planes y objetivos estratégicos institucionales.	5	Bajo	4 -7
			Medio	8 -11
			Alto	12 -16

	• Seguimiento y evaluación de las acciones planificadas			
La dimensión administrativa y financiera	• Eficiencia en la ejecución del presupuesto municipal. • Control y uso adecuado de los recursos públicos	5	Bajo Medio Alto	4 -7 8 -11 12 -16
La dimensión de gobernanza y participación ciudadana	• Nivel de participación ciudadana en la gestión municipal. • Transparencia y rendición de cuentas a la población.	5	Bajo Medio Alto	4 -7 8 -11 12 -16
Gestión municipal		15	Bajo Medio Alto	12 -23 24 -35 36 -48

Tabla 2. Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
La dimensión de eficiencia y capacidad operativa	• Oportunidad en la prestación de los servicios públicos. • Capacidad operativa del personal y recursos municipales.	5	Bajo Medio Alto	4 -7 8 -11 12 -16
La dimensión de satisfacción y percepción ciudadana	• Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios. • Percepción ciudadana sobre la calidad del servicio recibido.	5	Bajo Medio Alto	4 -7 8 -11 12 -16
La dimensión de equidad y acceso al servicio	• Igualdad en el acceso a los servicios municipales. • Cobertura de los servicios en todos los sectores del distrito.	5	Bajo Medio Alto	4 -7 8 -11 12 -16
Calidad de servicios públicos		15	Bajo Medio Alto	16 -26 27 -37 38 -48

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

La clasificación propuesta por Sánchez y Reyes (2002) respecto a la clasificación de problemas se clasifica, según la naturaleza de los mismos, como un estudio de investigación sustantiva. Otra clasificación del estudio consiste en establecer la relación entre las variables reportadas, como en el caso de una investigación correlacional.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está constituida por 3000 usuarios del distrito de Hualmay, año 2026.

Tabla 3. Población del estudio

Estamento	Subpoblación
Usuarios	3000
Total	3000

3.2.2. Muestra

La muestra será de 341 usuarios

Tabla 4. Muestra del estudio

Elemento	Descripción
Población (N)	3 000 usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Hualmay
Nivel de confianza	95 %
Margen de error	5 %
Proporción esperada (p)	0,5
Tamaño de muestra (n)	341 usuarios
Tipo de muestreo	No probabilístico, de tipo intencional

3.3. Técnicas de recolección de datos

Instrumentos utilizados

La técnica empleada en el desarrollo del presente estudio fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el Cuestionario.

Para medir la variable Gestión municipal, se consideró la siguiente escala de Likert: Siempre (4), Casi siempre (3), Algunas veces(2), Nunca(1)

Ficha Técnica 01:

Nombre Original :	Cuestionario para la variable Gestión municipal
Autor:	Neciosup Azan Luis Alberto
Procedencia:	Huacho- Perú
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	Aproximadamente de 25 a 30 minutos
Edad:	Trabajadores de la municipalidad distrital de Hualmay 2026

Para medir la variable Calidad de servicios públicos, se consideró la siguiente escala de Likert: Siempre (4), Casi siempre (3), Algunas veces(2), Nunca(1)

Ficha Técnica 02:

Nombre Original :	Cuestionario para la variable Calidad de servicios públicos
Autor:	Neciosup Azan Luis Alberto
Procedencia:	Huacho- Perú
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	Aproximadamente de 25 a 30 minutos
Edad:	Trabajadores de la municipalidad distrital de Hualmay 2026

a) Validez del instrumento

Tabla 5. Validez del cuestionario

Expertos	Suficiencia	Aplicabilidad
Experto 1	Hay Suficiencia	Es aplicable
Experto 2	Hay Suficiencia	Es aplicable
Experto 3	Hay Suficiencia	Es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Matriz de consistencia

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY 2026

Problemas		Objetivos		Hipótesis		VARIABLES E INDICADORES			
<u>Problema general</u> ¿Cómo se da la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Huamlay 2026?		<u>Objetivo general</u> Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Huamlay 2026.		<u>Hipótesis general</u> La gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Huamlay 2026.		VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Gestión municipal			
<u>Problemas específicos</u> ¿Cómo se da la relación entre la planificación y gestión estratégica dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Huamlay 2026?		<u>Objetivos específicos</u> Determinar la relación entre la planificación y gestión estratégica dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Huamlay 2026.		<u>Hipótesis específicas</u> La planificación y gestión estratégica dentro de la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Huamlay 2026.		Dimensiones	Indicadores	Ítem	Índices
						Planificación y gestión estratégica	- Existencia de planes y objetivos estratégicos institucionales. - Seguimiento y evaluación de las acciones planificadas	5	Siempre Casi siempre A veces Nunca
						La dimensión administrativa y financiera	- Eficiencia en la ejecución del presupuesto municipal. - Control y uso adecuado de los recursos públicos	5	
						La dimensión de gobernanza y participación ciudadana	- Nivel de participación ciudadana en la gestión municipal. - Transparencia y rendición de cuentas a la población.	5	
						Total		15	
						VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Calidad de servicios públicos			
						Dimensiones	Indicadores	Ítem	Índices
¿Cómo se da la relación entre la dimensión de gobernanza y participación ciudadana dentro de la gestión municipal con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Huamlay 2026?		Determinar la relación entre la dimensión de gobernanza y participación ciudadana dentro de la gestión municipal con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Huamlay 2026.		La dimensión de gobernanza y participación ciudadana dentro de la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Huamlay 2026.		La dimensión de eficiencia y capacidad operativa	Oportunidad en la prestación de los servicios públicos.	5	Siempre Casi siempre A veces

			• Capacidad operativa del personal y recursos municipales.		Nunca
	La dimensión de satisfacción y percepción ciudadana		• Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios. • Percepción ciudadana sobre la calidad del servicio recibido.	5	
	La dimensión de equidad y acceso al servicio		• Igualdad en el acceso a los servicios municipales. • Cobertura de los servicios en todos los sectores del distrito.	5	
	Total			15	

3.5.Técnicas de procesamiento de la información

Se realizarán análisis mediante estadística descriptiva con patrones de distribución (frecuencias), que incluyen proporciones (porcentajes) y medidas promedio (medias) de las variables: medición de la actividad administrativa municipal (administrador municipal) y calidad del servicio público (calidad del servicio público) y sus dimensiones. Los resultados se presentarán en formatos tabulares y gráficos (tablas y diagramas) para facilitar el análisis.

Los coeficientes de correlación rho de Spearman se aplicarán mediante el uso de estadística inferencial para establecer la fuerza de las asociaciones entre las variables del estudio basándose en un nivel alfa previamente determinado para la prueba de hipótesis.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Tabla 6. Gestión municipal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	131	38,4	38,4	38,4
	Bajo	12	3,5	3,5	41,9
	Medio	198	58,1	58,1	100,0
	Total	341	100,0	100,0	

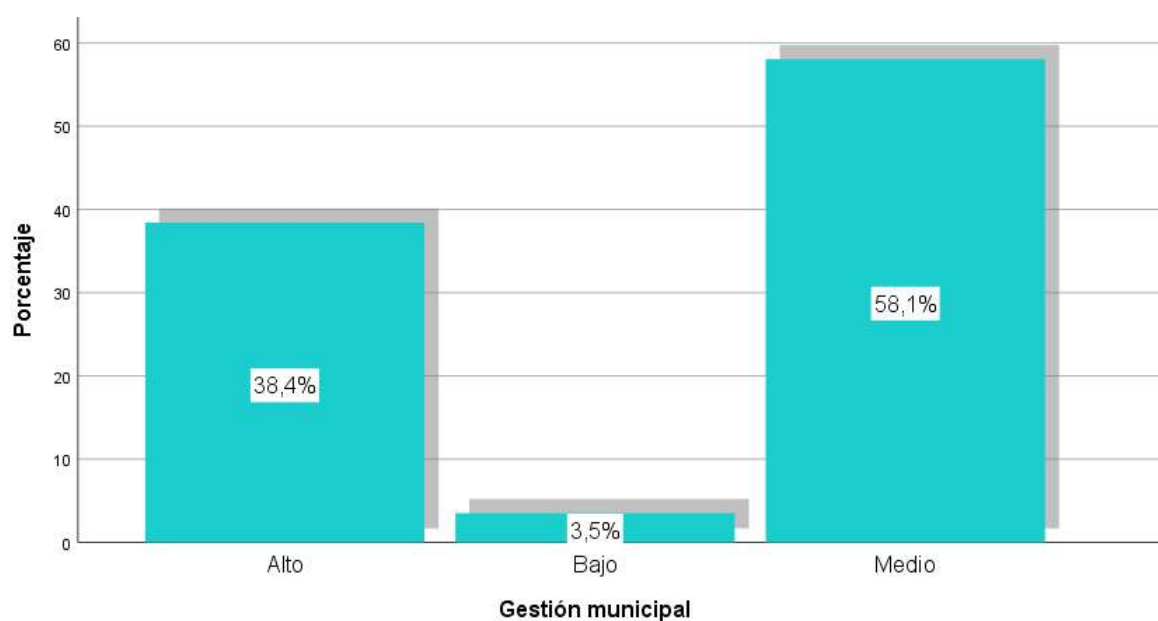


Figura 1. Gestión municipal

De la fig. 1, un 58,1% de usuarios del distrito de Hualmay, año 2026 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la variable Gestión municipal, un 38,4% lograron un nivel alto y un 3,5% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 7. Planificación y gestión estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	132	38,7	38,7	38,7
	Bajo	12	3,5	3,5	42,2
	Medio	197	57,8	57,8	100,0
	Total	341	100,0	100,0	

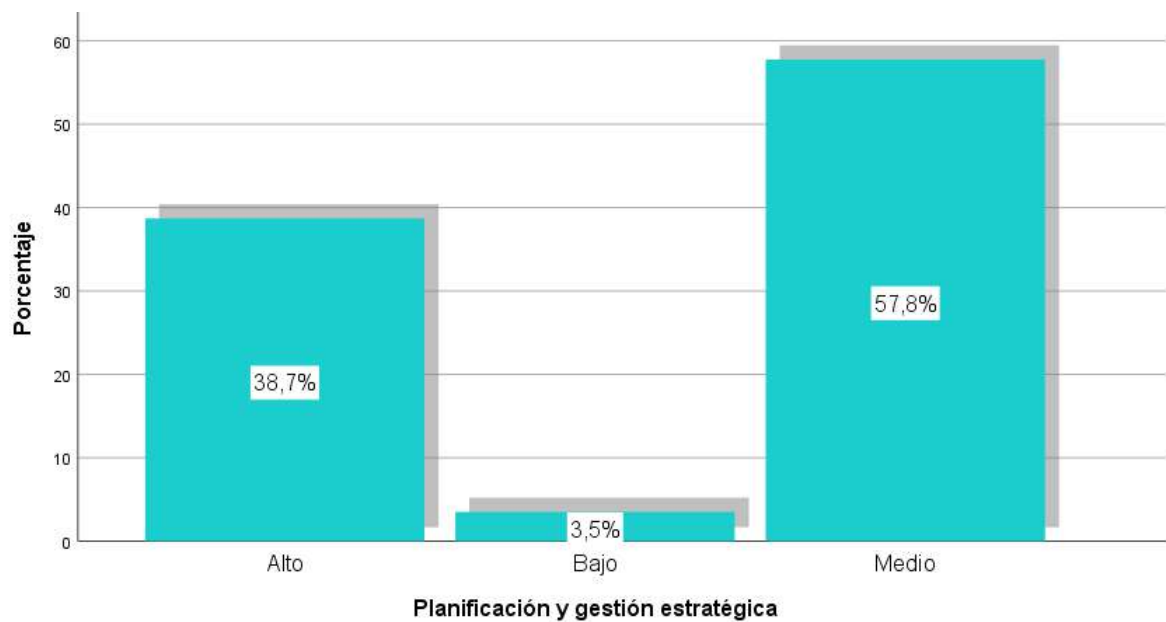


Figura 2. Planificación y gestión estratégica

De la fig. 2, un 57,8% de usuarios del distrito de Hualmay, año 2026 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la dimensión planificación y gestión estratégica dentro de la Gestión municipal, un 38,7% lograron un nivel alto y un 3,5% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 8. La dimensión administrativa y financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	172	50,4	50,4	50,4
	Bajo	12	3,5	3,5	54,0
	Medio	157	46,0	46,0	100,0
	Total	341	100,0	100,0	

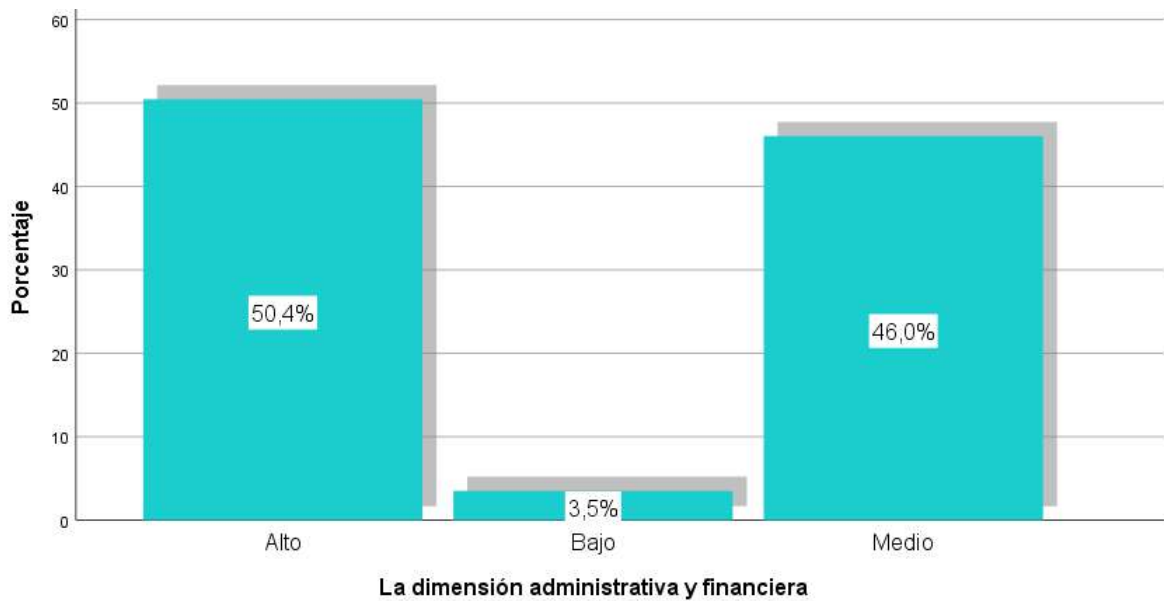


Figura 3. La dimensión administrativa y financiera

De la fig. 3, un 50,4% de usuarios del distrito de Hualmay, año 2026 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la dimensión administrativa y financiera dentro de la Gestión municipal, un 46,0% lograron un nivel alto y un 3,5% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 9. La dimensión de gobernanza y participación ciudadana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	172	50,4	50,4	50,4
	Bajo	12	3,5	3,5	54,0
	Medio	157	46,0	46,0	100,0
	Total	341	100,0	100,0	

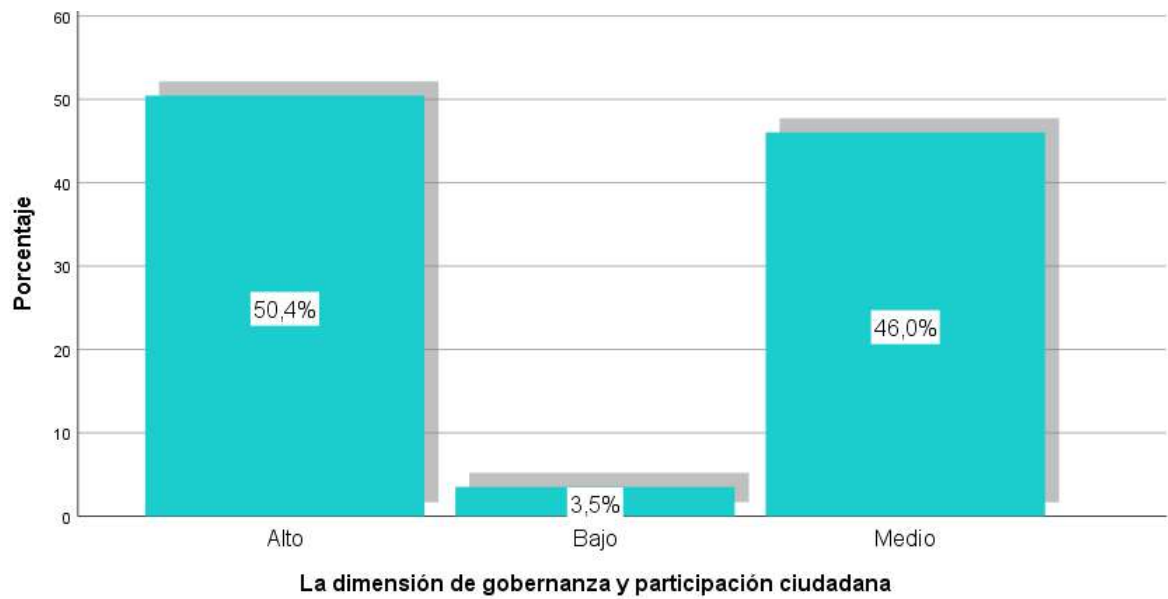


Figura 4. La dimensión de gobernanza y participación ciudadana

De la fig. 4, un 50,4% de usuarios del distrito de Hualmay, año 2026 sostienen que alcanzaron un nivel alto en la dimensión de gobernanza y participación ciudadana dentro de la Gestión municipal, un 46,0% lograron un nivel medio y un 3,5% consiguieron un nivel bajo.

Tabla 10. Calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	102	29,9	29,9	29,9
	Bajo	12	3,5	3,5	33,4
	Medio	227	66,6	66,6	100,0
	Total	341	100,0	100,0	

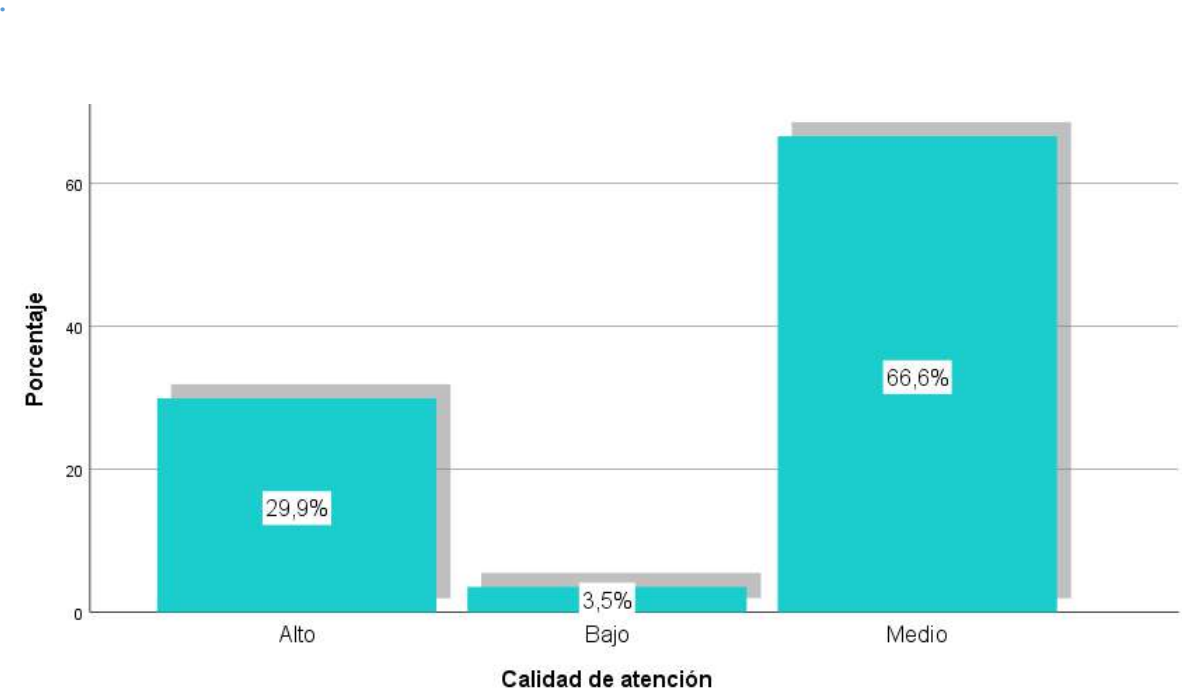


Figura 5. Calidad de atención

De la fig. 5, un 66,6% de usuarios del distrito de Hualmay, año 2026 sostienen que alcanzaron un nivel medio en la variable Calidad de atención, un 29,9% lograron un nivel alto y un 3,5% consiguieron un nivel bajo.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis general

Ha: La gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

Tabla 11. La gestión municipal y la calidad de servicios públicos

Correlaciones

			Gestión municipal	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	341	341
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	341	341

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra un coeficiente de correlación de $r=0,623$. Por tanto se puede evidenciar que existe relación de intensidad buena entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

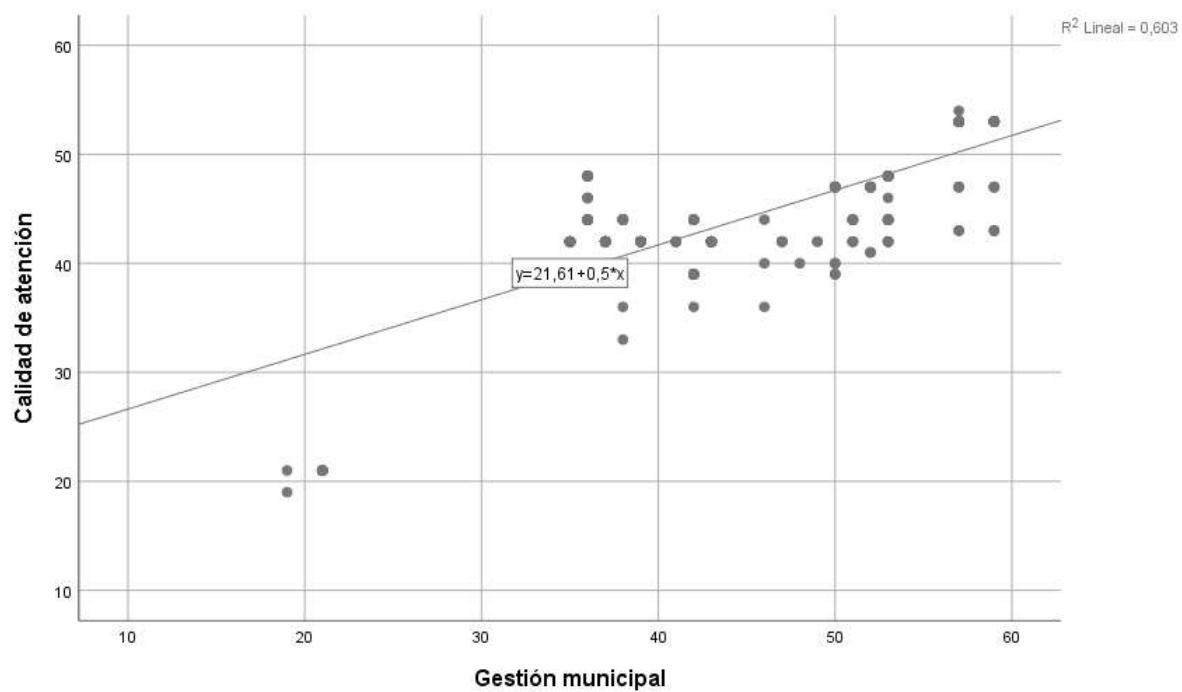


Figura La gestión municipal y la calidad de servicios públicos

Hipótesis específica 1

Ha: La planificación y gestión estratégica dentro de la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

Tabla 12. La planificación y gestión estratégica con la calidad de servicios públicos

Correlaciones

Rho de Spearman	Planificación y gestión estratégica	Coeficiente de correlación	Planificación y gestión estratégica	Calidad de atención
			1,000	,643**
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	341	341
		Coeficiente de correlación		
			,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	341	341
		Coeficiente de correlación		

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra un coeficiente de correlación de $r=0,643$. Por tanto se puede evidenciar que existe relación de intensidad buena entre la planificación y gestión estratégica dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

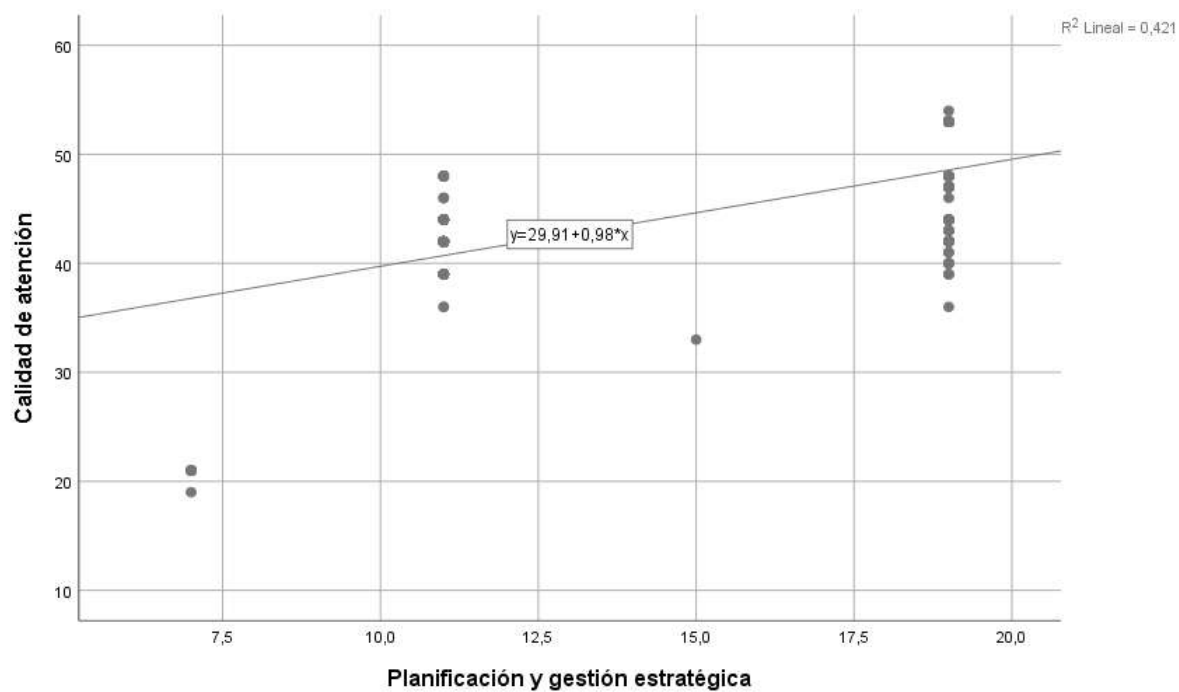


Figura 6. La planificación y gestión estratégica con la calidad de servicios públicos

Hipótesis específica 2

Ha: La dimensión administrativa y financiera dentro de la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

Tabla 13. La dimensión administrativa y financiera con la calidad de servicios públicos

Correlaciones

Rho de Spearman	La dimensión administrativa y financiera	Coeficiente de correlación	La dimensión administrativa y financiera	Calidad de atención
			1,000	,621**
			Sig. (bilateral)	,000
		N	341	341
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,621**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
			N	341

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra un coeficiente de correlación de $r=0,621$. Por tanto se puede evidenciar que existe relación de intensidad buena entre la dimensión administrativa y financiera dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

.

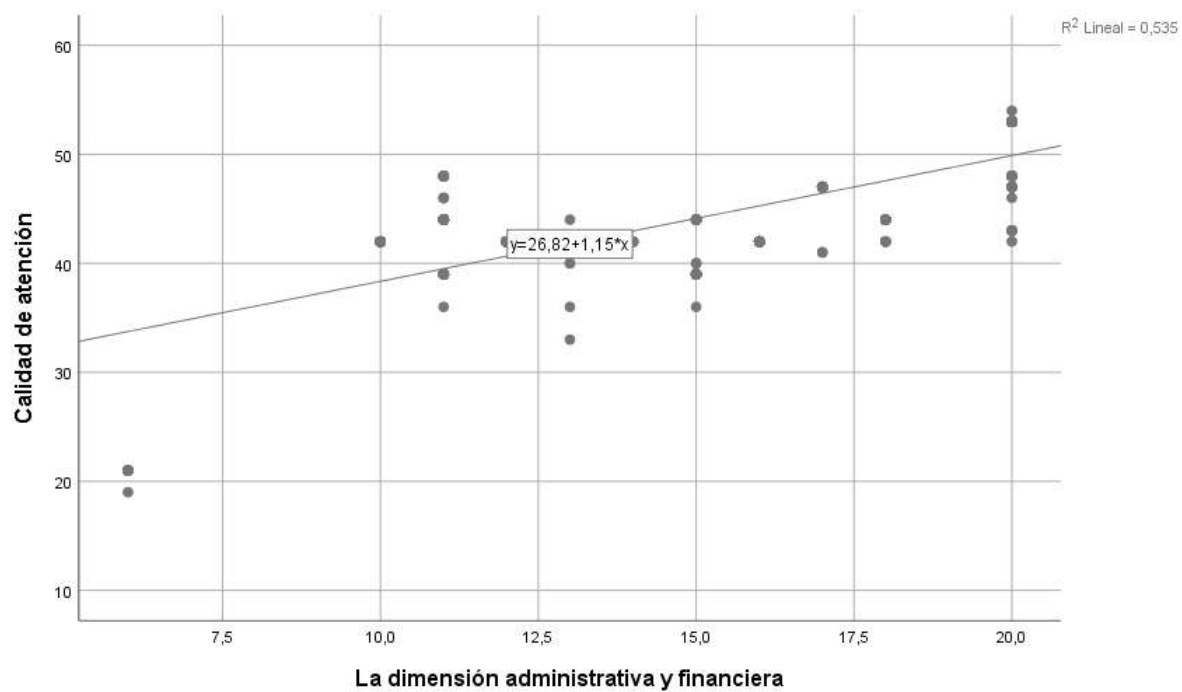


Figura 7. La dimensión administrativa y financiera con la calidad de servicios públicos

Hipótesis específica 3

Ha: La dimensión de gobernanza y participación ciudadana dentro de la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

Tabla 14. La dimensión de gobernanza y participación con la calidad de servicios públicos

Correlaciones

			La dimensión de gobernanza y participación ciudadana	Calidad de atención
Rho de Spearman	La dimensión de gobernanza y participación ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	341	341
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	341	341

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra un coeficiente de correlación de $r=0,508$. Por tanto se puede evidenciar que existe relación de intensidad moderada entre la dimensión de gobernanza y participación ciudadana dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

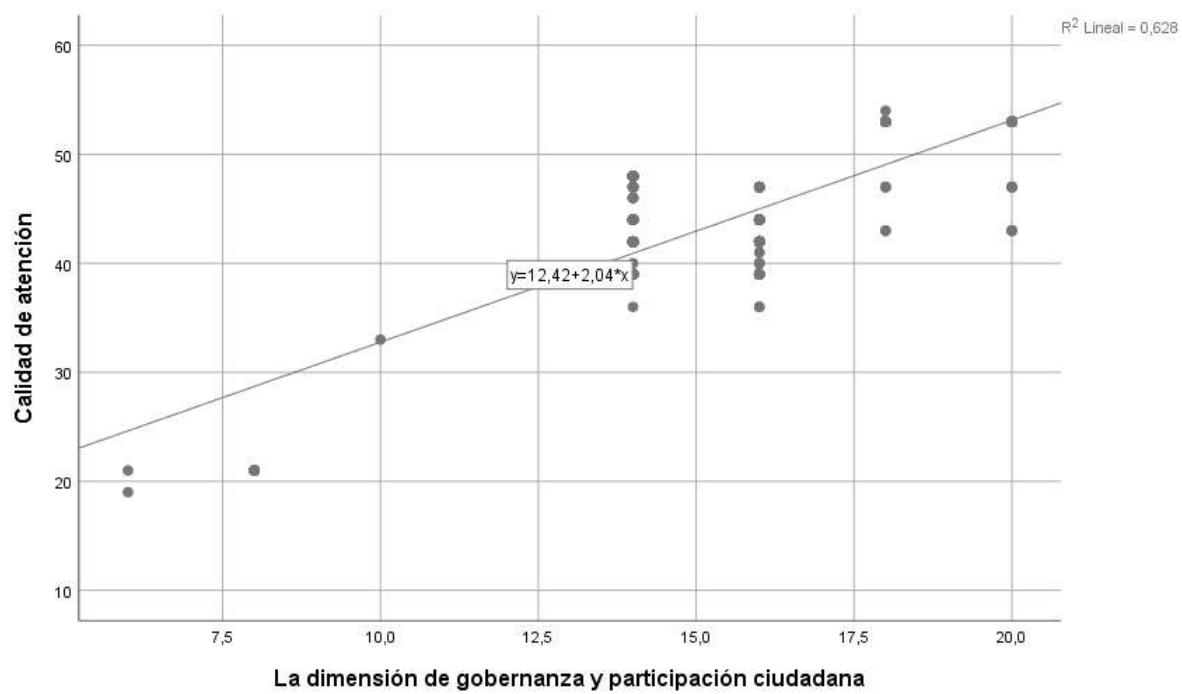


Figura 8. La gestión del desempeño y la calidad de atención

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. Discusión de los resultados

Los resultados del estudio revelan una correlación considerable entre la administración municipal y la calidad de los servicios públicos prestados a los ciudadanos en el municipio de Hualmay (2026). Una administración municipal eficaz genera una mayor calidad de servicio gracias a métodos de prestación eficientes, organizados y orientados a resultados. En este sentido, los hallazgos respaldan las teorías modernas de la administración pública, además de confirmar que un nivel adecuado de servicio solo puede lograrse mediante el uso eficaz de los recursos, una planificación apropiada y controles institucionales adecuados.

La investigación respalda la relación entre los elementos administrativos de la planificación estratégica y la prestación de servicios públicos mediante la correlación. Diversos estudios previos también han indicado que la existencia de herramientas formalizadas para la planificación estratégica (cuando se utilizan adecuadamente) mejora la prestación de servicios. Este hallazgo coincide con estudios anteriores que concluyeron que el uso de la planificación estratégica es un aspecto esencial de la gestión en el sector público. Asimismo, la implementación de procesos de planificación estratégica en las organizaciones públicas facilita la identificación de posibles obstáculos, la asignación de recursos y la orientación de acciones para alcanzar los objetivos organizacionales.

Los resultados de esta investigación también demostraron la estrecha relación entre la gestión financiera y la calidad de la prestación de servicios públicos. En otras palabras, la gestión eficaz de los recursos financieros y los procedimientos administrativos eficientes son fundamentales para ofrecer servicios públicos puntuales y de alta calidad. La investigación sugiere que los presupuestos bien ejecutados y los

recursos financieros bien asignados generan una mayor cobertura y mejores servicios, lo que se traduce en mayores niveles de satisfacción del usuario.

La calidad de los servicios públicos y las dimensiones de gobernanza y participación ciudadana no presentan una correlación muy fuerte. Esto indica que, si bien los mecanismos de gobernanza y la participación ciudadana influyen en la mejora de los servicios municipales, su impacto es menor en comparación con otras dimensiones de la gestión municipal. Entre los factores que contribuyen a los bajos niveles de participación ciudadana se incluyen una cultura participativa débil, la falta de oportunidades de diálogo y una coordinación inadecuada entre la ciudadanía y las autoridades. Numerosos estudios sugieren que una mayor participación ciudadana redundará en una mayor legitimidad, transparencia y eficacia en la prestación de servicios municipales. Dado el impacto potencial que la participación ciudadana podría tener en el desarrollo local exitoso, muchos municipios tienen una excelente oportunidad para aumentar la implicación ciudadana en sus procesos de desarrollo.

En resumen, la gestión municipal puede considerarse un factor determinante en la calidad de los servicios públicos (y, por lo tanto, con mayor impacto en su prestación), lo que hace necesario fortalecer todos los aspectos del modelo de gestión municipal antes de que se produzca un impacto real. Además, es fundamental mejorar los métodos de gobernanza y la participación ciudadana, de modo que las mejoras en la planificación, la administración y las finanzas municipales se complementen con un enfoque integral, inclusivo y centrado en la población para lograr una mejor gestión municipal.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primero: Existe relación de intensidad buena entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

Segundo: Existe relación de intensidad buena entre la planificación y gestión estratégica dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

Tercero: Existe relación de intensidad buena entre la dimensión administrativa y financiera dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

Cuarto: Existe relación de intensidad moderada entre la dimensión de gobernanza y participación ciudadana dentro de la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Hualmay 2026.

6.2. Recomendaciones

- La primera recomendación para mejorar la gestión municipal en el distrito de Hualmay es implementar modelos de Gestión Basada en Resultados (GBR) para ofrecer servicios públicos más eficaces y centrarse en: la eficiencia, la transparencia y la satisfacción ciudadana.
- También se recomienda mejorar la planificación y gestión estratégica mediante la actualización frecuente de los instrumentos de gestión institucional (Plan Operativo Institucional - POI y Plan Estratégico Institucional - PEI) para asegurar su correcta alineación con las necesidades reales de la población y garantizar que los objetivos establecidos puedan ser monitoreados y evaluados continuamente.

En tercer lugar, debería mejorarse tanto la dimensión administrativa como la financiera para garantizar que el personal municipal esté bien preparado para administrar los presupuestos con precisión y utilizar otros recursos disponibles mediante la adopción de tecnología para lograr una prestación de servicios públicos eficiente, transparente y orientada a resultados.

- En cuarto lugar, se recomienda que la introducción de mecanismos de consulta eficaces, la supervisión ciudadana y la presupuestación participativa se utilicen para mejorar los mecanismos que fortalecen la gobernanza y la participación ciudadana, lo que creará más oportunidades para que las personas participen en la toma de decisiones, así como para mejorar la calidad percibida y real de los servicios recibidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

7.1. Fuentes documentales

- Abad, S. (2019). *Estado constitucional y gestión pública en el Perú*. Lima: Palestra Editores.
- Aguilar, L. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de Cultura Económica.
- Alza, C. (2016). *Gestión pública y enfoque de derechos*. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Andrews, R., Boyne, G., & Walker, R. (2011). *Dimensions of public service efficiency*. *Public Administration*, 89(1), 158–175.
- Banco Mundial. (2020). *Enhancing government effectiveness and transparency*. Washington, DC: World Bank.
- Barrantes, R. (2018). *Desigualdad y políticas públicas en el Perú*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- Bedoya, M. (2023). *Tesis: Gestión municipal del servicio en la municipalidad distrital de Irazola - Padre Abad - Región Ucayali*. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Bernales, E. (2014). *La Constitución y la descentralización en el Perú*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Boisier, S. (2004). *Desarrollo territorial y descentralización: El desarrollo en el lugar y en las manos de la gente*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). *Comparing measures of citizen trust and user satisfaction*. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329–343.
- Bozeman, B. (2007). *Public values and public interest*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- CEPAL. (2021). *Panorama del desarrollo territorial en América Latina*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Cortázar, J. (2014). *Gestión pública en el Perú: Fortalezas y desafíos*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Cotler, J. (2015). *Clases, Estado y nación en el Perú*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- Cuellar, W. (2022). *Tesis: Gestión municipal del servicio en la municipalidad distrital de caleta de Carquín*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

- Dabula, M. (2022). *Tesis: Un examen de las percepciones de la comunidad sobre la prestación de servicios: Un estudio de caso del municipio local de Ntabankulu*. Durban. Sudáfrica: Universidad Tecnológica de Durban.
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Supervisión de los servicios públicos locales en el Perú*. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Denhardt, J., & Denhardt, R. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. New York: Routledge.
- Dubois, A. (2011). *Desarrollo humano: Enfoques y perspectivas*. Bilbao: Hegoa.
- Durand, F. (2017). *El Estado y el poder en el Perú*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Faguet, J. (2014). *Decentralization and governance*. World Development, 53, 2–13.
- Gamero, J. (2017). *Políticas públicas y bienestar social en el Perú*. Lima: PUCP.
- Gómez, D. (2022). *Tesis: Estudio para evaluar la calidad de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Gordillo, A. (2013). *Tratado de derecho administrativo (T. 1)*. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo.
- Habermas, J. (2001). *Facticidad y validez*. Madrid: Trotta.
- Iguñiz, J. (2016). *Desarrollo humano y políticas públicas en el Perú*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Kilksberg, B. (2005). *Más ética, más desarrollo*. Buenos Aires: Temas.
- Landa, C. (2018). *Derecho constitucional y gestión pública*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Longo, F. (2004). *Mérito y flexibilidad: La gestión de las personas en las organizaciones del sector público*. Barcelona: Paidós.
- Mayntz, R. (2001). *El Estado y la sociedad civil en la gobernanza moderna*. Madrid: Alianza Editorial.
- Moreno, M. (2014). *Calidad de los servicios públicos y satisfacción ciudadana*. Madrid: Síntesis.
- Nussbaum, M. (2011). *Creating capabilities*. Cambridge: Harvard University Press.
- Ocampo, J. (2014). *Gobernanza global y desarrollo*. Bogotá: Siglo del Hombre Editores.
- OECD. (2019). *Making decentralisation work*. Paris: OECD.
- Osborne, S. (2010). *The new public governance?* London: Routledge.

- Osborne, S., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). *A new theory for public service management?* American Review of Public Administration, 43(2), 135–158.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Petrella, R. (1997). *El bien común: Elogio de la solidaridad*. Madrid: Debate.
- Pollit, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis (4th ed.)*. Oxford: Oxford University Press.
- Prats Catalá, J. (2005). *De la burocracia al management, del management a la gobernanza*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Rhodes, R. (2012). *Waves of governance*. Oxford: Oxford University Press.
- Romero, J. (2024). *Tesis: Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador*. Córdoba. Españ: Universidad de Córdoba. Obtenido de <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/28520/2024000002890.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rondinelli, D. (2013). *Development projects as policy experiments*. London: Routledge.
- Sagasti, F. (2011). *Ciencia, tecnología e innovación para el desarrollo*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Salvador, L. (2024). *Tesis: Gestión municipal y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Salas, 2023*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Oxford: Oxford University Press.
- Sen, A. (2009). *The idea of justice*. Cambridge: Harvard University Press.
- Shah, A. (2006). *Local governance in developing countries*. Washington, DC: World Bank.
- Subirats, J. (2012). *Otra sociedad, ¿otra política?* Barcelona: Icaria Editorial.
- Taipe, S., & Tipanguano, E. (2022). *Tesis: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón de Salcedo*. Latacunga. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Teran, M. (2024). *Tesis: Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio según los usuarios de la municipalidad distrital de Independencia en el año 2023*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- UNDP. (2016). *Governance for sustainable development*. New York: United Nations Development Programme.

Vega, E. (2015). *Reforma del Estado y modernización de la gestión pública*. Lima: GRADE.

7.2. Fuentes bibliográficas

Albuquerque, F. (2015). *Desarrollo económico local y descentralización*. CEPAL.

Alcántara, M. (2017). *Gobernanza, participación y democracia local*. Editorial Síntesis.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.

CLAD. (2016). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N.º 27972*.

Contraloría General de la República. (2018). *Normas de control interno*. Lima.

Defensoría del Pueblo. (2019). *Transparencia y acceso a la información pública*. Lima.

Dromi, R. (2016). *Derecho administrativo*. Ciudad Argentina.

Gómez, R., & Martínez, J. (2018). *Calidad de los servicios públicos*. Editorial Síntesis.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2018). *Administración: una perspectiva global*. McGraw-Hill.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing*. Pearson.

MEF. (2019). *Gestión por resultados en el sector público*. Ministerio de Economía y Finanzas.

PCM. (2013). *Política nacional de modernización de la gestión pública*. Presidencia del Consejo de Ministros.

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALMAY 2026

VARIABLES E INDICADORES		
VARIABLE INDEPENDIENTE (X): Gestión municipal		
Dimensiones	Indicadores	Ítem
Planificación y gestión estratégica	- Existencia de planes y objetivos estratégicos institucionales. - Seguimiento y evaluación de las acciones planificadas	5
	- Eficiencia en la ejecución del presupuesto municipal. - Control y uso adecuado de los recursos públicos	5
La dimensión administrativa y financiera	- Nivel de participación ciudadana en la gestión municipal. - Transparencia y rendición de cuentas a la población.	5
Total		15
VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Calidad de servicios públicos		
Dimensiones	Indicadores	Ítem
La dimensión de eficiencia y capacidad operativa	- Oportunidad en la prestación de los servicios públicos. - Capacidad operativa del personal y recursos municipales.	5
La dimensión de satisfacción y percepción ciudadana	- Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios. - Percepción ciudadana sobre la calidad del servicio recibido.	5

Siempre
Casi
siempre
A veces
Nunca

Siempre
Casi
siempre
A veces
Nunca

				La dimensión de equidad y acceso al servicio	• Igualdad en el acceso a los servicios municipales. • Cobertura de los servicios en todos los sectores del distrito.	5	
					Total	15	



ESCUELA DE POSGRADO

INSTRUMENTO 01

VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
4	3	2	1

Planificación y gestión estratégica		4	3	2	1
1.	La municipalidad cuenta con objetivos estratégicos claramente definidos.				
2.	Las acciones municipales se ejecutan según lo planificado.				
3.	Existe coherencia entre los planes y las actividades realizadas.				
4.	La planificación municipal se orienta a resultados.				
5.	La municipalidad evalúa periódicamente sus planes estratégicos.				
La dimensión administrativa y financiera		4	3	2	1
6.	La municipalidad administra adecuadamente sus recursos financieros.				
7.	El presupuesto municipal se ejecuta de manera eficiente.				
8.	Los procesos administrativos son ágiles y ordenados.				
9.	Existe control en el uso de los recursos públicos.				
10.	La gestión financiera responde a las prioridades del distrito.				
La dimensión de gobernanza y participación ciudadana		4	3	2	1
11.	La municipalidad promueve la participación de los ciudadanos.				
12.	Los vecinos participan en la toma de decisiones municipales.				
13.	La gestión municipal es transparente con la población.				
14.	La municipalidad rinde cuentas a la ciudadanía.				
15.	Se consideran las opiniones de los ciudadanos en la gestión.				



ESCUELA DE POSGRADO

INSTRUMENTO 02

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
4	3	2	1

La dimensión de eficiencia y capacidad operativa		4	3	2	1
16.	Los servicios municipales se brindan oportunamente.				
17.	El personal municipal responde con rapidez a las solicitudes.				
18.	Los recursos se utilizan adecuadamente en los servicios.				
19.	Los servicios municipales funcionan de manera continua.				
20.	La municipalidad cuenta con capacidad operativa suficiente.				
La dimensión de satisfacción y percepción ciudadana		4	3	2	1
21.	Estoy satisfecho con los servicios municipales.				
22.	Los servicios cumplen mis expectativas.				
23.	La atención municipal es adecuada.				
24.	Confío en la gestión de los servicios públicos.				
25.	Los servicios municipales contribuyen a mi bienestar.				
La dimensión de equidad y acceso al servicio		4	3	2	1
26.	Los servicios municipales están disponibles para todos.				
27.	Todos los ciudadanos reciben el mismo trato.				
28.	El acceso a los servicios municipales es equitativo.				
29.	No existen discriminaciones en la atención municipal.				
30.	Los servicios llegan a todos los sectores del distrito.				