

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

[DOI 10.35381/gep.v8i15.839](https://doi.org/10.35381/gep.v8i15.839)

**Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio al usuario.  
Municipalidad Distrital del Perú, 2025**

**Municipal Management and Its Impact on the Quality of Service Provided to Users.  
District Municipality of Peru, 2025**

Robert William Ñiquen-Lumbre

[robertuoli@hotmail.com](mailto:robertuoli@hotmail.com)

Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, La libertad  
Perú

<https://orcid.org/0009-0008-1565-1355>

Maribel Carranza-Torres

[mcarranza@uss.edu.pe](mailto:mcarranza@uss.edu.pe)

Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Lambayeque  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5120-4295>

Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez

[mubillus@unitru.edu.pe](mailto:mubillus@unitru.edu.pe)

Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, La libertad  
Perú

<https://orcid.org/0000-0003-4235-9655>

Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

[c.ramirez@uct.edu.pe](mailto:c.ramirez@uct.edu.pe)

Universidad Católica de Trujillo, Trujillo, La libertad  
Perú

<https://orcid.org/0000-0001-6552-0494>

Recepción: 17 de abril 2026

Revisado: 19 de mayo 2026

Aprobación: 26 de mayo 2026

Publicado: 01 de julio 2026

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio al usuario de una municipalidad distrital del Perú durante 2025. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño aplicado, no experimental, transversal y correlacional-causal. La muestra estuvo conformada por 120 ciudadanos seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se empleó un cuestionario basado en las dimensiones de gestión municipal y el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio. Los resultados evidenciaron que la gestión municipal fue percibida mayoritariamente en un nivel medio (55,0 %) y la calidad del servicio como regular (53,3 %). Asimismo, se identificaron correlaciones positivas y significativas entre planificación ( $Rho=0,728$ ), dirección ( $Rho=0,774$ ), control ( $Rho=0,712$ ) y calidad del servicio. La gestión municipal presentó una relación alta y significativa con la calidad del servicio ( $Rho=0,782$ ;  $p<0,001$ ), confirmando su influencia directa.

**Descriptores:** operación administrativa; círculo de calidad; organización y gestión. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the influence of municipal management on the quality of service provided to users in a district municipality in Peru during 2025. The study employed a quantitative approach, using an applied, non-experimental, cross-sectional, and correlational-causal design. The sample consisted of 120 citizens selected through non-probabilistic convenience sampling. A questionnaire based on the dimensions of municipal management and the SERVQUAL model was used to evaluate service quality. The results showed that municipal management was perceived mostly at a moderate level (55.0%) and service quality as fair (53.3%). Likewise, positive and significant correlations were identified between planning ( $Rho=0.728$ ), direction ( $Rho=0.774$ ), control ( $Rho=0.712$ ), and service quality. Municipal management showed a high and significant relationship with service quality ( $Rho=0.782$ ;  $p<0.001$ ), confirming its direct influence.

**Descriptors:** administrative process; quality circle; organization and management. (UNESCO Thesaurus).

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

## INTRODUCCIÓN

Los gobiernos locales peruanos son el vínculo inicial del gobierno público en la interacción diaria con los residentes en el ámbito estatal y, como tal, su funcionamiento no solo va más allá de simples cuestiones de funcionamiento, sino que también corresponde a la legitimidad del estado. Cuando una municipalidad distrital actúa rápidamente, los locales sienten que el estado está cumpliendo realmente con su deber social; cuando las cosas se retrasan o las personas no están familiarizadas con sus procesos, la desconfianza se instala rápidamente y la relación entre los administradores públicos y los ciudadanos se deteriora.

Este fenómeno, más que anecdótico, es un desafío estructural que numerosos estudios han cubierto meticulosamente en Perú, por tanto, el marco legal que regula la conducta municipal se encuentra en la Ley N.º 27972 (2003), que define a los gobiernos locales como entidades básicas de la organización territorial del estado, dotadas de autonomía política, económica y administrativa para promover el desarrollo y la adecuada prestación de servicios públicos. Esto se acompaña de la Política Nacional para la Modernización de la Gestión Pública al 2030, adoptada por el Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM, que establece la orientación ciudadana, la simplificación de procesos, la innovación y el gobierno abierto como ejes preferentes (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2022); esta política sucedió a la anterior, vigente hasta 2021 y reconoce explícitamente que la administración subnacional está plagada de debilidades estructurales. Una modernización actualizada del estado requiere que cada ciudad mejore su proceso, digitalice diversas ofertas de servicios, alivie la carga administrativa y oriente su actividad hacia servicios generadores de valor público.

Pero esta evolución es desigual: como Salirrosas-Navarro et al. (2022), la administración digital de las entidades públicas peruanas sufre grandes brechas en términos de gobernanza digital tanto para municipios grandes como pequeños, tanto en regiones costeras como andinas/amazónicas; de manera similar, Huamán-Coronel y Medina-

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

Sotelo (2022) argumentaron que los desafíos en la transformación digital de la administración pública están representados por factores como la infraestructura tecnológica, la cultura organizacional con poco compromiso con el cambio y la capacitación insuficiente del personal. Como resultado, la mayoría de las municipalidades rurales y distritales aún brindan servicios con estructuras tradicionales que tienen procesos lentos y sistemas de respuesta inadecuados.

Por consiguiente; la calidad del servicio público ha sido un recurso académico enorme durante los últimos 40 años de medición, Parasuraman et al. (1988) introdujeron el modelo SERVQUAL como una herramienta para medir la diferencia entre las expectativas de los usuarios y la percepción real del servicio que recibieron; que tiene cinco dimensiones operativas; entre las cuales, se encuentran, tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Aunque desarrollado hace más de 30 años, sigue siendo el formato de referencia más utilizado en niveles públicos y privados, con Matsumoto-Nishizawa (2014) y Numpaque-Pacabaque y Rocha-Buelvas (2019) destacando su capacidad diagnóstica para identificar parámetros fundamentales para la mejora. En un sistema de gobierno local en Perú, la calidad del servicio depende principalmente de la forma en que se llevan a cabo las funciones administrativas básicas. Por tanto, González-Acuña y Soto-Velásquez (2022) señalaron que el ordenamiento territorial y la planificación estratégica de los municipios son condiciones esenciales para una gestión centrada en el ciudadano; al mismo tiempo, Van-de-Walle y Bouckaert (2003) señalaron, en un estudio ahora clásico, que la percepción ciudadana de la calidad del servicio público afecta directamente los niveles de confianza en el estado.

Así, encontramos que estos resultados son bastante claros: la calidad del servicio no es necesariamente una función del funcionamiento de la institución, sino que es una reacción inmediata a la actividad gerencial. A pesar de esta evolución regulatoria, la experiencia de los municipios distritales está lejos de ser uniforme. Castillo (2023) propuso un índice de calidad de la gestión pública municipal en el período de 2012-2021

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

e identificó mejoras heterogéneas: algunos municipios han mantenido un proceso ininterrumpido de mejora de sus indicadores y algunos, especialmente los más pequeños y rurales, se han quedado atrás, lo que ha llevado a una disparidad geográfica en términos de mejora adicional. A nivel comunitario, el panorama es igualmente desalentador. Ante lo cual; Cordella y Tempini (2015) explicaron que la integración de tecnologías de la información en la administración pública no conducirá a una mejor percepción del tema en términos de uso de tecnología porque se utiliza una lógica burocrática para construir una capa de infraestructura de arriba hacia abajo que refuerza las deficiencias existentes, mientras que Osborne et al. (2013) abogaron por un cambio de la visión instrumental de la administración efectiva hacia una reorientación del servicio público como un activo co-gestionado con los ciudadanos.

Dado que no existe una estandarización de la calidad del servicio en la administración pública (como en la mayoría de los otros países), hay una gran demanda de tales reflexiones en Perú. Sin embargo, los documentos existentes que cubren la gestión municipal en Perú se limitan a las municipalidades provinciales y grandes distritos urbanos. No hay muchos trabajos que proporcionen un análisis exhaustivo de la condición de los gobiernos locales en distritos pequeños entre 2020 y 2025, que cubran situaciones tan extraordinarias como la pandemia de COVID-19, la transición a segundas y terceras administraciones públicas después de 2022, la Política Nacional de Modernización hasta 2030 y la reconstrucción después de El Niño Costero en varias regiones, entre otros, en comparación con otros estudios.

Esa inconsistencia radica en el núcleo de la importancia del estudio actual, que aborda el impacto del control municipal en la calidad del servicio tal como lo perciben los beneficiarios de cualquier municipalidad dentro de una municipalidad distrital en Perú en 2025. El estudio es teóricamente importante ya que contribuye a un cuerpo de literatura sobre esta relación en un contexto local poco documentado y tiene implicaciones prácticas para el sector público municipal porque este estudio ayudará a las autoridades

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

municipales a reimaginar y repensar los mecanismos internos y la toma de decisiones, socialmente beneficioso ya que la investigación tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los miembros mediante un uso mejor, eficiente, transparente y empático del servicio. También se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 16, para instituciones eficaces y responsables; y ODS 11, para ciudades y comunidades sostenibles) (Naciones Unidas [ONU], 2015).

En correspondencia a lo anterior; se tiene por objetivo de investigación determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio al usuario de una municipalidad distrital del Perú, 2025.

## **MÉTODO**

Por lo tanto, este estudio adoptó un enfoque cuantitativo ya que el objetivo del estudio era cuantificar sistemáticamente las variables de gestión municipal y calidad del servicio al usuario, y también examinar estadísticamente la relación entre ellas. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este fue un método aceptable para crear hipótesis y permitir que los hallazgos sean empíricamente generalizables y replicables. Fue una investigación aplicada que comprendía un diseño no experimental correlacional-causal transversal, y los datos recopilados se obtuvieron en un solo momento sin manipulación deliberada de variables. La población del estudio incluyó a usuarios adultos que visitaron la municipalidad distrital en 2025 para funciones y trámites administrativos. Los 120 ciudadanos de esta muestra constituyeron un muestreo de conveniencia no probabilístico y resultaron adecuados para realizar pruebas estadísticas tanto paramétricas como no paramétricas y garantizar la representatividad práctica de las percepciones descubiertas (Otzen & Manterola, 2017). La política de reclutamiento se restringió a participantes que acudieron al lugar en 2025; se excluyeron empleados de la empresa y menores de edad.

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

Se utilizó el método de encuesta para la recolección de datos, que consiste en el cuestionario (escala Likert de 5 puntos de "totalmente en desacuerdo" a "totalmente de acuerdo"). Este cuestionario fue desarrollado como una operacionalización de la variable de gestión municipal que comprende las dimensiones de planificación, organización, dirección y control y calidad del servicio como función de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988): tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El instrumento también fue validado por especialistas en el área de administración pública y métodos de investigación; la fiabilidad se estimó para el coeficiente alfa de Cronbach, y se garantizó una fiabilidad mínima aceptable (0.70) según los criterios de Cronbach (1951). Los detalles se tomaron de los paquetes disponibles a nivel del software estadístico SPSS, versión 26. En la fase descriptiva, utilizamos tablas de frecuencia, porcentajes y medidas de tendencia central; en una fase inferencial, utilizamos una prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y el coeficiente de correlación rho de Spearman porque las variables eran ordinales.

## RESULTADOS

Los resultados indican que la gestión municipal es la base para la calidad de los servicios que recibe el público, cualquier municipio que implemente planes estratégicos con intención estratégica, organice sus unidades según criterios funcionales y dirija eficazmente el talento humano con liderazgo efectivo, haga lo que su negocio necesita hacer de manera formal y con transparencia, construya confianza, también fomentará la relación entre los ciudadanos y el estado, y mejorará las condiciones de vida de las personas.

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

**Tabla 1.**

Nivel de gestión municipal percibido por los usuarios de una municipalidad del Perú, 2025.

| Nivel | Rango    | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|-------|----------|----------------|----------------|
| Bajo  | 20 – 46  | 28             | 23,3           |
| Medio | 47 – 73  | 66             | 55,0           |
| Alto  | 74 – 100 | 26             | 21,7           |
| Total | —        | 120            | 100,0          |

*Nota.* Datos obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario sobre gestión municipal.

Para el nivel de gestión municipal, el 55,0% de los encuestados lo sitúa dentro de un rango medio, mientras que solo el 21,7% de los ciudadanos lo califica como alto.

**Tabla 2.**

Nivel de calidad del servicio al usuario de una municipalidad del Perú, 2025.

| Nivel      | Rango    | Frecuencia (f) | Porcentaje (%) |
|------------|----------|----------------|----------------|
| Deficiente | 25 – 58  | 32             | 26,7           |
| Regular    | 59 – 91  | 64             | 53,3           |
| Eficiente  | 92 – 125 | 24             | 20,0           |
| Total      | —        | 120            | 100,0          |

*Nota.* Datos obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario basado en el modelo SERVQUAL.

En cuanto a la calidad del servicio al usuario, el 53.3% de los encuestados califica el servicio como promedio y solo el 20.0% de las partes interesadas cree que el servicio es eficiente; por lo tanto, ven una falta de conexión entre los servicios que los ciudadanos quieren/deberían recibir y los servicios que realmente reciben.

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

**Tabla 3.**

Influencia de la dimensión planificación de la gestión municipal en la calidad del servicio al usuario de una Municipalidad Distrital del Perú, 2025.

| Estadístico                       | Planificación | Calidad del servicio |
|-----------------------------------|---------------|----------------------|
| Coefficiente de correlación (Rho) | 1,000         | 0,728**              |
| Sig. (bilateral)                  | —             | 0,000                |
| N                                 | 120           | 120                  |

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Cálculos realizados con SPSS, versión 26.

Los resultados indican que la planificación está relacionada de manera positiva y estadísticamente con la calidad del servicio proporcionado al usuario (Rho = 0.728;  $p < 0.01$ ).

**Tabla 4.**

Influencia de la dimensión dirección de la gestión municipal en la calidad del servicio al usuario de una Municipalidad Distrital del Perú, 2025.

| Estadístico                       | Dirección | Calidad del servicio |
|-----------------------------------|-----------|----------------------|
| Coefficiente de correlación (Rho) | 1,000     | 0,774**              |
| Sig. (bilateral)                  | —         | 0,000                |
| N                                 | 120       | 120                  |

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Cálculos realizados con SPSS, versión 26.

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

La dimensión de gestión tiene la correlación más alta ( $Rho = 0.774$ ;  $p < 0.01$ ) y, por lo tanto, podemos deducir que el liderazgo, la motivación del personal y la comunicación interna son los principales componentes de la percepción de la calidad del servicio.

**Tabla 5**

Influencia de la dimensión control de la gestión municipal en la calidad del servicio al usuario de una Municipalidad Distrital del Perú, 2025.

| Estadístico                       | Control | Calidad del servicio |
|-----------------------------------|---------|----------------------|
| Coefficiente de correlación (Rho) | 1,000   | 0,712**              |
| Sig. (bilateral)                  | —       | 0,000                |
| N                                 | 120     | 120                  |

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Cálculos realizados con SPSS, versión 26.

El control también tiene un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio ( $Rho = 0.712$ ;  $p < 0.01$ ); aunque su coeficiente es ligeramente inferior al de las otras dimensiones, la magnitud sigue siendo alta.

**Tabla 6**

Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio al usuario de una Municipalidad Distrital del Perú, 2025.

| Estadístico                       | Gestión municipal | Calidad del servicio |
|-----------------------------------|-------------------|----------------------|
| Coefficiente de correlación (Rho) | 1,000             | 0,782**              |
| Sig. (bilateral)                  | —                 | 0,000                |
| N                                 | 120               | 120                  |

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Cálculo realizado con el software estadístico SPSS, versión 26.

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

Tomados en conjunto, los resultados indican que la gestión municipal tiene un efecto positivo, alto y estadísticamente significativo en la calidad del servicio al usuario ( $Rho = 0.782$ ;  $p = 0.000$ ).

## DISCUSIÓN

Los resultados apoyan la interpretación de que la gobernanza municipal es central para la calidad de los servicios ofrecidos a los residentes, por consiguiente, una ciudad que ejecuta con visión estratégica, organiza unidades por funciones, invierte y lidera a las personas que dirigen un plan estratégico bajo el liderazgo adecuado, y también opera con transparencia cuando lo hace, es aquella que no solo hace lo que hace, sino que construye confianza mutua y fortalece el vínculo entre el Estado y la población en su conjunto, mejorando la calidad de vida urbana.

Para la administración municipal, la imagen es del 55.0% a nivel medio (Medio) y 21.7% a nivel alto (Alto); esta distribución es paralela a Salirrosas-Navarro et al. (2022), que muestra que el público entiende algunos aspectos de la gestión administrativa, pero no el panorama completo, lo que proporciona evidencia de que la modernización de las instituciones públicas peruanas se ha realizado de manera desigual en países de estructura similar, mientras que la comunicación sigue siendo un problema en la mayoría de los municipios distritales. Además, Huamán-Coronel y Medina-Sotelo (2022) mencionaron que la reticencia cultural y la resistencia al cambio son otro enemigo frecuente para el proceso de transformación de la gestión pública, haciendo que el conocimiento ciudadano sobre las acciones municipales sea parcial y fragmentado.

Con respecto a la calidad del servicio, el 53.3% de los usuarios considera el servicio como regular, pero solo el 20.0% lo considera eficiente, evidenciando un desajuste entre la percepción de los ciudadanos y el servicio. Este hallazgo está en línea con el de Osborne et al. (2013), quienes también están preocupados por una reorientación de los servicios públicos hacia formas de co-creación de valor que son mucho más que racionalidad

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

burocrática: es decir, lo que es útil en la práctica significa que los municipios necesitan dejar de atender formalmente la demanda de los usuarios, pero escuchar a los usuarios para ajustarse a las necesidades reales de las personas en su sociedad.

En complemento; Favero et al. (2025) han demostrado que la confirmación o no confirmación de las expectativas de los ciudadanos hacia los servicios locales en términos de percepción impacta en la satisfacción y, por lo tanto, crea más incentivos para la calidad dinámica en lugar de indicadores de calidad estática. Estos resultados mostraron que la planificación mejoró significativamente la satisfacción del usuario ( $Rho = 0.728$ ,  $p < 0.01$ ). Un municipio con acción definida para servir a los ciudadanos, una planificación consistente de operaciones y prioridades presupuestarias en línea con el municipio es percibido por los usuarios como un servicio más organizado y predecible. De manera similar, González-Acuña y Soto-Velásquez (2022) también sostienen que la planificación territorial y la planificación participativa de los gobiernos locales son condiciones inevitables que unifican la gestión pública con los ciudadanos, mientras que sin planificación estratégica las organizaciones permanecen ad hoc en cuanto a la duplicación de la entrega de servicios y la pérdida de confianza ciudadana.

En las cuatro dimensiones de la gestión, el liderazgo y la motivación del personal ( $Rho = 0.774$ ;  $p < 0.01$ ) han mostrado la relación más significativa, revelando que un mayor papel del liderazgo, la motivación de los empleados y la comunicación interna influyen en la percepción de la calidad del servicio. Esto está en línea con la evidencia de Meijer y Bolívar (2016) de que el tipo de gobernanza y capacidad administrativa de las autoridades locales predice la adopción de innovaciones en el área de entrega de servicios públicos; en ausencia de liderazgo dedicado a implementar o facilitar el cambio, los procedimientos se han burocratizado en su mayoría y no proporcionan gran ventaja al público.

Por otro lado; el control también mejorará la calidad del servicio en un grado significativo ( $Rho = 0.712$ ;  $p < 0.01$ ): la medida es más pequeña que todas las demás pero bastante grande, los ciudadanos quieren que esta supervisión cree una cultura sistematizada de

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

confianza institucional, algo que es difícil de lograr a menos que se utilicen mecanismos de evaluación institucional. En este escenario, la percepción tiene un impacto indirecto y mutuo en la confianza ciudadana en el Estado y Van-de-Walle y Bouckaert (2003) encontraron que el nivel de calidad percibida del servicio público tenía una relación positiva e inversa con la confianza de los ciudadanos y la confianza percibida hacia el Estado y, por lo tanto, el rendimiento, lo que puede explicar por qué un enfoque de control como este no se considera una función de un mecanismo interno de gobierno, sino como un aspecto importante de la gobernanza que es directamente proporcional a la legitimidad de la gobernanza local.

Por tanto; los hallazgos indican que la gestión de los sistemas municipales influye positiva, significativa y altamente en la calidad del servicio al usuario ( $Rho = 0.782$ ;  $p = 0.000$ ). Por ejemplo, esto corresponde a lo que Castillo (2023) logró al crear indicadores de calidad de gestión pública municipal de 2012 a 2021; que los municipios con altas puntuaciones en indicadores de gestión recibieron mayores vistas por parte de los ciudadanos, mientras que los municipios con bajas puntuaciones de gestión tuvieron mayor frecuencia y menor satisfacción. De manera similar, la observación de Favero et al. (2025) proporciona más evidencia de las tendencias crecientes de la percepción de los usuarios sobre la gestión en un nivel de mejora continua.

En este sentido, nuestros hallazgos son consistentes con las predicciones teóricas de Osborne et al. (2013) y la suposición de que si el gobierno local se aleja de la lógica burocrática y se dirige hacia el diseño de servicios públicos para el valor compartido, entonces está en condiciones de desarrollar capacidades internas (planificación, organización, dirección y control). Es esencial notar que esta transformación no es una secuencia de eventos ni necesariamente automática, Cordella y Tempini (2015) demostraron en el cambio de gobierno electrónico y organización que la introducción de nuevos sistemas como herramienta técnica va acompañada de un sistema adicional y también la transformación de la cultura institucional puede llevar a resultados

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

indeseables. Por lo tanto, una gestión municipal de calidad, que sea efectiva, organizada y amigable con el ciudadano, contribuye a una entrega más fluida de servicios públicos oportunos, transparentes, integrales y humanos, mientras que su debilidad en todas estas dimensiones lleva a la degradación de la experiencia del usuario y la desconfianza en el Estado.

## CONCLUSIONES

Basado en los resultados, nuestras conclusiones señalan que la gestión municipal es en general media en el municipio distrital estudiado, según aproximadamente el 55.0% de los usuarios encuestados, mientras que solo el 21.7% la califica en un nivel alto. Esto demuestra que los sistemas administrativos de planificación, organización, dirección y control no están completamente desarrollados para enfrentar los requisitos de modernización en el país.

En cuanto a la calidad del servicio al usuario, según lo definido por el modelo SERVQUAL, el 53.3% de los ciudadanos lo considera regular y solo el 20.0% como eficiente, mostrando que existe una desconexión consistente entre las expectativas del ciudadano y el servicio que se puede ofrecer en términos de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En lo que respecta al impacto de las dimensiones de la gestión municipal en la calidad del servicio, la planificación indicó una fuerte correlación positiva ( $Rho = 0.728$ ;  $p < 0.01$ ), lo que demostró que la orientación estratégica y la programación de acciones institucionales tienen significancia como predictores de la percepción ciudadana del servicio.

La dirección fue la más estrechamente asociada de todas las dimensiones ( $Rho = 0.774$ ;  $p < 0.01$ ), indicando que el liderazgo, la motivación de los empleados y la comunicación interna fueron los principales contribuyentes a la calidad percibida. El control positivo alto y significativo ( $Rho = 0.712$ ;  $p < 0.01$ ) nuevamente confirmó que existe una relación positiva, sugiriendo que los mecanismos de monitoreo y juicio institucional generan

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

confianza y previsibilidad en la experiencia del usuario. Por último, la variable de gestión municipal en su conjunto afectó positiva, alta y significativamente la calidad del servicio al usuario ( $Rho = 0.782$ ;  $p = 0.000$ ), lo que confirma el objetivo general del estudio y apoya la necesidad de fortalecer las cuatro dimensiones de la gestión local en un enfoque integrado y simultáneo para avanzar hacia una administración municipal que realmente apunte al valor público y la mejora continua de los estándares de vida de los ciudadanos.

## FINANCIAMIENTO

No monetario.

## AGRADECIMIENTO

A todos los agentes sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Favero, N., Walker, R. M., & Zhang, J. (2025). A dynamic study of citizen satisfaction: Replicating and extending Van Ryzin's "testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government." *Public Management Review*, 27(6), 1588–1606. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2304130>

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

- González-Acuña, V. H., & Soto-Velásquez, M. E. (2022). Actores sociales en el ordenamiento y gestión territorial de los gobiernos locales del Perú [Social actors in the land management and governance of local governments in Peru]. *Quipukamayoc*, 30(64), 77–85. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i64.24170>
- Huamán-Coronel, P. L., & Medina-Sotelo, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú [Digital transformation in public administration: Challenges for active governance in Peru]. *Comuni@cción*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446–454. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Matsumoto-Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto [Development of the SERVQUAL model for measuring service quality in the advertising company Ayuda Experto]. *Perspectivas*, 17(34), 181–209.
- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408. <https://doi.org/10.1177/0020852314564308>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2019). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de la calidad de los servicios de salud [SERVQUAL and SERVQHOS models for evaluating the quality of health services]. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(4), 11–20. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n4.73237>

Robert William Ñiquen-Lumbre; Maribel Carranza-Torres; Mirtha Haydee Ubillus-Velásquez; Catherine Ivette Ramírez-Arrascue

- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio [Sampling techniques on a population under study]. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. *Government Information Quarterly*, 33(2), 291–304. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006>
- Salirrosas-Navarro, L. S., Guerra-Chacón, A. M., Tuesta-Panduro, J. A., & Álvarez-Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura [Digital government and modernization in Peruvian public entities: A systematic literature review]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Van-de-Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8–9), 891–913. <https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial intelligence and the public sector—Applications and challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596–615. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498103>