



Espacio Abierto  
ISSN: 1315-0006  
espacioabierto@serbi.luz.edu.ve  
Universidad del Zulia  
República Bolivariana de Venezuela

Caballero Marreros, Edson Johan  
Influencia de la gestión municipal en la prestación de  
servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023  
Espacio Abierto, vol. 33, núm. 2, 2024, -Junio, pp. 157-168  
Universidad del Zulia  
Maracaibo, República Bolivariana de Venezuela

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11216966>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12277898009>

- ▶ [Cómo citar el artículo](#)
- ▶ [Número completo](#)
- ▶ [Más información del artículo](#)
- ▶ [Página de la revista en redalyc.org](#)

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante  
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia



## ESPACIO ABIERTO

Cuaderno Venezolano de Sociología



Volumen 33

Nº 2

abril-junio 2024

# 2

Auspiciada por la International Sociological Association (ISA)  
y la Asociación Latinoamericana de Sociología (ALAS).  
Revista oficial de la Asociación Venezolana de Sociología (AVS)



Cuaderno Venezolano de Sociología

Volumen 33 N° 2 (abril/junio) 2024, pp. 157-168

ISSN 1315-0006. Depósito legal pp 199202zu44

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11216966>

# Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023

*Edson Johan Caballero Marreros*

## Resumen

El objetivo de esta investigación consiste en analizar la percepción de eficiencia de la gestión municipal en relación a la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023, a través de una metodología de tipo correlacional que permitió medir que la prestación de servicios municipales no responden a la categoría “inercia política”, sino a la identificación de un actor político. El artículo inicia con un debate sobre los peligros de la inercia negativa en las políticas y la ventaja potencial que representan los liderazgos renovadores en democracia frente al cambio social. Posteriormente, se aplica una herramienta de medición de percepción, la cual confirma una correlación fuerte entre la variable identidad del actor de la gestión municipal y la variable prestación de servicio mostrando un coeficiente de Pearson de 0,99 lo que demuestra la presencia potencial de un actor político con capacidad de cambio social. Diferentes dimensiones de cada variable de estudio confirmaron esta fuerte correlación. Se concluye acerca de los riesgos que implica a la política pública que los medidores propendan a favorecer la identidad del actor político sobre las mediciones objetivas de eficiencia, pero también acerca de la crucialidad del actor en la capacidad de cambio, estabilidad y continuidad de políticas que requieren esfuerzos de largo aliento.

**Palabras Clave:** calidad; inercia política; políticas pública; eficiencia; gobiernos locales

# Influence of municipal management on the provision of services in the provincial municipality of Piura 2023

## Abstract

The objective of this research was based on analyzing the perception of efficiency of municipal management in relation to the provision of services in the provincial municipality of Piura 2023, through a correlational methodology that allowed measuring that the provision of municipal services does not respond to the category “political inertia”, but to the identification of a political actor. The article begins with a debate on the inertia of public policies, and consequently, the problems of representativeness in electoral contexts, and their possible impact on the implementation process. Subsequently, the debate is contrasted with results from a perception measurement tool, using a cross-sectional and descriptive non-experimental design. The tool confirms a strong correlation between the municipal management variable and the service provision variable, showing a Pearson coefficient of 0.99, which demonstrates the importance of the identity of the political actor in citizenship. Different dimensions of each study variable confirmed this strong correlation. It is concluded about the risks to public policy that the meters tend to favor the identity of the political actor over efficiency, but also about the cruciality of the actor in the stability and continuity of policies that require long-term efforts.

**Keywords:** Quality of Management; Political inertia; Public Policies; Efficiency; Local Government

## Introducción

Es de conocimiento común en los estudios de gobierno y gestión, que una política puede crear una inercia negativa, en la medida en que se hace difícil modificarla o transformarla, impidiendo con ello los necesarios rediseños, como son las actualizaciones, la incorporación de tecnología, las evaluaciones transparentes o las reformulaciones. De hecho, el análisis de inercias negativas y el daño que han producido en América Latina es común a la literatura crítica sobre ciencias políticas (Espinola, 2024; El-Eiran, 2017; Kriger, 2022; Sánchez, 2022). Sin embargo, esta investigación supone que si la acción política se asocia a nuevos liderazgos, esto es, actores visibles para los usuarios, y que sean asociables a la política, se estima que la política pública es susceptible de cambios. Los liderazgos renovadores imprimen un nuevo carácter simbólico y cultural a la experiencia política, y facilitan la aceptación social de romper con las inercias.

Por lo cual se hace necesario medir la asociación entre un liderazgo de carácter renovador con la política, con el fin de detectar una primera potencialidad al cambio social. Se presenta esta medición para la prestación de servicios en la municipalidad provincial de

Piura, en el año 2023, y se analizan sus posibilidades.

Es una idea base a la hipótesis avanzada por este artículo, que existe una inercia natural que genera toda acción política:

*“Una vez creada por las personas, la sociedad adquiere una inercia propia, se enfrenta a sus creadores y exige una medida de obediencia. Por nuestra parte, experimentamos la influencia de la sociedad cuando vemos el orden que existe en nuestras vidas o cuando nos enfrentamos a la tentación de romper sus normas y sentimos que las reglas morales nos detienen”* (Macionis y Plummer, 2011, 201)

Esta inercia reside fundamentalmente en la burocracia. A diferencia de lo ideado por autores clásicos como Weber, las burocracias también son sistemas poco activos para el cambio social, y muy *funcionales a toda forma de inercia*:

*“Si los burócratas a veces reciben poca motivación para ser eficientes, tienen por otra parte muchos incentivos para mantener sus trabajos. De modo que los funcionarios, por lo general, se esfuerzan por perpetuar sus organizaciones incluso cuando sus propósitos ya se han cumplido. Como Weber escribió, «una vez totalmente establecidas, las burocracias están entre las estructuras sociales que resultan más difíciles de destruir» (1978: 987; edición original de 1921)”* (Macionis y Plummer, 2011, 159)

La inercia incluso puede definir la existencia de una política aun más allá del cumplimiento de los objetivos por la que fue formulada ésta. Por lo que se requiere de una herramienta fuerte que facilite la renovación. El contexto democrático facilita esta herramienta con la renovación de los líderes, así como los liderazgos renovadores, los cuales aportan a repensar, discursiva y prácticamente, las políticas aceptadas en otros tiempos, incluyendo la posibilidad de modificar o reformular sus presupuestos:

*“La inercia burocrática se refiere a la tendencia de las organizaciones burocráticas a perpetuarse a sí mismas. En otras palabras, las organizaciones formales tienden a tener una vida propia más allá de sus objetivos formales. Solo ocasionalmente las organizaciones que cumplen sus objetivos desaparecen. Es más frecuente que los líderes decidan mantenerlas a flote y, antes que disolverlas, opten por conservarlas, pues de ello dependen sus ingresos y estatus social* (Macionis y Plummer, 2011, p.159)

Este debate es fundamental en el área de gobierno y la administración de los municipios, donde se acerca más la acción del Estado a la ciudadanía, y a sus mundos de vida. Según Álvarez la función del gobierno municipal es el:

*“órgano que se encuentra en el primer escalón del área administrativa, cuya función es orientar y dirigir el presupuesto de forma eficiente, para prestar servicios públicos y promover la gestación de obras en beneficio de la población”.* (2020, 3)

La figura del Alcalde es, por formalidad, el puesto que puede desarrollar liderazgos (Cepeda y Cifuentes, 2019) y, sobre todo, liderazgos renovadores. Según López et al. (2020) las dos variables que sustentan la eficiencia del liderazgo municipal es que los elegidos no cuentan con preparación académica adecuada para poder soportar las exigencias del puesto y, además, la falta de liderazgo que permita articular cada una de las acciones que deben ejecutar para prestar un servicio eficiente y eficaz.

Cuando se habla de los servicios públicos no solo se hace mención al cumplimiento de normativas, los objetivos empíricos deseados, sino también al grado de satisfacción de los usuarios, lo que redundará en el problema básico de la gestión en materia política: la legitimidad y la confianza. La norma de evaluación de la gestión pública ecuatoriana, por ejemplo, asocia la legitimidad y eficiencia a la base de sociedades sostenibles, equitativas y democráticas (Gobierno de la República del Ecuador, 2018).

En Perú el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2017) estableció que, en general, el 62.1% de las municipalidades requerían de asistencia técnica tributaria y, en el caso de la región Piura, el 44.0% requerían de dicha asistencia técnica. De igual manera el Ministerio de Economía y Finanzas, MEF (2023), a través del portal de Transparencia Económica, estableció que, a nivel del país, la ejecución presupuestal fue de 88.1 %, muy superior al nivel de ejecución registrado en la Municipalidad de Piura, que fue del 69.7 %. Todo ello indica necesidades resultantes de una planificación del gobierno municipal relativamente ineficiente.

Si bien, los recursos asignados en el ámbito de la municipalidad específicamente en Piura, siempre serán escasos, deben gestionarse eficiente y eficazmente con el fin de cumplir con sus objetivos, estableciéndose el uso óptimo de sus recursos asignados, lo cual debe expresarse en servicios de calidad para los ciudadanos, en expresiones de modernidad, efectividad y manejo para los diferentes fondos de servicios prestados a la comunidad, son escasos y precarios.

Con base en todo lo antes expuesto, la idea de gestión se ha ampliado a un universo mayor, de tal manera que incluye a compañías privadas, organismos estatales, nacionales, regionales y locales, organismos sin ninguna condición económica, etc. Esta ampliación del campo de la gestión obedece a que se ha tomado conciencia que, en todo tipo de organización, de lo que se trata es de hacer un uso óptimo de los recursos. Por cierto, hay similitudes y diferencias entre lo privado y estatal; porque, mientras que las organizaciones privadas sostienen como objetivo maximizar la rentabilidad empresarial, el objetivo principal de las instituciones públicas es ofrecer los mejores servicios al público. Existen tres niveles en el Perú de gestión: el primero nacional, segundo regional y tercero municipal.

El INEI (2017) menciona que las provincias y los municipios distritales son organismos gubernamentales para el progreso local, poseen personas jurídicas de derecho público y tienen la facultad para poder desempeñarse en todo, y en el cumplimiento de sus objetivos, los municipios son organismos donde a través de ellos se debe promover crecimiento local, y para ello es necesario que se mejoren y manejen estrategias, funciones y métodos idóneos que permitan el crecimiento interno y proyecten a la comunidad una mejor apariencia de gobierno municipal serio, moderno, responsable, eficaz y eficiente, acorde con las expectativas ciudadanas.

En cuanto a la calidad del servicio, existen diversas definiciones, una de ellas es la de Ishikawa declara que la calidad está destinada a *“diseñar, manufacturar, desarrollar y mantener el producto (...) que sea el más barato, el más útil y siempre que sea beneficiado el consumidor”* (1986, 40). De igual manera Deming (1989) considera que para entender la calidad hay que percibir la obtención de los bienes y servicios como un conjunto, de tal forma que mejora la calidad.

La literatura en la materia suele abandonar el ángulo del liderazgo y suele concentrarse en las funciones de razonabilidad, podnerabilidad y eficiencia de la relación Objetivo-

Resultados. Por ejemplo, Zárraga et al. (2018), en una investigación similar, realizada en la municipalidad del distrito de Puerto Libre, en la provincia de Lima 2021, pudieron evaluar que la calidad de la gestión está estrechamente relacionada con la calidad del servicio que se presta en dicha institución, y esto a su vez se relaciona con la planificación que el distrito maneje, es decir a mayor y mejor planificación la calidad de la gestión y el servicio prestado será más eficiente.

En el mismo orden de ideas, Torres-Sánchez en su investigación titulada “*Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020*” (2022) pudo discriminar que al planificar y mejorar la calidad de la gestión mejora considerablemente la atención al cliente, pues al tener una buena organización, dirección y un excelente control administrativo de los recursos el servicio prestado será de calidad además de un buen desempeño de los trabajadores en las diversas áreas.

Pero, en la práctica, las ciencias políticas recuerdan que la dinamicidad de sus formulaciones permite su adaptación en el tiempo, su trasvase en nuevas políticas e, incluso, su longevidad, en caso de que se requiera un esfuerzo de largo aliento. Por lo cual la relación de razonabilidad objetivo-resultados, es insuficiente, y se requieren procesos simbólico-culturales que reactiven la función municipal a favor de la eficiencia o de nuevas formas de eficiencia.

## Método

### ***Tipo, diseño y enfoque de la investigación***

La investigación se basó en una investigación de tipo correlacional que permitió medir el grado de influencia existente entre la identidad de la gestión municipal (con el fin de identificar liderazgo a partir del indicador *visibilidad del actor*) y la prestación de servicios en la municipalidad de Piura. Se utilizó un diseño no experimental de corte transversal y descriptivo que se proyectó en el enfoque cuantitativo.

### ***Población y muestra***

La población de la cual se extraerá la muestra estará conformada por los ciudadanos de la municipalidad provincial de Piura, lo cual es importante mencionar que la población es superior a 10000 personas, por lo tanto, estadísticamente se le considera una población grande (Aguilar-Barojas, 2005).

Para el cálculo de la muestra se considera que, al ser una población grande, se debe determinar a través de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{E^2}$$

Donde:

“n”: es el tamaño de la muestra para poblaciones grandes

“Z”: es el valor de la abscisa en la normal estandarizada, cuando el nivel de significación

es del 5% ( $\alpha = 0.05$ ),  $Z = 1.96$

“p”: es la probabilidad de acertar

“q”: es la probabilidad de no acertar

“E”: es el error permitido.

Con un nivel de significación del 5 %, una varianza máxima (lo cual equivale a que  $p = q = 0.5$ ) y un error permitido del 5 %, se obtuvo un valor para  $n = 384$

De esta manera se establece que 192 ciudadanos son del género femenino y 192 del género masculino

De igual manera, se considera como criterios de inclusión/exclusión que solo se encuestaron ciudadanos que mayores de edad. Para la aplicación de la encuesta se realizó de manera aleatoria, es decir, siendo la población homogénea todos tienen la misma probabilidad de ser encuestados por lo que se aplica el muestreo aleatorio siempre.

#### *Declaración de variables y dimensiones*

Variable 1: Gestión Municipal

Dimensiones de la variable 1: Eficacia, Eficiencia y Financiamiento

Variable 2: Prestación de servicio

Dimensiones de la variable 2: Tangibilidad, Fiabilidad y Capacidad de respuesta

#### *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Se aplicó una encuesta a través de un cuestionario contentivo de 18 preguntas con respuestas tipo Likert cuyos valores estaban dispuestos de la siguiente manera: Totalmente de acuerdo: (5), De acuerdo: (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo: (3), En desacuerdo: (2), Totalmente en desacuerdo: (1).

Dicho cuestionario fue validado por expertos además de un análisis de confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach arrojando en la variable Gestión Municipal un coeficiente de 0.99 y en la variable Prestación de servicio un coeficiente de 0.98 demostrando que posee un nivel de confiabilidad alto. De la misma manera en la Tabla 1 se muestran los resultados sobre el nivel de consistencia entre las variables de estudio, Gestión Municipal y Prestación de Servicio a través del cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 1  
**Cálculo Alfa de Cronbach de ambas variables**

<b>Confiabilidad</b>	<b>K</b>	<b><math>\alpha</math></b>
V1: Gestión municipal		
V2: Prestación de servicio	18	<b>0.99</b>

De esta manera se demuestra que ambas variables y sus respuestas están correctamente establecidas, redactadas y acordes al tema de estudio.

## Resultados y discusión

Para evaluar la correlación existente entre las variables y sus dimensiones se procedió a realizar el cálculo de Correlación de Pearson obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2  
**Correlación de Pearson entre las variables de estudio**

Correlación entre las Variables	Prestación de servicio
Gestión municipal	<b>0,99</b>

Como se muestra en la tabla 2 se observa la existencia de una correlación fuerte entre la variable gestión municipal y la variable prestación de servicio, lo que demuestra que la identidad de la gestión municipal, midiendo la visibilidad del liderazgo, incide directamente sobre la prestación de servicio.

Por otra parte, se evaluaron las dimensiones de cada una de las variables para determinar la correlación existente entre cada una de ellas y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 3  
**Correlación de Pearson entre la dimensión eficacia de la variable gestión municipal sobre las dimensiones de la variable prestación de servicio**

Dimensión 1 de la Variable 1 (Gestión Municipal)	Dimensiones Variable 2 Prestación de servicio
<i>Eficacia</i>	Tangibilidad
	<b>0,96</b>
	Fiabilidad
	<b>0,98</b>
	Capacidad de respuesta
	<b>0,95</b>

La eficiencia y eficacia de los procesos suele llevar inducir en los usuarios sistemas de modernización, seguridad, crecimiento económico, imperio de la ley, y desarrollo sostenible. Todo ello se relaciona con eficacia de los procesos, de manera que estos puedan ser tangibles, que el servicio sea fiable y que la capacidad de respuesta frente a cualquier situación sea lo más oportuna posible.

Según menciona López (2020) una buena planificación influye de manera positiva o negativa en la calidad de la gestión siempre, lo cual repercute directamente en la calidad del mismo y a su vez en la satisfacción del cliente. Pero dado que la variable satisfacción es política-simbólica, es necesario crear, estrategias, políticas, y acciones que permitan mejorar estos procesos de gestión y lograr cubrir las necesidades y exigencias de los usuarios, utilizando los liderazgos.

Por otro lado, se muestran los resultados de la correlación de Pearson realizada a la Dimensión 2 de la Variable Gestión municipal sobre las dimensiones de la Variable Prestación de servicios.

Tabla 4

**Correlación de Pearson entre la dimensión eficiencia de la variable gestión municipal sobre las dimensiones de la variable prestación de servicio**

<b>Dimensión 2 de la Variable 1 (Gestión Municipal)</b>	<b>Dimensiones Variable 2 Prestación de servicio</b>
<i>Eficiencia</i>	Tangibilidad
	<b>0,95</b>
	Fiabilidad
	<b>0,96</b>
	Capacidad de respuesta
	<b>0,97</b>

De igual manera, se muestran los resultados de la correlación de Pearson realizada a la Dimensión 3 de la Variable Gestión municipal sobre las dimensiones de la Variable Prestación de servicios

Tabla 5

**Correlación de Pearson entre la dimensión financiamiento de la variable gestión municipal sobre las dimensiones de la variable prestación de servicio**

<b>Dimensión 3 de la Variable 1 (Gestión Municipal)</b>	<b>Dimensiones Variable 2 Prestación de servicio</b>
<i>Financiamiento</i>	Tangibilidad
	<b>0,94</b>
	Fiabilidad
	<b>0,96</b>
	Capacidad de respuesta
	<b>0,97</b>

Con base en estos resultados de correlación entre dimensiones se puede mencionar que los encuestados manifestaron no están muy satisfechos con respecto a la capacidad que tienen los trabajadores para atender el trabajo asignado, lo que genera un servicio poco adecuado o deficiente, mostrando poca fiabilidad, esto genera que no siempre estén dispuestos a resolver los problemas que se le presenten a los usuarios, volviendo tedioso el proceso de solicitudes en los servicios. Esto generalmente se acusa deberse a la falta de liderazgo o de una buena planificación para mejorar la gestión municipal. Sin embargo, el sistema muestra una importante correlación de la gestión municipal con la tangibilidad, la confiabilidad y la capacidad de respuesta. Eso significa que el liderazgo de los actores de la política, en este caso, los servidores públicos, es radicalmente fundamental en la percepción de eficiencia y eficacia. La identidad del funcionario central, en este caso, el alcalde, también recibió el mismo tratamiento, revelando que la función municipal es centralmente, o depende centralmente, del liderazgo de las personas que representan dicha función. Esto deja por fuera o secundariza la relación objetivo-resultado, normalmente tan apreciada en la literatura sobre gestión de gobierno y gestión municipal.

Esto se relaciona con la investigación de Tang (2021), quien menciona que es necesaria

la existencia de un buen líder, que planifique y cree estrategias para el uso correcto y eficiente de los recursos financieros, humanos y materiales dentro de la municipalidad.

Asimismo, Cueva (2023) reenfoca la adecuación del servicio público a la importancia de los servidores, de los cuales dependería la percepción de una buena gestión municipal, por lo que es necesario siempre crear nuevas estrategias de gestión para mejorar la percepción.

## Conclusiones

La relación directa entre la gestión municipal y la prestación de servicios en la Municipalidad provincial de Piura, rrelacional el papel de la identidad de los servidores, la tangibilidad y fiabilidad y capacidad de respuesta, lo que indica la centralidad del liderazgo del servidor público, en el nivel de satisfacción que tiene el usuario. Asimismo, se pudo corroborar que cada una de las dimensiones intervinientes en cada variable están relacionadas entre sí, mostrando niveles altos de correlación, implicando que la gestión, asociable al liderazgo, incide sobre la satisfacción de manera correlativa.

Por lo tanto, la calidad en que se gestionen los procesos dentro de las entidades municipales tiene una muy estrecha relación con la calidad de la prestación de servicios de los servidores mismos, por lo que es necesario evaluar constantemente la calidad y la manera en que se ejecutan cada uno de los procesos al momento de atender a los clientes dentro de la institución, para alcanzar la eficacia y eficiencia necesaria para cumplir con los objetivos de la institución.

Esto dependerá en gran manera, del modo en que se gestionen cada uno de los procesos centrados más en las habilidades y flexibilidades del servidor, que en protocolos cerrados o rígidos de relación o planificación normativa entre objetivo y resultados. La planificación que la municipalidad establezca en cada una de las metas trazadas, y en la capacidad de respuesta que tengan los funcionarios para resolver situaciones imprevistas al momento de atender a los usuarios, a la luz de estos resultados, dependería de la importancia y la habilidad del sistema entendido como un sistema de liderazgos.

## Referencias

AGUILAR-BAROJAS, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. **Salud en Tabasco**, 15(2), 333-338 . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>

ÁLVAREZ, N., & DELGADO, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina*. **Revista Científica Multidisciplinar**, 4(2), 955-971. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.133](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133)

BERNAL, I., PEDRAZA, N., VARÁSTEGUI, J., & MONFORTE, G. (2017). Service quality and user's satisfaction assessment in the health context in Mexico. **Cuadernos de administración. Journal of Management**, 33(57), 36-47. doi:47. <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>

CALESCO, J. (2021). Qualidade dos serviços prestados pelas academias de ginástica. **Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación**, 39, 18-23. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7586491>

CASIANO, D., & CUEVA, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y con-

fianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. **Academo (Asunción)**, 7(2). doi:<https://doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>

CEPEDA, J., & CIFUENTES, W. (2019). Sistema de Gestión de calidad en el sector público. Una revisión literaria. **PODIUM**(36), 35-54. doi:<http://dx.doi.org/10.31095/podium.201>

CORNEJO, M. (2019). **Análisis de la gestión municipal de Pucusana - Lima en el marco de la modernización del estado**. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27260>

CUEVA, L. (2023). **Gestión municipal y calidad de servicio público en una municipalidad provincial, Madre de Dios, 2023**. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123754>

DELAHOZ-DOMINGUEZ, E., FONTALVO, T., & FONTALVO, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. **Formación Universitaria**, 12(2), 93-102. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>

DEMING, W. (1989). **Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis**. Ediciones Díaz de Santos S. A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

EL-EIRAN, M. (2017). Cómo lidiar con una inercia institucional nociva. **Project Syndicate**. Octubre, 7. <https://www.project-syndicate.org/commentary/overcoming-institutional-inertia-by-mohamed-a--el-erian-2017-10/spanish>

ESPINOLA, K. (2024). **Inercia Burocrática: Urgencias en la gestión del desempeño**. SISIB, Universidad de Chile. <https://uchile.cl/noticias/172488/inercia-burocratica-urgencias-en-la-gestion-del-desempeno->

FIGUEROA, S. (2020). Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, **Ventanilla 2019**. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45665>

GARAY, D. (2020). **Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio de la dirección de concertación social del municipio de Monterrey en el periodos 2015-2018**. Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/19620/1/1080314235.pdf>

GONZÁLEZ, V., CAMPOVERDE, R., NORIEGA-RAMÍREZ, N., RODRÍGUEZ, N., SABANDO, D., & LAYEDRA, N. (2019). Analysis of the service quality of restaurants of the tourism sector of the province of Santa Elena, Ecuador. **17th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Tecnology “Industry, Innovation, And Infraestructurw for Sustainable Cities and communities”**. doi:<http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.203>

ISHIKAWA, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?: La modalidad japonesa*. Editorial Norma. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=MWGOXKteTQw-C&pg=PR7&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MWGOXKteTQw-C&pg=PR7&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false)

KRIGER, P. (2022). La inercia institucional en la comunicación del riesgo de desastres: análisis y aprendizajes a partir de la normativa nacional para la gestión integral del riesgo. **Estado Abierto: Revista sobre el Estado, la administración y las políticas públicas**. Vol. 6 Núm. 2. <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/308>

LÓPEZ, A. (2020). Gestión Municipal y calidad del servicio público de Tingo María.

**Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades**, 11(1), 25-31. doi:<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>

LÓPEZ, H., AQUIJE, L., GUZMÁN, M., VÁSQUEZ, J., & MAVILA, J. (2020). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina. Revista Multidisplinar*, 4(2), 7278-7301. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.133](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133)

MACIONIS, J. PLUMMER, K. (2011) **Sociología**. 4ª edición. <https://bibliotecavirtual-ceug.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/06/sociologc3ada-macionis-y-plummer.pdf> p.159

MOSQUERA, Y. (2020). **Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil-Ecuador**. Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5231>

SÁNCHEZ, A. (2022) Gobierno disfuncional y en la inercia. **Debate**. 15 de Diciembre. <https://www.debate.com.mx/opinion/Aaron-Sanchez-Ideas-para-el-Cambio-Gobierno-disfuncional-y-en-la-inercia-20221215-0307.html>

TANG, J. (2021). **La gestión municipal y la calidad de servicios públicos en la municipalidad distrital de Yarinacocha, Departamento de Ucayali 2020**. Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5225>

TORRES-SÁNCHEZ, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. **Polo del Conocimiento**, 7(10), 2112-2132. doi:10.23857\*pc.v7i8

TRIGOZO, R., SALDAÑA, C., SAAVEDRA, F., FLORES, K., & DELGADO, J. (2021). Gestión municipal y cumplimiento de la meta 4 en la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 5(5), 8655. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.946](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.946)

VELÁSQUEZ, E. (2020). **Calidad del servicio en la satisfacción del usuario de consulta externa en una Red del Ministerio Salud, en el año 2019**. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40912>

ZÁRRAGA, L., MOLINA-MOREJÓN, & CORONA-SANDOVAL, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. **RECAI. Revista de estudios en Contaduría, Administración e Informática**, 7(18). doi:<https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

## Documentos oficiales e institucionales

Gobierno de la República del Ecuador. (26 de Abril de 2018). *Calidad en los servicios públicos*. Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. (2017). *Estadísticas Municipales 2016*. Lima, Perú. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1417/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1417/libro.pdf)

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. (Diciembre de 2017). *Perú: Indicadores de gestión municipal 2017*. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1474/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1474/libro.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas, MEF. (2023). *Portal de Transparencia económica*

ca. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100143&lang=es-ES&view=category&id=661](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100143&lang=es-ES&view=category&id=661)

Real Academia Española, RAE. (2023). *Diccionario Panhispánico del español jurídico*. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/administraci%C3%B3n-municipal>