

GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARMACA 2025

MUNICIPAL MANAGEMENT AND QUALITY OF PUBLIC SERVICES OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF HUARMACA 2025

¹Karen Yasmin Campos Domador ²Pedro Norbel Flores López, ³Luis Omar Carbajal García
¹⁻²⁻³Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI (Trujillo – Perú)

ORCID de los autores:

K. Campos: <https://orcid.org/0009-0005-7466-9393> ; P.Flores: <https://orcid.org/0009-0009-5293-4212>

L. Carbajal: <https://orcid.org/0000-0001-7508-0541>

Recepción: 18/01/2025

Aceptación: 23/02/2025

Publicación: 23/03/2025

DOI: <https://doi.org/10.46363/searching.v6i1.8>

RESUMEN

La presente investigación formulada con el objetivo general de determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos de la municipalidad distrital de Huarmaca 2025, cuya metodología utilizada permite indicar que es una investigación básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental transversal realizado con una muestra de 93 participantes a quienes se les aplicaron dos cuestionarios debidamente validados. Concluyendo en la investigación que

existe relación entre las variables con valor del $Rho=0,690$, y $p \text{ valor} = 0,000 < \alpha = 0,01$; nivel alto de las variables con 89% para la gestión municipal y 92% para calidad de los servicios públicos; recomendando que el titular de la entidad debe establecer lineamientos que permitan fortalecer la gestión institucional que vienen desarrollando, orientándola hacia el ciudadano con servicios públicos de calidad que ayuden a mejorar la calidad de vida y generen desarrollo sostenible para la sociedad.

Palabras clave: Gestión municipal, calidad de los servicios públicos, empatía, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The present research formulated with the general objective of determining the relationship between municipal management and the quality of public services of the district municipality of Huarmaca 2025, whose methodology used allows to indicate that it is basic research, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental cross-sectional design carried out with a sample of 93 participants to whom two duly validated questionnaires were applied. Concluding in the research that

there is a relationship between the variables with a value of $Rho = 0.690$, and $p \text{ value} = 0.000 < \alpha = 0.01$; High levels of the variables, with 89% for municipal management and 92% for public service quality; recommending that the head of the entity establish guidelines to strengthen the institutional management they are developing, orienting it toward citizens with quality public services that help improve the quality of life and generate sustainable development for society.

Keywords: Municipal management, public service quality, empathy, responsiveness.

Este artículo está publicado bajo la licencia [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

INTRODUCCIÓN

Las autoridades de los gobiernos locales o sub nacionales en el mundo vienen actuando aceleradamente por las necesidades que presentan los ciudadanos con sentido urgente, por lo que buscan constantemente brindar servicio públicos de calidad, que se ven afectados por la deficiente gestión municipal que limita las acciones debido a que se enfrentan a desafíos fundamentales de la población que exige soluciones ambiciosas, por lo que brindar servicios públicos de calidad se ha convertido en una deuda pública permanente con la sociedad, siendo necesario asumirlos y gestionarlos para mejorar su atención (Pavanelli y Edwards, 2020).

A nivel mundial los representantes de las municipales constituyen un factor importante en el desarrollo de las ciudades, son quienes garantizan servicios básicos públicos a sus habitantes, en Sudáfrica y Namibia, la inadecuada prestación de servicios básicos ha generado protestas afectando más infraestructura pública y la propiedad privada, pues los gobiernos subnacionales presentan el nivel malo en la calidad de los servicios públicos que brindan y 61% de incremento de sobornos, generado por liderazgo deficiente, sistemas disfuncionales, apropiación indebida de las finanzas, corrupción y deficiente implementación de políticas de compras, que han contribuido al incremento de deficiente gestión municipal (Kalonda y Gobernador, 2021).

La División de Estadística de las Naciones Unidas (2022) indica que más de la mitad de los habitantes en el mundo viven en ciudades, permitiendo crecimiento económico y social, constituyendo un

problema para los gobiernos subnacionales en la atención de sus demandas, pues esta acelerada y mal planificada urbanización ha traído como consecuencia grandes desafíos, entre ellos tugurización por escasez de viviendas, infraestructura vial deficiente e insuficiente, servicios básicos mermados, espacios abiertos limitados, niveles altos de inseguridad, aumento de desastres y otras deficiencias en la prestación de los servicios públicos que afectan a la sociedad.

El fracaso municipal no sólo afecta a las grandes empresas, sino también a los hogares, las pequeñas, medianas y microempresas (PYME) y otros inversores en las economías locales. Para entender mejor el grado de fracaso municipal en los diferentes tipos de municipios bloquea oportunidades de desarrollo, presión de prestación de servicios deficientes, distribución espacial deficiente, informalidad de actividades económica incremento de la pobreza y subdesarrollo (BER Research Note, 2021).

Los países de América Latina y el Caribe (ALC) han sido siempre países centralistas, limitando los recursos a los gobiernos subnacionales, limitando su autonomía financiera para invertir en la atención de los servicios básicos a la sociedad como infraestructura, servicios públicos, programas sociales, generando con esto crecimiento desordenado, problemas de vivienda, transporte, servicios básicos, desigualdad, inseguridad, violencia, incremento de la delincuencia, falta de inversión, a pesar que los gobiernos subnacionales se han convertido en actores clave en la contratación de bienes y servicios, pues en promedio, el 41.7% del

gasto público correspondió a los niveles locales, destacando Brasil (49.7%), entre los países de la ALC (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2024).

En el Perú, la gestión municipal se presenta como un problema frecuente y forma parte de la agenda gubernamental pendiente de atender, con la finalidad de poner fin a la burocracia en atención que se vive en estas instituciones haciendo tediosa la gestión de los servicios públicos por parte de los usuarios; por lo que se pretende, que mediante la política de modernización del estado mejore la atención al ciudadano, respondiendo de manera directa a las necesidades sociales de manera directa y oportuna (Tapia-Aguirre et al., 2022).

Las municipalidades en el Perú presentan dificultades al momento de ejecutar sus recursos financieros asignados a inversión y servicios, entre los años 2015 y 2022, solo han invertido el 61% de todo su presupuesto alcanzado, esto debido a factores como la baja capacidad de inversión, Deficiente atención de sus funcionarios a los problemas municipales, alto número de personal con contrato temporal, lo que afecta la prestación de servicios públicos a la sociedad, por lo que el personal carece de capacidad requerida para ejercer sus funciones (Herrera, 2023). La Secretaría de la Gestión Pública (2023) manifiesta que el problema central de la gestión de reclamos por deficientes servicios públicos en el Perú lo genera la administración pública lenta, con limitaciones para atender los pedidos de los usuarios con insatisfacción en la percepción de los servicios públicos; generando desconfianza y reclamos, constituyendo para el ciudadano pérdida de tiempo.

Los servicios públicos en el Perú presentan deficiencias que afectan el desarrollo de los ciudadanos, requiriéndose planes y estrategias que permita mejorarse el servicio. Se ha evidenciado deficiente atención a los pedidos de los ciudadanos, debido a que no se tiene en cuenta la opinión, intereses y necesidades de los usuarios, destinando recursos de manera innecesaria a actividades que no mejoran las condiciones sociales de los habitantes, por lo que la falta de recursos trae como consecuencias que no se brinden servicios de calidad a los usuarios (Lingán et al., 2024).

Alzamora (2024) manifiesta que el principal problema de la gestión municipal es la baja productividad que se presenta en las alcaldías, siendo afectada por la deficiente adaptación a los cambios, deficiente compromiso y coordinación, falta de capacidad de sus funcionarios, escaso liderazgo de funcionarios y personal que trabaja en la entidad, afectando la prestación de los servicios a los usuarios, constituyendo estos desafíos grandes retos a lograr con la finalidad de mejorar el servicio a la población.

En Piura la Municipalidad Provincial de Piura (2023) ha identificado 74 servicios públicos pendientes de atención priorizados en el Plan de Desarrollo Local Concertado, que van a permitir mejorar la atención al ciudadano, entre ellos protección social (07), servicios públicos de ambiente (08), de transporte (07), de orden público y seguridad (08) y otros que se encuentran pendientes de atención constituyendo esto deficiencias en la prestación de los servicios e insatisfacción de la ciudadanía.

La municipalidad Distrital de Huarmaca de igual manera presenta problemas de

insatisfacción ciudadana en la prestación de los servicios públicos, siendo los más resaltantes, los problemas sociales como la pobreza y desigualdad, falta de acceso a los servicios básicos de calidad en sus comunidades, pobre infraestructura vial en el distrito, corrupción y malversación de fondos, débil planificación y gestión, siendo problemas comunes en otras regiones del Perú y del mundo, por lo que esta problemática permite establecer el siguiente problema a investigar: ¿Cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos de la municipalidad distrital de Huarmaca 2025?, y como hipótesis se tiene: H1 Existe relación significativa entre la Gestión por resultados y la mejora de los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Huarmaca 2025.

La justificación teórica se presenta en la investigación porque se estudiarán las variables teniendo presente teorías filosóficas y antecedentes de investigación relacionados con la gestión pública como es la teoría de la modernización del estado, la gestión por resultados que han permitido realizar mejoras en la gestión institucional y en calidad de los servicios que se presta desde el estado a la ciudadanía, por lo que se requiere ampliar las teorías obteniendo resultados que permitan valorar los aspectos teóricos de las variables.

La justificación práctica se presenta en la investigación porque mediante la recolección de información teórica y los resultados obtenidos se van a responder de manera práctica a los objetivos de la investigación, permitiendo estudiar los resultados e interpretarlos buscando establecer mejoras institucionales en el manejo de los servicios públicos que

brindan las entidades del estado a la sociedad.

A nivel internacional se tienen los siguientes antecedentes:

Romero (2024) investigación desarrollada en Guayaquil, país de Ecuador, tesis presentada en la Universidad de Cordova, titulada satisfacción ciudadana en los servicios municipales, relacionado con el objetivo de determinar la calidad de los servicios municipales en Guayaquil Ecuador, investigación básica, cuantitativa, descriptiva de diseño no experimental realizado con personal del gobierno, siendo la conclusión principal satisfacción media de los ciudadanos de los servicios prestados por el gobierno local, permitiendo argumentar que la satisfacción de los ciudadanos depende del servicio que preste el gobierno local en parques y áreas verdes, transporte público, mantenimiento, entre otros. Aportando a la presente investigación con el conocimiento del comportamiento del usuario respecto a servicio público recibido de su gobierno local, fortaleciendo en conocimiento a la investigación al permitir argumentar situaciones reales ocurridas en otras sociedades, ayudando a fundamentar su argumento científico.

Chacha et al. (2023) investigación desarrollada en Milagro, país de Ecuador, Revista Universidad y Sociedad, quienes en su artículo titulado la gestión pública y su influencia en la calidad de atención, realizado con la finalidad de obtener un diagnóstico respecto a la percepción de la gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en la ciudad de Milagro Ecuador, investigación cuantitativa, básica, descriptiva de diseño no experimental, realizado con 200 usuarios de la entidad. Siendo las

conclusiones nivel regular con 34% para la calidad de los servicios públicos. También concluye que la gestión pública en el Milagro y la calidad de los servicios es importante para las autoridades locales para que puedan realizar las mejoras correspondientes según los resultados alcanzados. Permitiendo con esto aportar a la presente investigación con conocimiento del comportamiento de las variables, fortaleciendo su contenido con argumentación científica del conocimiento de su comportamiento en otras realidades, ayudando a mejorar la discusión de los resultados alcanzados al comparar con otras realidades.

Vicuña et al. (2023) investigación desarrollada en La Troncal, país de Ecuador, Revista de Ciencias Sociales, quienes en su artículo titulado percepción del usuario sobre calidad de los servicios públicos, realizado con el objetivo de evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. Investigación básica, cuantitativa de diseño no experimental, realizado con 320 informantes sobre la calidad de los servicios públicos, a quienes se les aplicó un cuestionario. Siendo la conclusión nivel medio para la calidad de los servicios públicos, percepción no favorable y capacidad insatisfechas del servicio prestado. Donde la investigación aporta con conocimiento científico en calidad de los servicios recibidos por el usuario, aportando con esto información relevante sobre el conocimiento del comportamiento las variables en estudio, ayudando a fundamentar teóricamente la investigación. Afroj et al. (2021) investigación desarrollada en Dhaka, país de Bangladesh,

publicado en la revista Journal of Urban Management, quienes en su artículo titulado evaluación de la calidad del servicio municipal en barrios residenciales, en su artículo realizado con la finalidad de conocer la calidad del servicio urbano y la gestión sostenible de la población, investigación básica, descriptiva, de diseño no experimental, realizado con la población de las zonas urbanas de Bangladesh, a quienes se les aplicaron cuestionarios para conocer su percepción de los servicios municipales, la conclusión de la investigación permitió saber que los ciudadanos se encuentran medianamente satisfechos con el 63,3%, demostrando la insatisfacción de la prestación de los servicios básicos por el gobierno local. Por lo que, se tiene que mejorar la prestación de los servicios públicos en las diferentes áreas del estado que permitan menorar la calidad de vida de las personas de las áreas urbanas de la ciudad. La investigación aporta a fortalecer la fundamentación del problema y a generar investigación porque da a conocer el comportamiento del usuario respecto a los servicios que recibe del gobierno local, fortaleciendo la fundamentación práctica al permitir comparar los resultados de la investigación. Kalonda y Gobernador (2021) investigación desarrollada en Katima Mulilo, país de Namibia, publicado en la revista African Journal of Public Affairs, quienes en su artículo titulado factores que afectan la prestación de servicios municipales, realizado con la finalidad de determinar los desafíos que enfrenta el Ayuntamiento de Katima Mulilo en la prestación de servicios básicos, investigación cuantitativa, básica, relacional, realizado con una muestra de 30

trabajadores de la entidad y 100 pobladores a quienes se les aplicaron cuestionarios. Las conclusiones permitieron conocer la insatisfacción de usuarios a los servicios prestados en el ayuntamiento, mala gestión de los servicios básicos, mala infraestructura vial, deficiente gobernanza, entre otros servicios de mala calidad, generados por la falta de liderazgo, deficiente habilidades del personal, corrupción, malos manejos financieros y la gestión municipal ineficiente; por lo que, se debe mejorar la gestión del ayuntamiento capacitación a los empleados, fortaleciendo las políticas, mejorando la gestión de riesgos, mejorando la gobernanza, control interno más adecuado que permita mejorar la gestión institucional. El antecedente aporta a la investigación en el conocimiento de las deficiencias presentadas en la ciudad donde se realizó, permitiendo con esto tener referencias del comportamiento de las variables en otras realidades del mundo, fortaleciendo la investigación con aportes de causas reales que originan problemas en la satisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios que recibe.

A nivel nacionales se tiene los siguientes antecedentes:

Caballero (2024) en su artículo científico desarrollado en Piura, país de Perú, publicado en la revista científica cuaderno venezolano de sociología, titulada influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios municipalidad Piura, con el objetivo de analizar la percepción de eficiencia de la gestión municipal en relación a la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023, con metodología básica, cuantitativa, correlacional de diseño no experimental transversal. Siendo las conclusiones relación entre la gestión

municipal y los servicios públicos con valor $r=0,99$ y $p<0,005$, sobre la relación de las dimensiones de la variable 1 con la calidad de la prestación de los servicios públicos, se tiene para Tangibilidad $r=0,96$, fiabilidad $r=0,98$ y capacidad de respuesta $r=0,95$. Finalizando que la gestión municipal adecuada es relevante para cumplir con la prestación de los servicios a la población atendiendo sus necesidades y expectativas según sus requerimientos.

El aporte del antecedente a la investigación es importante porque ha permitido realizar argumentaciones en las discusiones de la investigación, fortaleciendo los resultados obtenidos en el desarrollo del proceso desarrollado en la investigación, fundamentando adecuadamente las conclusiones de la investigación.

Cerron (2024) en su investigación desarrollada en Lima, país de Perú, tesis presentada en la Universidad César Vallejo, titulada Gestión municipal y calidad de servicios públicos en un distrito de Lima, con el objetivo de determinar la relación entre la Gestión Municipal y la Calidad de Servicios Públicos en un distrito de Lima Este, 2024. Investigación básica, enfoque cuantitativo, correlacional de diseño no experimental, con una muestra de 65 funcionarios de la municipalidad a quienes se les aplicó cuestionarios. Siendo la conclusión principal que hay relación entre las variables de $r=0.923$ y p valor > 0.005 . Finalizando también, que hay alto rendimiento en la gestión municipal por parte de los trabajadores en atención a la ciudadanía. El aporte de la investigación es a la argumentación científica del comportamiento de las variables lo que permite justificar y argumentar la investigación desde aspectos teóricos y prácticos fortaleciendo su contenido.

Gonzalez (2024) en su investigación desarrollada en Lima, país de Perú, tesis presentada en la Universidad César Vallejo, titulada Gestión municipal y calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad de Loreto 2023. Investigación básica, correlacional de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, siendo la muestra 382 usuarios a quienes se les aplicó la encuesta. En las conclusiones se estableció que para el 67,3% la gestión municipal es deficiente, para el 67,8% la calidad de los servicios públicos es mala, relación entre las variables $r=0,627$ y $p<0,001$. Finalizando que la relación es significativa e importante para la población. El aporte que brinda el antecedente a la investigación es argumentación práctica que permite conocer y fortalecer el estudio de las variables en la investigación, lo que posteriormente ha sido de mucha utilidad para argumentar las discusiones de la investigación.

Teran (2024) en su investigación desarrollada en Independencia, país de Perú, tesis presentada en la Universidad San Ignacio de Loyola, titulada Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicios públicos, con el objetivo de determinar la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio en la Municipalidad de Independencia 2023. Con metodología básica de enfoque cuantitativo, correlacional, nivel explicativo y diseño no experimental, realizado con una muestra de 196 usuarios a quienes se les evaluó con cuestionarios. Siendo las conclusiones relación entre las variables $r=0,867$ y nivel de significancia

$p=0,000<0,001$, relación entre la gestión municipal con las dimensiones de la calidad del servicio, confiabilidad R^2 0,082 y p-valor de 0,00; seguridad R^2 0,339 y p valor de 0,00.; empatía R^2 0,242 y p-valor de 0,00; tangibilidad R^2 0,223 y p-valor de 0,00. capacidad de respuesta R^2 0,223 y p-valor de 0,00. Concluyendo que, hay incidencia de la gestión municipal en la calidad del servicio favoreciendo a la ciudadanía en el Distrito de independencia. Aportando a la investigación con conocimiento teórico y práctico sobre el comportamiento de las variables y sus dimensiones, permitiendo con esto discutir los resultados obtenidos en la investigación y argumentar científicamente su comportamiento.

Huaman (2023) en su investigación desarrollada en Tinyahuarco, país de Perú, tesis presentada en la Universidad César Vallejo, titulada gestión municipal y calidad de servicios públicos en la municipalidad, donde el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023, con metodología básica, cuantitativa, correlacional de tipo descriptivo con diseño no experimental transversal, con una muestra de 60 trabajadores de la municipalidad a quienes se les evaluó con dos cuestionarios. Siendo las conclusiones relación entre las variables con valor de $\rho = 0.319$ y valor $p < 0.05$; relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la calidad de los servicios públicos con fiabilidad ($r=0.459$); capacidad de respuesta ($r=0.332$); seguridad ($r=0.489$); empatía ($r=0.406$); y, tangibles ($r=0.317$), con valor de significancia de $p<0.05$. Finalizando que la gestión municipal incide en los servicios

prestados a la población. El aporte del antecedente a la investigación es el conocimiento teórico y práctico del comportamiento de las variables que brindan el investigador, lo que ha permitido discutir los resultados obtenidos en la investigación, al comparar el comportamiento de la relación de las variables y argumentar científicamente los resultados.

Marrufo (2023) en su investigación desarrollada en Chiclayo, país de Perú, tesis presentada en la Universidad César Vallejo, titulada estrategias de gestión municipal para calidad de servicios públicos en un distrito de Chiclayo, con el objetivo de analizar la relación entre la calidad de servicios públicos y gestión municipal en un distrito de la Provincia de Chiclayo. investigación básica, enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental, trabajando con una muestra de 55 empleados a quienes se les aplicaron cuestionarios. Como conclusiones se tiene relación entre la gestión municipal y las dimensiones de la calidad de los servicios públicos es: con la confiabilidad $r=0.806$; con la capacidad de respuesta $r=0.835$; con elementos tangibles $r=0.869$, con seguridad $r=0.805$, con empatía, $r=0.775$. Finalizando que hay relación significativa entre las variables en investigación con valor $r=0.860$, siendo en valor de significancia para todos los casos $p=0,000<0,05$. Siendo el aporte a la investigación con el comportamiento de los usuarios respecto a las variables en estudio, lo que permite argumentar en las discusiones respecto a la comparación de los valores obtenidos en otras realidades con los resultados de la investigación.

López (2020) en su investigación desarrollada en Tingo María, país de Perú,

artículo publicado en la revista científica de ciencias sociales y humanidades, titulada gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María, realizada con la finalidad de Analizar la relación de la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María, 2019. Investigación básica, relacional, cuantitativa de diseño no experimental, donde se aplicó un cuestionario a la muestra de la investigación. Siendo las conclusiones para la gestión municipal 35 % regular, calidad del servicio público regular con de 31 % regular, relación entre las variables $r=0,575$ y $p \leq 0,000$; primera hipótesis específica $r=0,488$ y $p \leq 0,000$; segunda hipótesis $r=0,542$ y $p \leq 0,000$. Finalizando que hay relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la institución. El antecedente aporta a la investigación con el conocimiento del comportamiento práctico de lo que ocurre en la realidad con las variables, lo que permite discutir los resultados de la investigación y argumentar científicamente el comportamiento obtenido en los resultados, para arribar a conclusiones sólidas en la investigación.

La gestión municipal “son las acciones que realizan los gobiernos locales a través de la administración municipal como la asistencia de servicios y la realización de los proyectos para alcanzar los objetivos y las metas, siendo el presupuesto municipal un recurso importante para ello” (Tapia-Aguirre et al., 2022).

La gestión municipal se refiere a la administración y dirección de los asuntos públicos de un municipio o ciudad, enfocada en proporcionar servicios públicos esenciales, promover el desarrollo económico, mejorar la calidad de vida y

fomentar la participación ciudadana. Implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos y servicios públicos, y puede adoptar diferentes modelos, como la gestión tradicional, participativa, empresarial o sostenible. (Afroj et al., 2021).

Las dimensiones de la gestión municipal según Ansell y Gash (2008) son: Actores múltiples; confianza y colaboración; objetivos compartidos; aprendizaje y adaptación; empoderamiento ciudadano.

La calidad en los servicios públicos: “exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública, constituyendo el recurso con que cuenta un estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios” (Gobierno de la Provincia del Salta, 2018, p. 12).

La calidad de los servicios “se mide con indicadores, tales como la frecuencia y duración de las interrupciones del suministro, la accesibilidad, la seguridad y la confiabilidad del servicio, la calidad del agua, la calidad del aire en el transporte público, estando relacionada también con la público, estando relacionada también con la

satisfacción de los usuarios y su capacidad para pagar el precio justo por los servicios que reciben” (Salazar, 2022).

Arvelaiz y otros (2022) indican que la calidad de los servicios públicos “es la capacidad del estado para brindar servicios básicos satisfaciendo las necesidades de la población, el mismo que debe tener impacto directo en la calidad de vida del poblador y en el nivel de desarrollo del país” (p. 6).

Sobre las dimensiones de la calidad de los servicios públicos, se tiene la propuesta de Huaman (2023) quien utiliza el modelo SERVQUAL de Zeithaml y otros creado en 1993 utilizando cinco factores de calidad: fiabilidad, habilidad de respuesta, empatía, tangibilidad y seguridad.

Siendo el objetivo general de la investigación determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos de la municipalidad distrital de Huarmaca 2025; y, como objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión municipal de la municipalidad distrital de Huarmaca 2025; Conocer el nivel de calidad de los servicios públicos de la municipalidad distrital de Huarmaca 2025.

METODOLOGÍA

Investigación de enfoque cuantitativo, porque Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) es un método de investigación que se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticos para responder a preguntas de investigación y probar hipótesis.

Investigación de tipo básica, porque es un tipo de investigación que se centra en la búsqueda de conocimientos y comprensión de un fenómeno sin fines prácticos o

aplicados inmediatos. Su objetivo principal es describir, analizar y comprender los fenómenos y procesos en sí mismos, sin pretender resolver problemas específicos o mejorar situaciones concretas (Hernández, Méndez, Mendoza, & Cuevas, 2017).

El nivel de estudio de la investigación es correlacional “busca identificar la existencia y el grado de relación entre las variables, sin pretender establecer causalidad o dirección de la relación”

(Hernández, Fernandez , y Baptista , 2014, p. 81).

Es de diseño no experimental - transversal, es un tipo de diseño de investigación que busca recopilar datos sobre una población o muestra en un momento específico, sin manipular variables ni controlar condiciones. En este diseño, se selecciona una muestra representativa de la población y se recopilan datos a través de instrumentos como cuestionarios, encuestas u observaciones. El objetivo principal es describir las características, actitudes, opiniones o comportamientos de la población en un momento determinado, sin pretender establecer causalidad o relaciones de causa-efecto.

La población en la presente investigación está constituida por 93 trabajadores que tiene relación directa con la atención al ciudadano.

Criterios de inclusión: trabajadores administrativos de la municipalidad y trabajadores que deseen participar voluntariamente en la investigación.

Criterios de exclusión: trabajadores que se encuentren de vacaciones o sancionados y trabajadores con más de 6 meses de relación laboral con la entidad.

“La muestra es un subconjunto representativo de la población que se selecciona para realizar la investigación. La muestra es el grupo de individuos o casos que se estudian en realidad, y se utiliza para hacer inferencias y generalizaciones sobre la población de la que se extrajo” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 75).

En el caso de la presente investigación, esta es igual a la cantidad de población, esto es los 93 trabajadores de la entidad. “Las técnicas de recojo de datos son los métodos

y procedimientos utilizados para recopilar información relevante y precisa sobre el objeto de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pp. 124). La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, la misma que se presenta en el Anexo 1 de la presente investigación.

“El instrumento es una herramienta o dispositivo que se utiliza para recopilar información relevante y precisa sobre el objeto de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pp. 125).

Los instrumentos de recojo de datos pueden ser de diferentes tipos y pueden variar según el diseño de la investigación y los objetivos del estudio, en caso de la presente investigación se utilizó el cuestionario.

La validez de los instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos, detalles que se presentan en las fichas firmadas por los expertos en el anexo 05, los mismos que tienen la experiencia y estudios de posgrado en la especialidad.

La confiabilidad de la investigación se realizó mediante la aplicación de una prueba piloto de 15 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, los mismo que fueron procesados en SPSS Vs. 27 aplicando el estadístico Alfa de Cronbach, por el cuestionario que se va aplicar en la investigación, siendo el resultado valores superiores a 0, 70, aceptando su aplicación.

Las técnicas de procesamiento de datos son los métodos y procedimientos utilizados para analizar, interpretar y presentar los datos recopilados en una investigación. Estas técnicas permiten transformar los datos recolectados en información útil y significativa que pueda ser utilizada posteriormente para responder a las preguntas de investigación y probar las

hipótesis, las mismas que se aplicaron a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huarmaca.

Las técnicas de análisis de datos son los métodos y procedimientos utilizados para examinar, interpretar y sacar conclusiones sobre los datos recopilados en una investigación. Estas técnicas permiten identificar patrones, tendencias y relaciones entre las variables estudiadas, el procesamiento se realizó en el paquete

estadístico SPSS Vs 27 donde se procesó la información recolectada aplicando pruebas de normalidad a las variables y dimensiones siendo el resultado que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, para determinar la relación de las variables y dimensiones se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, siendo posteriormente presentada la información en el capítulo de resultados utilizando tablas de frecuencia y porcentajes.

RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la gestión municipal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	10	11.00%
Alto	83	89.00%
Total	93	100.00%

La tabla 1 presenta información del resultado relacionado con el comportamiento de la gestión municipal percibido por los trabajadores de la municipalidad de Huarmaca donde se puede apreciar que el nivel de la variable se encuentra en su mayoría en nivel alto con

89% lo permite aseverar que la gestión se viene desarrollando cumpliendo los lineamientos de gestión establecidos por la autoridad, respetando los derechos de sus trabajadores, brindando mejores servicios al usuario, fortaleciendo el compromiso de la gestión con la sociedad.

Tabla 2

Nivel de la calidad de los servicios públicos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	7	8.00%
Alto	86	92.00%
Total	93	100.00%

La tabla 2 presenta información del resultado relacionado con la percepción de la calidad de los servicios públicos percibidos por los trabajadores de la municipalidad de Huarmaca donde se puede apreciar que el nivel de la variable se

encuentra en su mayoría en nivel alto con 92% lo permite aseverar que se viene brindando adecuados servicios públicos a los usuarios, fortaleciendo el compromiso de la gestión con la sociedad.

Hipótesis General:

Tabla 3

Relación de la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos

Correlaciones			Gestión municipal	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	Calidad de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	93	93

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

En la tabla 3 estamos presentando los resultados de la relación de las variables, producto de la prueba de la hipótesis general utilizando el estadístico Rho de Spearman, donde se puede apreciar que el valor $r=0,690$ y el valor de significancia de

$p=0,000 < \alpha = 0,01$, lo que quiere decir que la relación es altamente significativa, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, dando respuesta así al objetivo general de la investigación.

DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general de la investigación, que indica determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos de la municipalidad distrital de Huarmaca 2025, fundamentado en la teoría de Tapia-Aguirre et al. (2022), quien manifiesta que la gestión pública como proceso de

aprendizaje, la misma que se enfoca en la idea de que la gestión municipal es un proceso de aprendizaje continuo que requiere la adaptación y la innovación para abordar problemas complejos. Los resultados de la investigación al realizar la prueba de la hipótesis fue relación de las variables, donde se obtuvo valor $r=0,690$ y

el valor de significancia de $p=0,000 < \alpha = 0,01$, lo que quiere decir que la relación es altamente significativa; el mismo que al comparar con otros antecedentes se tiene que hay relación significativa como la investigación de Caballero (2024) quien determino relación entre la gestión municipal y los servicios públicos con valor $r=0,99$ y $p<0,005$; al igual que Cerron (2024) donde la relación fue alto y significativa con valores de $r=0.923$ y p valor > 0.005 . Así como también Gonzalez (2024) encontró relación entre las variables de $r=0,627$ y $p<0,001$; al igual que, Teran (2024) relación entre las variables de $r=0,867$ y nivel de significancia $p=0,000<0,001$; al igual que, Huaman (2023) donde la relación entre las variables fue de $\rho = 0.319$ y valor $p < 0.05$; así como también, Marrufo (2023) relación entre las variables de $r=0,860$ y nivel de significancia $p=0,000<0,005$; al igual que, López (2020) relación entre las variables de $r=0,575$ y nivel de significancia $p=0,000<0,005$. Expresando de acuerdo a lo observado en los resultados, teorías y antecedentes que la gestión municipal adecuada es fundamentan para tener un proceso adecuado en la prestación de los servicios públicos básicos para el ciudadano y que la calidad con la que este la percibe va a depender de como los funcionarios del gobierno local la brinden, pudiendo ser adecuada o no en la solución de los problemas complejos que a diario se presentan en la sociedad.

De acuerdo con el objetivo específico 1 de la investigación, que indica identificar el nivel de gestión municipal de la municipalidad distrital de Huarmaca 2025, fundamentado en la teoría de Afroj et al. (2021), quienes manifiestan que la gestión municipal busca satisfacer las necesidades

de la comunidad, promover el bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos, y garantizar el desarrollo sostenible del municipio. Los resultados obtenidos fue que el nivel de la gestión municipal es alto con 89%, el mismo que se puede indicar que existen diferencias con los resultados obtenidos por González (2024) quien manifiesta en su investigación 67,3% de gestión municipal deficiente; al igual que López (2020) quien determinó en su investigación que la gestión municipal es regular con el 35 %, indicando con esto que la percepción sobre la gestión municipal difiere de acuerdo a las realidades donde se desarrolla la investigación permitiendo a la vez argumentar que la percepción muchas vez es causa de la gestión que realizan sus autoridades afectando o generando beneficio para su comunidad. Por lo tanto, se puede manifestar que la gestión municipal desarrollada en el Distrito de Huarmaca de acuerdo a lo informado por los trabajadores es relativamente alta debido a la gestión adecuada que viene realizando su autoridad, la misma que se puede percibir en el desarrollo que se esta generando en el distrito, lo que le ha permitido ser uno de los Distritos mas desarrollados de la provincia y departamento donde se ubica.

De acuerdo con el objetivo específico 2 de la investigación, que indica conocer el nivel de calidad de los servicios públicos de la municipalidad distrital de Huarmaca 2025, fundamentado en los aspectos teóricos de Arvelaiz y otros (2022) indican que la calidad de los servicios públicos “es la capacidad del estado para brindar servicios básicos satisfaciendo las necesidades de la población, el mismo que debe tener impacto directo en la calidad de vida del

poblador y en el nivel de desarrollo del país” (p. 6). Los resultados obtenidos fue que el nivel de la calidad de los servicios públicos es alto con 92%, el mismo que se puede manifestar que es diferente a los resultados obtenidos por Romero (2024) quien manifiesta que la satisfacción ciudadana de los servicios prestados en Guayaquil Ecuador es de nivel medio lo que permite conocer que los servicios no se prestan oportunamente como el usuario lo espera; al igual que Chacha et al. (2023) con su investigación realizada en el Milagro Ecuador, donde se obtuvo nivel regular con 34% para la calidad de los servicios públicos; al igual que, Vicuña et. al.(2023) quien determinó nivel medio para la calidad de los servicios públicos, percepción no favorable y capacidad insatisfechas del

CONCLUSIONES

1.Existe relación significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos de la municipalidad distrital de Huarmaca 2025, donde el valor del $Rho=0,690$, y la significancia del p valor = $0,000 < \alpha = 0,01$, altamente significativo, generando con este resultado que el titular de la entidad continúe mejorando la gestión institucional orientándola hacia el ciudadano con adecuado servicio municipales de calidad que ayuden a mejorar la calidad de vida y generen desarrollo sostenible en la sociedad.

2.El nivel de gestión municipal de la municipalidad distrital de Huarmaca 2025 es alto, con 89%, permitiendo indicar que

servicio prestado; Afroj et al. (2021) en su investigación manifiesta que el nivel prestación de los servicios básicos por el gobierno local se encuentran medianamente satisfechos con el 63,3%, demostrando la insatisfacción; al igual que González (2024) quien manifiesta en su investigación 67,8% la calidad de los servicios públicos es mala. Lo que permite manifestar que la calidad de los servicios públicos brindados por la autoridad local va a permitir generar desarrollo para todos los miembros de la comunidad y en el caso del Distrito de Huarmaca es lo que se puede observar, el mismo que vienen siendo continuo desde hace varios años, lo que le ha permitido ser unos de los Distritos más desarrollados de su zona

se está brindando una gestión municipal adecuada en favor de la ciudadanía del distrito, favoreciendo al desarrollo institucional y distrital, constituyéndose como uno de los más desarrollados de la provincia de Huancabamba, que es donde pertenece.

3.Conocer el nivel de calidad de los servicios públicos de la municipalidad distrital de Huarmaca 2025, es alta, con valor de 92%, permitiendo indicar que los servicios públicos se vienen brindando en la municipalidad son de calidad, permitiendo desarrollo sostenible y ordenado del distrito, favoreciendo a todos los miembros de sus comunidades y los servidores de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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/https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Alzamora, J. (2024). Management of human talent and quality of service in the Provincial Municipality of Atalaya, Perú (Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Perú). *Revista Científica Integración*, 8(1), 9-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.36881/ri.v8i1.880>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice (Gobernanza colaborativa en teoría y práctica). *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Arvelaiz, Y., Barráez, D., & Solorzano, M. (2022). Quality Basic Service Indicators: A twitter approach. *Central University of Venezuela*, 1, 1 - 12. <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ve/Quality-Basic-Service-Indicators-PNUD-Venezuela.pdf>
- BER Research Note. (2021, Octubre). Stellenbosch University. [sun.ac.za/english: https://www.sun.ac.za/english/faculty/economy/spl/SPL%20Library/BER%202021%20SAs%20Municipal%20Challenges_Final.pdf](https://www.sun.ac.za/english/faculty/economy/spl/SPL%20Library/BER%202021%20SAs%20Municipal%20Challenges_Final.pdf)
- Caballero, E. (2024). Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023. *Cuaderno Venezolano de Sociología*, 33(2), 157-168. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.11216966>
- Cerron, M. (2024). Gestión municipal y calidad de servicios públicos en un distrito de Lima Este, 2024. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/151044>
- Chacha, J., Sánchez, J., Quimiz, J., & Llamuca, A. (2023). Public management and its influence on the quality of citizen care in Milagro (La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro). *Revista Universidad y Sociedad*, 15(6), 204-213. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n6/2218-3620-rus-15-06-204.pdf>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 01 - 14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- División de Estadística de las Naciones Unidas. (2022). Naciones Unidas. Naciones Unidas.org: <https://unstats.un.org/sdgs/report/2022/goal-11/>
- Gobierno de la Provincia del Salta. (2018). La calidad en los servicios públicos. Argentina: Oficina de Calidad de los Servicios.
- Gonzalez, M. (2024). Gestión municipal y calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/137986>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista,

- P. (2014). Metodología de la Investigación (Vol. Sexta edición). Mexico, Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). Fundamentos de Investigación (Primera ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Herrera, P. (2023, Abril 3). Instituto Peruano de Economía. Ipe.org.pe/: <https://www.ipe.org.pe/portal/hablemos-sobre-los-municipios-y-sus-capacidades-de-inversion-publica>.
- Huaman, E. (2023). Gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Tinyahuarco, 2023. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/125821>
- Kalonda, J., & Gobernador, K. (2021). Factors Affecting Municipal Service Delivery: A Case Study of Katima Mulilo Town Council, Namibia. African Journal of Public Affairs, 12(2), 1 - 26. https://hdl.handle.net/10520/ejc-ajpa_v12_n2_a2
- Lingán, Y., Ramón, I., Flores, C., Flores, G., & Capcha, J. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018 – 2023. Revista de Climatología, 24(1), 722-729. <https://doi.org/10.59427/rccli/2024/v24cs.722-729>
- López, A. (2020). Municipal Management and Quality of Public Service in Tingo Maria (Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María). Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades, 11(1), 25-31. <https://doi.org/https://doi.org/10.37711/de-safios.2020.11.1.138>
- Marrufo, M. (2023). Estrategias de gestión municipal para calidad de servicios públicos en un distrito de la provincia de Chiclayo. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113422>
- Municipalidad Provincial de Piura. (2023, Agosto). Centro Nacional de Datos. cdn.www.gob.p: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5058112/DIAGNÓSTICO%20BRECHAS%20INFRAESTRUCTURA%20O%20ACCESO%20SERVICIOS%202025-2027.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2024). Government at a Glance: Latin America and the Caribbean 2024 (Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024). OECD Publishing, 1(1), 1 - 225. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/0f191dcb-es>
- Pavanelli, R., & Edwards, D. (2020, Noviembre 20). Mundos de la Educación. Mundos de la Educación.org: <https://www.ei-ie.org/es/item/23596:el-mundo-depende-de-los-servicios-publicos-y-los-servicios-publicos-requieren-voluntad-politica>
- RENIEC. (2022). Palación electoral proceso de elecciones Regionales y Municipales 2022. Población electoral del proceso de elecciones regionales y municipales por grupo de edad y sexo, según lugar de residencia, 2022. Lima: Gerencia de Imagen Institucional – RENIEC.

<https://portales.reniec.gob.pe/web/estadistica/pelectoral>

- Romero, J. (2024). Citizen satisfaction in municipal services. Cases of Urban and Rural Parishes Guayaquil-Ecuador (Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador). Tesis doctoral, Universidad de Cordova, Escuela de posgrado. <http://hdl.handle.net/10396/28520>
- Salazar, A. (2022). Servicios básicos que Cómo usarla. Springspain. <https://blogcandidatos.springspain.com/desarrollo-profesional/teoria-de-la-motivacion-de-la-expectativa-definicion-y-como-usarla/>
- Tapia-Aguirre, J., Avendaño, C., Coacalla-Castillo, C., Calla-Chumpisuca, Y., Espinoza, J., & Vera-Maldonado, P. (2022). Gestión municipal y desarrollo local. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/inudi.b.049>
- Teran, M. (2024). Gestión municipal y su necesita la población para tener una mejor calidad de vida. Actualidad Gubernamental(164), III-1 - III-4.
- Secretaría de la Gestión Pública. (2023). Valor Público: alidad de Servicio: atención eficaz, eficiente y oportuna. Boletín Valor Público, 1(3), 01 - 13. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5256127/BOLETIN%20MENSUAL%20SGP%20octubre%202023.pdf>
- Spring Professional. (2021). Teoría de la motivación de la expectativa: definición y influencia en la calidad del servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Independencia en el año 2023. Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Escuela de posgrado. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/14873>
- Vicuña, W., Orellana, C., Orellana, E., & Quinteros, M. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. Revista de Ciencias Sociales, 29(3), 204-218. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40706>.