

Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano: evidencia empírica en una municipalidad distrital del Perú

Municipal management and quality of citizen services: Empirical evidence from a district municipality in Peru

Félix Carlos Pumayauli León
Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
<https://orcid.org/0009-0003-3392-498X>
felix.pumayauli@unmsm.edu.pe

Palabras claves: gestión municipal; calidad del servicio; satisfacción ciudadana; **Recibido:** 11 de mayo de 2026
gestión pública local; administración pública.

Keywords: Municipal management; service quality; citizen satisfaction; local **Aceptado:** 09 de agosto de 2026
public management; public administration.

RESUMEN

La satisfacción ciudadana se consolidó como un indicador clave para evaluar la eficiencia, legitimidad y desempeño de la gestión pública, especialmente en el nivel local, donde el ciudadano interactúa de manera directa con los servicios municipales. Planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital del Perú. Se desarrolló una investigación cuantitativa, aplicada, de diseño no experimental, transversal y nivel correlacional, con una muestra de 169 usuarios. Los resultados evidenciaron una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio ($r = .797$; $p < .001$). Asimismo, el modelo estructural confirmó que la gestión municipal predice de manera significativa la calidad del servicio ($\beta = .82$), con índices de ajuste adecuados (CFI = .908; TLI = .902; RMSEA = .060; SRMR = .045). Se concluye que una gestión municipal integral, basada en planificación estratégica, eficiencia operativa, adecuada administración de recursos y articulación social, constituye un factor determinante para mejorar la percepción de la calidad del servicio al ciudadano.

ABSTRACT

Citizen satisfaction has established itself as a key indicator for evaluating the efficiency, legitimacy, and performance of public administration, especially at the local level, where citizens interact directly with municipal services. The objective of this study was to determine the relationship between municipal administration and the quality of citizen services in a district municipality in Peru. A quantitative, applied study was conducted using a non-experimental, cross-sectional design at the correlational level, with a sample of 169 users. The results showed a positive, strong, and statistically significant relationship between municipal management and service quality ($r = .797$; $p < .001$). Likewise, the structural model confirmed that municipal management significantly predicts service quality ($\beta = .82$), with adequate fit indices (CFI = .908; TLI = .902; RMSEA = .060; SRMR = .045). It is concluded that comprehensive municipal management, based on strategic planning, operational efficiency, proper resource administration, and social coordination, constitutes a determining factor in improving the perception of service quality for citizens.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción ciudadana se consolidó como un indicador clave para evaluar la eficiencia, legitimidad y desempeño de la gestión pública, especialmente en el nivel local, donde el ciudadano interactúa de manera directa con los servicios municipales. Bajo este contexto, la orientación del servicio público hacia las necesidades y expectativas del mismo se reconoce como un elemento central para el fortalecimiento de la confianza institucional a fin de mejorar la calidad de vida de la población, lo que exige a los gobiernos la adopción de enfoques innovadores, flexibles y proactivos, así como el rediseño de marcos normativos y procedimientos administrativos para dar respuesta a entornos sociales, económicos y tecnológicos con alta demanda (Chang & Smith, 2023). Esta orientación se articuló con el ODS 16.6 (Álvarez, 2022).

Por otro lado, en América Latina, se ha evidenciado diversos estudios con una preocupación recurrente por mejorar la calidad de la gestión de las instituciones públicas junto con el bienestar social, pese a la persistencia de debilidades estructurales en planificación, control de los procesos y participación

ciudadana, los cuales inciden negativamente en la percepción del servicio a la ciudadanía (Uquillas et al., 2024).

En el contexto de países europeos, la evaluación de la satisfacción de la ciudadanía con la gestión institucional se ha asociado estrechamente con su reputación, tanto en gobiernos centrales como locales, donde la atención a quejas y reclamos, las expectativas del usuario y el valor percibido respecto al servicio, son claves para la confirmación de la calidad del servicio ofertando y/o percibido, esto reafirma la importancia de la calidad del servicio público que además depende de resultados de procesos y la grata experiencia del ciudadano (Galvao et al., 2022).

Si bien, la literatura evidencia avances significativos en la mejora de la gestión se presenta algunas limitaciones principalmente vinculadas con la experiencia del ciudadano en los procesos de atención, gestión y seguimiento, marcando una deficiencia operativa. Un estudio reciente en Cantón Lomas de Sargentillo muestra que la percepción de los usuarios es inferior a las expectativas o demandas iniciales y que pese a estos resultados existe una escasa intervención de las autoridades (Solís, 2023). De igual manera, en Colombia se han registrado problemas con la estructura de la prestación de servicios (saneamiento, acceso a agua, y otros servicios básicos) que afectan de manera desproporcionada la población, teniendo un impacto negativo sobre la gestión institucional (Medrano, 2022).

Respecto al contexto peruano, los recientes diagnósticos han revelado la persistencia de desafíos vinculados a la eficiencia administrativa, la transparencia y su modernización. En escenarios como Lima, se reportan bajos niveles de eficiencia en el manejo de recursos una limitada aplicación de herramientas tecnológicas lo que refleja el rezago en la digitalización y la capacidad de respuesta sobre las demandas sociales y/o ambientales (Tito, 2024). Asimismo, en diversos municipios del país, solo una minoría de ciudadanos logró completar trámites en una sola interacción, situación asociada al uso predominante de documentos físicos, la insuficiente capacitación del personal y la limitada orientación para el uso de plataformas virtuales, factores que contribuyeron al deterioro de la confianza institucional (C. Flores et al., 2022). A ello se sumaron brechas en la ejecución presupuestal, problemas de ecoeficiencia y debilidades en transparencia y ética pública, aspectos que repercutieron directamente en la calidad del servicio brindado al ciudadano (Ríos et al., 2024). En municipios como Huarochirí, la percepción de una calidad de servicio predominantemente regular o deficiente se vinculó con infraestructura descuidada, falta de mantenimiento, largas filas y escasa empatía del personal, afectando la imagen institucional y la satisfacción ciudadana (Concha et al., 2022).

La evidencia empírica internacional respaldó de manera consistente la relación entre gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano. Estudios que se han desarrollado en diversos contextos afirman por ejemplo en Irak, Ucrania y Polonia han demostrado que las estrategias de gestión aplicadas junto con los modelos de calidad y prácticas de mejora continua se asocia con una mayor eficiencia en la administración, la reducción de tiempos en la tramitación y sobre todo la percepción ciudadana respecto a la recepción por la institución (Ahmed et al., 2023; Gonckaruk, 2024; Wolniak & Jonek-Kowalska, 2021). En Latinoamérica, se evidencian que en países como Ecuador las deficiencias de la gestión pública se ven reflejadas en los altos niveles de insatisfacción, estas se vinculan con los tiempos de atención, conocimiento del personal y la comunicación interna, lo que supone un desafío en la modernización de los procesos y la capacidad de esta (Holguín & Escobar, 2024; Chacha et al., 2023).

Así también, en el Perú estudios coinciden en que la gestión municipal se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios públicos, un claro ejemplo se evidencia en el estudio desarrollado en Pueblo Libre, Abancay y Piura donde se han demostrado que las habilidades gerenciales, junto con la eficiencia administrativa, la transparencia y la capacidad de respuesta de las instituciones influyen directamente respecto a su percepción del servicio por parte la ciudadanía, sustentadas por las correlaciones altas y significativas (Tasayco et al., 2024; Gutiérrez, 2022; Cuellar, 2022; Cruz et al., 2022; Caballero, 2024). No obstante, también se han revelado que, a pesar de la existencia de avances parciales, persisten brechas respecto a la fiabilidad, la empatía, la accesibilidad y tangibilidad de los servicios, esto limita en gran medida la satisfacción del ciudadano y refuerza la necesidad de mejora en la estructura y gestión respectivamente.

En este sector a pesar de la abundante literatura existe sobre la vinculación de la gestión pública y calidad de los servicios, se ha observado una limitada evidencia empírica que hace un análisis

integrado respecto a las dimensiones estratégicas, operativas, económicas y sociales de la gestión para encontrarse relacionada con la calidad del servicio a la ciudadanía en instituciones peruanas, principalmente una adaptada al contexto urbano del Callao. Para dar respuesta al vacío de conocimiento, se ha planteado como objetivo analizar la influencia de la gestión municipal sobre la calidad del servicio ciudadano en una municipalidad distrital del Callao en el 2024, lo que ha facilitado la evidencia cuantitativa relevante para el debate académico y científico, desarrollando insumos para contribuir al fortalecimiento de la gestión local y la mejora de los servicios públicos enfocados al ciudadano.

A nivel teórico, la gestión municipal es el proceso mediante el cual los gobiernos locales planifican, dirigen y controlan recursos públicos para ejecutar obras, prestar servicios y promover el desarrollo territorial, con el propósito de atender necesidades colectivas y mejorar el bienestar ciudadano (Alarcón et al., 2020). A nivel de análisis teórico esta conceptualización está sustentada por modelos que explican la evolución de la administración pública orientados a la mejora del desempeño. Además, la nueva gestión pública propone la incorporación de prácticas gerenciales, el uso sistemático de indicadores y la toma de decisiones basadas en evidencia, a fin de fortalecer la eficiencia, responsabilidad y orientación hacia los resultados (Labraña & Brunner, 2022).

En términos conceptuales, la gestión municipal integró funciones administrativas, operativas y políticas orientadas a la planificación estratégica, implementación y evaluación de proyectos, prestación de servicios públicos y formulación de normas locales, incorporando la participación ciudadana y el fortalecimiento institucional como ejes de gobernanza (Pasha & Jacobson, 2022). Esta se estructuró en dimensiones que captaron su desempeño institucional. La dimensión estratégica abordó planificación, políticas, metas, información y fortalecimiento institucional (Alarcón et al., 2020); la dimensión operativa explicó la ejecución cotidiana mediante eficiencia de procesos y administración interna (Ágh et al., 2021); la dimensión económica se vinculó con disponibilidad y uso de recursos, su transformación en servicios y el impulso a actividades económicas locales (Almokmesh et al., 2024); y la dimensión social incorporó participación, efectividad, cultura, satisfacción y resultados como base de legitimidad pública (Lämmel et al., 2024). Este enfoque se sustentó normativamente en la autonomía y competencias municipales reconocidas en el marco constitucional (Constitución Política del Perú, 1993) y en la orientación a modernización, eficiencia y calidad promovida por la política de modernización del Estado (Ley N.º 27658, 2002).

En cuanto a la calidad del servicio al ciudadano se comprende como el grado de excelencia percibido por el usuario en función del cumplimiento de expectativas, confiabilidad y oportunidad en la atención, influyendo directamente en la satisfacción y la confianza institucional (Afroj et al., 2021). También se entendió como la capacidad organizacional de cumplir promesas mediante procesos consistentes, seguridad y capacidad de respuesta, reduciendo errores y mejorando la experiencia del usuario (Rebualos et al., 2024). Desde una perspectiva estratégica, la calidad del servicio fortaleció la reputación institucional, la eficiencia operativa y la sostenibilidad organizacional (Ayvaz-Çavdaroğlu et al., 2024). Asimismo, se explicó como resultado de la brecha entre expectativas y experiencias reales, mediada por empatía, cortesía y rapidez de respuesta (KhanMohammadi et al., 2023; Shin et al., 2024), configurándose como una evaluación global basada en experiencias previas y trato recibido (Blijlevens et al., 2024).

El sustento teórico de esta variable integró enfoques centrados en expectativas, interacción y justicia. La perspectiva de calidad del servicio propuso dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad para identificar brechas de mejora en la atención pública (Espinoza, 2021). La desconformación de expectativas sostuvo que la satisfacción surgió cuando el desempeño cumplió o superó lo esperado (Mazhar et al., 2022), mientras que la teoría de los momentos de verdad enfatizó la importancia de cada interacción personal para la percepción de calidad (Buhalis & Islam, 2022). A ello se sumó el valor percibido, que explicó la satisfacción como balance entre lo recibido y lo entregado (Gutiérrez & De León, 2024), y la equidad, que destacó la relevancia del trato justo y transparente para evitar percepciones negativas (Muiruri, 2023).

Para su medición, se consideraron dimensiones centradas en la experiencia del usuario: tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, garantía y empatía, coherentes con principios de igualdad, continuidad, suficiencia, universalidad, legalidad, sostenibilidad y adaptación en los servicios públicos (Afroj et al., 2021; Coman et al., 2023; Menezes et al., 2022; Sonderskov & Ronning, 2021; Hung et al., 2022; Torres, 2021; Pereira & Calvo, 2021; Rastrollo, 2021; Uribe et al., 2023; Barba, 2021; Diaz & Salazar,

2021; García et al., 2022). El marco normativo peruano reforzó este enfoque mediante disposiciones para la evaluación y mejora de la calidad del servicio público y la modernización de la gestión municipal (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 011-2022-PCM/SGP, 2022; Ley N.º 27972, 2012; Decreto Legislativo N.º 1565, 2023).

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de estudio: Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo (Calizaya et al., 2022), de tipo aplicada (Pozo, 2023) fundamentos científicos para atender problemáticas concretas del entorno institucional, contribuyendo a la optimización de la gestión pública. Además, el diseño metodológico fue no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, sino observadas tal como se manifestaron en su contexto natural (Firdaus et al., 2021). Asimismo, el estudio presentó un corte transversal (Manterola et al., 2023).

Por otro lado, el nivel de investigación fue de carácter correlacional porque permitió identificar si ambas variables se encuentran estadísticamente relacionadas y en qué magnitud, sin pretender establecer relaciones causales directas (Arias et al., 2020).

Participantes: El tamaño de la muestra se determinó mediante una fórmula estadística para poblaciones finitas (población = 300), considerando un nivel de confianza del 95 %, un margen de error del 5 % y una probabilidad de ocurrencia del 50 %, obteniéndose una muestra representativa de 169 usuarios. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, garantizando que todos los elementos de la población tuvieran la misma probabilidad de ser seleccionados y asegurando la representatividad de los resultados (Hernández, 2021; Mucha et al., 2021).

Instrumentos: Se ha empleado la encuesta, por su versatilidad para la recopilación de los datos de manera organizada, sobre todo cuando se establecen percepciones de los individuos en diversos contextos (Medina et al., 2023). Es así como se utilizó como instrumento el cuestionario estructurado con opciones de respuesta de tipo Likert conformada por 22 ítems debidamente organizados en sus dimensiones teóricas. (Kalkbrenner, 2021). Su validez se estableció mediante el consenso de juicio de expertos (pertinencia, claridad, coherencia) permitiendo de esta manera recopilar datos en contraste con los objetivos previamente establecidos, de esta manera se garantizó que se mida lo que corresponde (Bautista et al., 2022). De igual manera, se analizó la consistencia interna mediante Alfa de Cronbach, que reflejó un valor de .971 para la variable gestión municipal y .988 para la calidad del servicio, evidenciando valores óptimos para su aplicación (Corral, 2022).

Análisis de datos: Para el procesamiento de los datos se empleó el Software Jamovi 2.6.45, facilitando la gestión de los datos de manera eficiente y de acorde con los coeficientes necesarios del enfoque cuantitativo. Previamente, la base de datos fue depurada y codificada, verificándose la consistencia de los registros y la ausencia de valores atípicos relevantes que pudieran distorsionar los resultados.

En una primera etapa, se efectuó un análisis descriptivo con el propósito de caracterizar el comportamiento de las variables gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano. Para ello, se calcularon medidas de tendencia central, así como frecuencias y porcentajes, lo que permitió describir la percepción general de los usuarios respecto al desempeño municipal y a la atención recibida. Posteriormente, se evaluó la normalidad de los datos mediante los estadísticos de asimetría y curtosis, considerando como criterio de aceptación valores comprendidos dentro del rango ± 1.5 , recomendado para investigaciones sociales con escalas tipo Likert. Los resultados evidenciaron que las variables presentaron una distribución normal, lo que justificó la aplicación de pruebas estadísticas paramétricas. En consecuencia, para el análisis correlacional se utilizó el coeficiente pearson, el cual permitió determinar la dirección e intensidad de la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio al ciudadano, así como entre sus respectivas dimensiones. La significancia estadística fue evaluada con un nivel de confianza del 95 % ($p < 0.05$), permitiendo contrastar las hipótesis planteadas y establecer asociaciones empíricas relevantes entre las variables de estudio.

Aspectos éticos: El estudio se desarrolló respetando estrictamente los principios éticos de la investigación científica, garantizando la dignidad, autonomía, confidencialidad y bienestar de los participantes, en concordancia con la Declaración de Helsinki, el Código de Núremberg y la normativa ética nacional. Se obtuvo consentimiento informado de todos los participantes, se aseguró la

confidencialidad de la información y se aplicó el principio de justicia mediante una selección equitativa y libre de discriminación, reafirmando el compromiso del estudio con los estándares éticos y la responsabilidad científica.

RESULTADOS

De acuerdo con la Tabla 1, la muestra estuvo conformada por usuarios con una distribución etaria relativamente equilibrada, predominando el grupo de 56 años a más (27 %), seguido por los rangos de 36 a 45 años y 45 a 55 años (25 % cada uno), lo que evidencia una participación mayoritaria de adultos con experiencia en el uso de servicios municipales. En cuanto al sexo, se observó una ligera predominancia del sexo masculino (53 %) frente al femenino (47 %), lo que sugiere una participación relativamente balanceada entre ambos grupos en la percepción de la gestión municipal y la calidad del servicio recibido.

Tabla 1. Características sociodemográficas de los participantes

Descripción	Características	%
Edad	20 – 35 años	23
	36 – 45 años	25
	45 – 55 años	25
	56 – más años	27
Sexo	Femenino	47
	Masculino	53

Nota. Elaboración propia.

En cuanto a la Tabla 2 presenta los estadísticos descriptivos y de normalidad de las variables del estudio ($n = 169$). En términos generales, la gestión municipal obtuvo una media de 60.57 (DE = 20.41), mientras que la calidad de servicio registró una media de 68.07 (DE = 23.13), lo que evidencia percepciones globales de nivel medio–moderado en ambas variables. A nivel de dimensiones, dentro de la gestión municipal destacó la dimensión estratégica ($M = 27.62$) y, en la calidad de servicio, la garantía ($M = 16.02$) y la empatía ($M = 15.59$), lo que sugiere que los ciudadanos valoran especialmente los aspectos vinculados a la planificación institucional y al trato seguro y respetuoso recibido.

Respecto a la distribución de los datos, los valores de asimetría (g_1) y curtosis (g_2) en todas las variables y dimensiones se ubicaron dentro de los rangos aceptables (± 1), lo que indica una distribución aproximadamente normal. En consecuencia, se justificó el uso de estadísticos paramétricos, específicamente el coeficiente de correlación de Pearson, para analizar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio al ciudadano, así como entre sus respectivas dimensiones.

Tabla 2. Características de las variables ($n = 169$)

	M	DE	g_1	g_2
Gestión Municipal	60.57	20.41	-0.10250	-0.720
Estratégica	27.62	9.26	-0.14442	-0.762
Operativa	8.91	3.46	-0.00730	-0.927
Económica	9.01	3.43	-0.09467	-0.878
Social	15.04	5.81	0.03036	-1.055
Calidad de servicio	68.07	23.13	-0.00291	-0.796
Tangibilidad	14.52	5.29	0.28806	-0.596
Fiabilidad	9.25	3.47	0.04364	-0.936
Sensibilidad	12.70	4.57	-0.04496	-0.933
Garantía	16.02	5.65	-0.12372	-0.928
Empatía	15.59	5.58	-0.09471	-0.822

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la Tabla 3 se evidencia relaciones positivas, altas y estadísticamente significativas entre la gestión municipal y la calidad del servicio al ciudadano ($r = 0.797$; $p < .001$), lo que confirma que una mejora en la gestión municipal se asocia con una mayor percepción de calidad en los servicios brindados. Asimismo, se observaron correlaciones elevadas entre la gestión municipal y sus dimensiones operativa ($r = 0.910$; $p < .001$), económica ($r = 0.914$; $p < .001$) y social ($r = 0.908$; $p < .001$).

.001), lo que indica una adecuada coherencia interna del constructo. En relación con la calidad del servicio, las dimensiones sociales ($r = 0.738$; $p < .001$), operativa ($r = 0.693$; $p < .001$) y económica ($r = 0.678$; $p < .001$) presentaron asociaciones significativas, destacando el rol del componente social como el más influyente. En conjunto, estos resultados respaldan empíricamente la hipótesis general del estudio y refuerzan la relevancia de una gestión municipal integral para fortalecer la calidad del servicio percibido por la ciudadanía.

Tabla 3. Matriz de correlaciones de variables y dimensiones

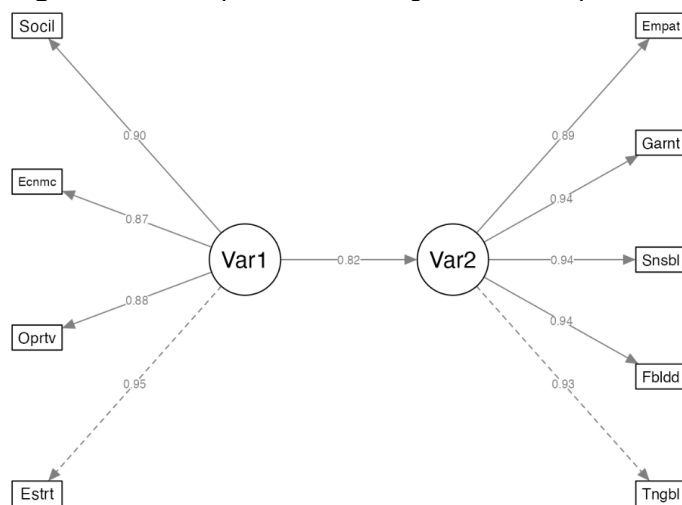
	V	D1	D2	D3	V2
Gestión Municipal [V]	—				
Operativa [D1]	0.910***	—			
Económica [D2]	0.914***	0.855***	—		
Social [D3]	0.908***	0.772***	0.808***	—	
Calidad de servicio [V2]	0.797***	0.693***	0.678***	0.738***	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

De acuerdo con la Figura 1, los resultados del modelo evidencian que la gestión municipal ejerce un efecto directo, positivo y elevado sobre la calidad de los servicios percibidos con un coeficiente efectivo ($\beta = 0.82$), lo que evidencia una alta capacidad explicativa del desempeño municipal sobre la percepción ciudadana del servicio recibido. De esta manera, cuando mejora la gestión municipal, también tiende a incrementarse la valoración de los servicios recibidos por los ciudadanos. No obstante, la capacidad explicativa de esta relación debe interpretarse considerando el coeficiente de determinación R^2 de la calidad del servicio y la significancia estadística de la trayectoria estructural. Además, respecto de las dimensiones, registran cargas factoriales óptimas ($\beta = 0.87\text{--}0.95$), destacando la dimensión estratégica como el componente más representativo del constructo, mientras que las dimensiones de la calidad del servicio también registran pesos elevados ($\beta = 0.89\text{--}0.94$), sobresaliendo la sensibilidad, garantía y fiabilidad como factores clave de la calidad percibida, esto tratándose de escenarios del sector público principalmente.

Asimismo, los índices de ajuste global confirman la adecuación del modelo estructural, con valores de CFI = .908 y TLI = .902, que superan los criterios mínimos aceptables, y errores de aproximación y residuos dentro de rangos óptimos (RMSEA = .060; SRMR = .045). En conjunto, estos resultados respaldan la validez empírica y el buen ajuste del modelo, confirmando que una gestión municipal integral y eficiente constituye un predictor significativo de la calidad del servicio al ciudadano, aportando evidencia relevante para el fortalecimiento de la gestión pública local. En consecuencia, siempre que la trayectoria resulte estadísticamente significativa y el valor de R^2 evidencie una capacidad explicativa adecuada, puede sostenerse que la gestión municipal contribuye de manera relevante a explicar la calidad de los servicios percibidos por los ciudadanos. Estos resultados aportan evidencia útil para orientar el fortalecimiento de la planificación, la organización y la atención brindada por los gobiernos locales.

Figura 1. Modelo predictivo de la gestión municipal en la calidad del servicio



Nota: Var1= Gestión municipal, Var2 = calidad del servicio

DISCUSIÓN

En el presente estudio se evidenció una asociación positiva, alta y estadísticamente significativa entre gestión municipal y calidad del servicio ($r = .797$; $p < .001$), lo que indicó que, a mayores niveles de gestión percibida por los usuarios, mayor fue la valoración de la calidad del servicio recibido. Este patrón se reforzó cuando se evaluaron las dimensiones de la gestión municipal, dado que todas mostraron correlaciones elevadas con la calidad del servicio (operativa $r = .693$; económica $r = .678$; social $r = .738$; $p < .001$), sugiriendo que la mejora no dependió de un solo componente, sino de un desempeño municipal articulado en la ejecución diaria, el uso de recursos y la interacción con la ciudadanía.

Estos resultados fueron coherentes con evidencia internacional reciente. En Irak, Ahmed et al. (2023) reportaron una relación significativa entre estrategias de gestión y calidad del servicio ($r = .735$; $p = .001$) y, además, señalaron capacidad explicativa relevante sobre la variabilidad del servicio, lo que resultó consistente con el presente hallazgo, donde la gestión municipal no solo se vinculó, sino que predijo la calidad. En Ecuador, Chacha et al. (2023) también encontraron una relación significativa ($r = .786$; $p = .000$) y explicaron que la insatisfacción ciudadana se asociaba con demoras y baja competencia funcional del personal, aspecto que en este estudio se reflejó en la importancia de la dimensión operativa y su relación con la calidad. Asimismo, la evidencia de modelos de mejora (ISO 9001, TQM, Balanced Scorecard y benchmarking) en Ucrania (Gonckaruk, 2024) respaldó la idea de que la estandarización de procesos, la capacitación y la adaptación al usuario se asociaron con mejoras verificables en eficiencia y satisfacción, en línea con la elevada vinculación observada entre gestión y calidad del servicio.

En el plano nacional, los hallazgos guardaron correspondencia con estudios peruanos que reportaron relaciones altas entre variables de gestión y servicio. Por ejemplo, Tasayco et al. (2024) evidenciaron una asociación robusta entre habilidades gerenciales y calidad del servicio ($p = .945$; $p = .001$), mientras que Gutiérrez (2022) informó correlación elevada entre gestión municipal y calidad ($r = .928$; $p = .000$), y Cuellar (2022) reportó un vínculo significativo ($r = .863$; $p = .001$). En conjunto, estos antecedentes reforzaron que, en gobiernos locales, el desempeño directivo y la capacidad de respuesta institucional tendieron a reflejarse en la percepción del usuario. Sin embargo, a diferencia de algunos escenarios donde se reportaron niveles “regulares” o “deficientes” de servicio pese a la relación significativa (Gutiérrez, 2022; Cuellar, 2022), el presente estudio aportó evidencia adicional al incorporar un modelo predictivo con ajuste aceptable, lo que fortaleció la argumentación para fines de publicación.

Desde un enfoque explicativo, el modelo estructural confirmó que la gestión municipal predijo la calidad del servicio con un efecto directo alto ($\beta = .82$) y con índices de ajuste adecuados (CFI = .908; TLI = .902; RMSEA = .060; SRMR = .045). En términos prácticos, ello sugirió que el fortalecimiento de la gestión —en especial desde componentes estratégicos y operativos— se tradujo en mejoras en dimensiones típicas de calidad del servicio. A nivel de medición, las cargas elevadas de las dimensiones de calidad (tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, garantía y empatía) indicaron que la percepción ciudadana integró tanto factores “duros” (infraestructura, equipos, cumplimiento) como factores relacionales (trato, apoyo, seguridad percibida), lo que fue consistente con la lógica SERVQUAL atribuida a Parasuraman y con la idea de que el usuario juzga el servicio como una experiencia integral.

La interpretación también encontró soporte en teorías de gestión pública. La Nueva Gestión Pública (Hood) resultó pertinente para explicar por qué la orientación a resultados, el uso de indicadores y la racionalización de procesos pudieron reflejarse en mayor calidad percibida: cuando la municipalidad gestionó con enfoque gerencial, los usuarios tendieron a valorar mejor el servicio por mejoras en cumplimiento, rapidez y consistencia. Del mismo modo, la Teoría de Sistemas (Bertalanffy) permitió comprender que la calidad del servicio no dependió de un área aislada, sino de la coordinación entre subsistemas (planificación, operación, recursos y vínculo social), lo que se alineó con las correlaciones altas entre dimensiones de gestión y el resultado global. Finalmente, el Capital Social (Putnam) explicó la relevancia de la dimensión social, ya que la confianza, la cooperación y la percepción de legitimidad institucional suelen amplificar la valoración ciudadana del servicio; en ese sentido, la correlación elevada entre la dimensión social y la calidad ($r = .738$) sugirió que la experiencia del usuario estuvo influida por la manera en que la municipalidad se relacionó con su comunidad.

En cuanto a las teorías de calidad del servicio, la desconfirmación de expectativas (Oliver) aportó un marco directo: si el servicio recibido se aproximó o superó lo esperado (por cumplimiento, trato, seguridad o tiempos), la percepción global de calidad aumentó, lo cual fue compatible con la relación positiva encontrada. Asimismo, la teoría de los Momentos de la Verdad (Carlzon) ayudó a explicar por qué dimensiones como sensibilidad, garantía y empatía tendieron a ser determinantes: la evaluación del ciudadano se configuró en cada interacción con el personal y en la resolución de su necesidad en “tiempo real”. A ello se sumó la teoría de equidad (Adams), relevante en entornos municipales, porque la percepción de justicia en el trato y en el acceso al servicio pudo actuar como un componente transversal para consolidar la calidad percibida.

De esta manera, la evidencia empírica del estudio sostuvo que la gestión municipal se asoció y predijo fuertemente la calidad del servicio al ciudadano, resultados que convergieron con antecedentes internacionales y nacionales y que fueron conceptualmente coherentes con teorías contemporáneas de gestión pública y calidad del servicio. En términos de aporte para revista científica, el valor central del estudio radicó en mostrar, con consistencia correlacional y validación de modelo, que el mejoramiento de la gestión municipal constituyó un mecanismo explicativo clave para elevar la calidad del servicio percibida por los usuarios, especialmente cuando se integraron capacidades estratégicas, eficiencia operativa, administración económica y articulación social.

CONCLUSIONES

Se concluyó que la gestión municipal se relacionó de manera positiva, alta y estadísticamente significativa con la calidad del servicio en los usuarios evaluados ($r = .797$; $p < .001$), evidenciando que, cuando la municipalidad presentó mejores niveles de planificación y ejecución (dimensiones operativa, económica y social), los ciudadanos percibieron un servicio más confiable, oportuno y cercano. Además, el modelo predictivo confirmó que la gestión municipal predijo la calidad del servicio con una influencia elevada ($\beta = .82$) y un ajuste aceptable ($CFI = .908$; $TLI = .902$; $RMSEA = .060$; $SRMR = .045$), lo que respaldó su papel como variable explicativa relevante en el desempeño del servicio público local. En tanto, se recomienda priorizar mejoras operativas y de atención al ciudadano (estandarización de procesos, reducción de tiempos de trámite y fortalecimiento del trato/empatía del personal), porque estos componentes resultaron directamente vinculados a incrementos observables en la percepción de calidad del servicio.

Entre las limitaciones del estudio, se reconoce que la información fue recopilada en una sola municipalidad y en un periodo determinado, lo cual restringe la generalización de los resultados hacia otras entidades públicas con características administrativas, sociales y territoriales diferentes. Asimismo, al emplearse un diseño no experimental y de corte transversal, los coeficientes obtenidos permiten establecer relaciones y capacidad predictiva estadística, pero no demuestran una relación causal ni permiten conocer los cambios de las variables a través del tiempo. También debe considerarse que las respuestas estuvieron basadas en la percepción de los usuarios, por lo que podrían encontrarse influenciadas por sus experiencias recientes, expectativas o valoraciones personales. Además, futuras líneas de investigación, se sugiere desarrollar estudios longitudinales que permitan analizar la evolución de la gestión municipal y la calidad del servicio durante diferentes periodos. Del mismo modo, sería pertinente incorporar municipalidades distritales y provinciales de diversos contextos, comparar los resultados según características sociodemográficas de los usuarios y complementar los cuestionarios con indicadores objetivos, como tiempos de atención, número de reclamos, cumplimiento de metas y nivel de satisfacción ciudadana. También podrían evaluarse variables mediadoras o moderadoras, como la transformación digital, la transparencia institucional, la participación ciudadana y las competencias del personal municipal.

REFERENCIAS

- Afroj, S., Hanif, F., Bin, M., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and citizen's score card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179–191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Ágh, P., Vavrek, R., Dvořák, M., & Papcunová, V. (2021). Economic evaluation of the management of municipal firms at the level of rural local self-governments (case study). *Economies*, 9(3). <https://doi.org/10.3390/economies9030130>

- Ahmed, E., Al-Amri, A., & Bassim, N. (2023). The relationship and impact of customer relationship management techniques on service quality: An exploratory study in the Dora Municipality. *Journal of Techniques*, 5(1), 208–215. <https://doi.org/10.51173/JT.V5I1.853>
- Alarcón, R., Salvador, Y., & Pérez, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales: Aplicación en un caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 411–420. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600411
- Almokmesh, S., Alkhulaifi, K., Almutairi, A., & Florin, M. (2024). Incineration innovation: A path to efficient and sustainable municipal solid waste management in Kuwait. *Processes*, 12(9). <https://doi.org/10.3390/pr12091873>
- Álvarez, M. (2022). La paz como instrumento para lograr sociedades justas, pacíficas e inclusivas (ODS 16 Agenda 2030). *Estudios de Deusto*, 70(1), 193–220. <https://doi.org/10.18543/ed.2500>
- Arias, J., Covinos, M., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237–247. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Ayvaz-Çavdaroglu, N., Iyanna, S., & Foster, M. (2024). Smart service quality in hospitality—A quantitative assessment using MCDM and clustering methods. *International Journal of Hospitality Management*, 123, 103931. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103931>
- Bautista, M., Franco, K., & Hickman, H. (2022). Objetividad, validez y confiabilidad: Atributos científicos de los instrumentos de medición. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 11(21), 66–71. <https://doi.org/10.29057/icsa.v11i21.10048>
- Blijlevens, J., Chuah, S. H., Neelim, A., Prasch, J. E., & Skali, A. (2024). Not all about the money: Service quality information improves consumer decision-making. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 228, 106769. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2024.106769>
- Buhalis, D., & Islam, M. S. (2022). Moment of truth. In B. Prideaux & A. Phelan (Eds.), *The encyclopedia of tourism management and marketing*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781800377486.moment.of.truth>
- Caballero, E. (2024). *Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023* [Trabajo en repositorio]. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11216966>
- Calizaya, J., Benites, M., Vela, R., & Coaguila, B. (2022). Relevance of statistical analysis in quantitative research. *UCT Educación*, 26(113), 49–56. <https://doi.org/10.47460/uct.v26i113.569>
- Chacha, J., Sánchez, J., Quimiz, J., & Llamuca, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Universidad y Sociedad*, 15(6), 204–213. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4138>
- Chang, S., & Smith, M. K. (2023). Residents' quality of life in smart cities: A systematic literature review. *Land*, 12(4), Article 876. <https://doi.org/10.3390/land12040876>
- Coman, C., Netedu, A., Damean, S., Toderici, O., Briciu, V., Pascu, M., & Bularca, M. (2023). Improving the quality of community public services—Case study: General Directorate of Personal Records, Braşov. *Sustainability*, 15(1), Article 816. <https://doi.org/10.3390/su15010816>
- Concha, C., Farfán, J., Bernaldes, M., & Morales, J. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911–1931.
- Constitución Política del Perú. (1993). <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Politica-del-Peru-1993.pdf>

- Corral, Y. (2022). Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: Una mirada teórica. *Revista Ciencias de la Educación*, 32(60), 1–25. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/60/art06.pdf>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Cuellar, W. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Caleta de Carquín* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6709>
- Decreto Legislativo N.º 1565, Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria. (2023). <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2023/05/DLEG-1565.pdf>
- Díaz, G., & Salazar, A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, 39, 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Firdaus, A., Caniago, F., & Zulfadilla, Z. (2021). Research methodology: Types in the new perspective. *Manazhim*, 3(1), 1–15. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v3i1.903>
- Flores, C., Ramón, A., Flores, G., Capcha, J., & Ubillús, S. (2022). Simplificación administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10999–11020. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180
- Galvao, M., Maximino, B., Leal, C., & Silva, R. (2022). Municipal rating system—A municipality compliance index. *Administrative Sciences*, 12(2), Article 46. <https://doi.org/10.3390/admsci12020046>
- García, A., Gamarra, M., & Cruzado, Á. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 744–758. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- Gonckaruk, O. (2024). Foreign experience in implementing quality management systems in the provision of municipal service. *Coordinates of Public Administration*, 1, 79–100. <https://doi.org/10.62664/CPA.2024.01.04>
- Gutiérrez, L., & De León, C. (2024). La creación de valor para el cliente, según Zeithaml, desde la perspectiva del estudiante universitario en Guatemala. *Espacios*, 45, 1–14. <https://doi.org/10.48082/espacios-a24v45n04p10>
- Gutiérrez, M. S. R. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91–100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 1–3. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
- Holguín, N., & Escobar, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *MQRInvestigar*, 8(2), 136–151. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136-151>
- Hung, T., Hang, T., Thalassinou, E., & Anh, H. (2022). The impact of quality of public administration on local economic growth in Vietnam. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(4), Article 158. <https://doi.org/10.3390/jrfm15040158>

- Kalkbrenner, M. (2021). A practical guide to instrument development and score validation in the social sciences: The MEASURE approach. *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 26(1), 1–11. <https://doi.org/10.7275/svg4-e671>
- KhanMohammadi, E., Talaie, H. R., & Azizi, M. (2023). A healthcare service quality assessment model using a fuzzy best–worst method with application to hospitals with in-patient services. *Healthcare Analytics*, 4, 100241. <https://doi.org/10.1016/j.health.2023.100241>
- Labraña, J., & Brunner, J. (2022). La ideología de la nueva gestión pública desde la mirada de los directivos de las universidades chilenas: Un estudio de casos múltiples. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 13(38), 3–23. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2022.38.1507>
- Lämmel, P., Merbeth, J., Cleffmann, T., & Koch, L. (2024). Towards municipal data utilities: Experiences regarding the development of a municipal data utility for intra- and intermunicipal actors within the German City of Mainz. *Smart Cities*, 7(3), 1289–1303. <https://doi.org/10.3390/smartcities7030054>
- Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (2002). https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transferencia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf
- Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. (2012). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5478501/4886882-ley-organica-de-municipalidades.pdf?v=1700857701>
- Manterola, C., Hernández, M., Otzen, T., Espinosa, M., & Grande, L. (2023). Estudios de corte transversal: Un diseño de investigación a considerar en ciencias morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146–155. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Mazhar, M., Ting, D. H., Abbasi, A., Nadeem, M., & Abbasi, H. (2022). Gauging customers' negative disconfirmation in online post-purchase behaviour: The moderating role of service recovery. *Cogent Business & Management*, 9(1), Article 2072186. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2072186>
- Medina, E., Parrales, A., Morante, M., & Jordán, J. (2023). Diseño de cuestionario para establecer la percepción de prácticas éticas en procesos de selección del sector público ecuatoriano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 11309–11342. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5460
- Medrano, E. (2022). Desarrollo de la participación ciudadana en la gestión municipal: Una revisión sistemática. *Business Innova Sciences*, 3(3), 42–60. <https://doi.org/10.58720/bis.v3i3.106>
- Menezes, V., Pedrosa, G., Da Silva, M., & Figueiredo, R. M. (2022). Evaluation of public services considering the expectations of users—A systematic literature review. *Information*, 13(4), Article 162. <https://doi.org/10.3390/info13040162>
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50–57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Muiruri, Z. K. (2023). Organizational politics and employees performance: A theoretical review. *Open Journal of Business and Management*, 11(4), 1387–1401. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2023.114076>
- Pasha, O., & Jacobson, W. (2022). Municipal performance management during the COVID pandemic. *Public Policy and Administration*, 70–93. <https://doi.org/10.1177/09520767221141166>

- Pereira, C., & Calvo, F. (2021). Gestión de la continuidad del servicio ante emergencias y desastres en salud: Enfoque para la reactivación productiva. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, 10, 115–135. <https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.6>
- Pozo, R. (2023). Investigación aplicada en diseño. *Essay Gráfica*, 2(1), 93–100. <https://doi.org/10.5565/rev/grafica.282>
- Rebualos, R. A., Hidayat, J. J., Perwira Redi, A. A. N., Rozamuri, A. M., & German, J. D. (2024). Analysis of service quality in engineering design department through SERVQUAL framework. *Procedia Computer Science*, 234, 1570–1577. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.159>
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 011-2022-PCM/SGP. (2022). Norma Técnica N.º 001-2022-PCM-SGP, Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios del sector público. *El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2126767-1>
- Ríos, R., Benites, Y., & Vega, E. (2024). Gestión en las municipalidades del Perú en los últimos 5 años. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 8451–8464. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9377
- Rastrollo, J. (2021). Talentos y virtudes: La necesidad de profesionalización del servicio civil en el Perú. *THEMIS Revista de Derecho*, 80, 209–223. <https://doi.org/10.18800/themis.202102.010>
- Shin, J., Joung, J., & Lim, C. (2024). Determining directions of service quality management using online review mining with interpretable machine learning. *International Journal of Hospitality Management*, 118, 103684. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103684>
- Solís, D. (2023). La calidad de servicio como factor de la retención de clientes del mercado municipal del cantón Lomas de Sargentillo. *Revista Ciencia y Líderes*, 2(2), 36–47. <https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v2.n2.2023.36-47>
- Sonderskov, M., & Ronning, R. (2021). Public service logic: An appropriate recipe for improving serviceness in the public sector? *Administrative Sciences*, 11(3), Article 64. <https://doi.org/10.3390/admsci11030064>
- Tasayco, H., Romero, L., Gallardo, D., Mamani, V., & Rivera, M. (2024). Management skills and quality of service executed in a Peruvian municipality. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(4), 1–8. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n4-154>
- Tito, P. (2024). La gestión municipal y el desarrollo de una ciudad sostenible: El caso del distrito de San Isidro. *Desafíos: Economía y Empresa*, 5(005), 97–119. <https://doi.org/10.26439/ddee2024.n005.6174>
- Torres, E. (2021). La observancia de los principios de igualdad de oportunidades y de mérito en el acceso al servicio civil. *Saber Servir: Revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, 5, 59–75. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.04>
- Uquillas, G., Mostacero, S., & Puente, M. (2024). Exploring the competencies, phases and dimensions of municipal administrative management towards sustainability: A systematic review. *Sustainability*, 16(14), Article 5991. <https://doi.org/10.3390/su16145991>
- Uribe, E., Uribe, D., & Piña, H. (2023). The control of universality of human rights: The consuetus satisfactio. *Estudios Constitucionales*, 21(1), 219–246. <https://doi.org/10.4067/S0718-52002023000100219>
- Wolniak, R., & Jonek-Kowalska, I. (2021). The quality of service to residents by public administration on the example of municipal offices in Poland. *Administrative Science Management Public*, 37, 132–150. <https://doi.org/10.24818/AMP/2021.37-09>