



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v11i2.4396>

Ciencias Sociales y Políticas
Artículo de Investigación

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

Municipal Public Management and Community Service

Gestão Pública Autárquica e Serviço Comunitário

Denis Fabián Escobar Brito ^I
denis.escobar@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-8780-159X>

Ivan Patricio Arias González ^{II}
ivan.arias@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-6842-848X>

Correspondencia: denis.escobar@unach.edu.ec

***Recibido:** 26 de abril de 2025 ***Aceptado:** 22 de mayo de 2025 * **Publicado:** 01 de junio de 2025

- I. Ingeniero de Empresas. Maestrante en la Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba-Ecuador.
- II. Magíster en Contabilidad y Auditoría. Director de Carrera en la Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba-Ecuador.

Resumen

La gestión pública municipal enfrenta serias deficiencias que afectan la calidad del servicio a la comunidad, incluyendo la falta de planificación estratégica, burocracia excesiva, insuficiencia de recursos y limitada aplicación de tecnologías para la modernización administrativa. El objetivo de esta investigación es analizar de qué manera la gestión pública municipal se relaciona con el servicio a la comunidad de Riobamba mediante aplicación de encuestas orientado a la eficiencia en los procesos públicos. Se emplea un enfoque mixto es decir cualitativa y cuantitativa, Además, se empleó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario con preguntas tanto de gestión municipal como se servicio a la comunidad, basado en la escala de Likert. Asimismo, para el desarrollo de los objetivos, se aplicaron los criterios SMART. Los principales resultados fueron: La identificación de indicadores en la gestión municipal permite evaluar su impacto en los servicios públicos y mejorar su eficiencia. Aspectos como planificación, transparencia, participación y eficiencia administrativa influyen en la calidad y equidad de los servicios. Además, una gestión bien estructurada fortalece la confianza ciudadana y optimiza recursos, garantizando mejores condiciones para la comunidad.

Palabras Claves: Gestión pública; gestión pública municipal; servicio a la comunidad; servicio.

Abstract

Municipal public management faces serious deficiencies that affect the quality of service to the community, including a lack of strategic planning, excessive bureaucracy, insufficient resources, and limited application of technologies for administrative modernization. The objective of this research is to analyze how municipal public management relates to community service in Riobamba through the application of surveys aimed at the efficiency of public processes. A mixed approach, i.e., qualitative and quantitative, is used. In addition, the survey technique was employed, using a questionnaire with questions about both municipal management and community service, based on the Likert scale. SMART criteria were applied to develop the objectives. The main results were: The identification of indicators in municipal management allows for the evaluation of their impact on public services and the improvement of their efficiency. Aspects such as planning, transparency, participation, and administrative efficiency influence the quality and equity of services. Furthermore, well-structured management strengthens citizen trust and optimizes resources, ensuring better conditions for the community.

Keywords: Public management; municipal public management; community service; service.

Resumo

A gestão pública municipal enfrenta graves deficiências que afetam a qualidade do serviço à comunidade, incluindo a falta de planejamento estratégico, excesso de burocracia, recursos insuficientes e aplicação limitada de tecnologias para a modernização administrativa. O objetivo desta pesquisa é analisar como a gestão pública municipal se relaciona com o serviço comunitário em Riobamba através da aplicação de pesquisas que visam a eficiência dos processos públicos. É utilizada uma abordagem mista, ou seja, qualitativa e quantitativa. Além disso, foi empregue a técnica de inquérito, utilizando um questionário com questões sobre a gestão municipal e o serviço comunitário, com base na escala de Likert. Os critérios SMART foram aplicados para desenvolver os objetivos. Os principais resultados foram: A identificação de indicadores na gestão autárquica permite a avaliação do seu impacto nos serviços públicos e a melhoria da sua eficiência. Aspectos como o planejamento, a transparência, a participação e a eficiência administrativa influenciam a qualidade e a equidade dos serviços. Além disso, uma gestão bem estruturada fortalece a confiança dos cidadãos e otimiza os recursos, garantindo melhores condições para a comunidade.

Palavras-chave: Gestão pública; gestão pública autárquica; serviço comunitário; serviço.

Introducción

La eficiencia en la gestión de los gobiernos locales es clave para promover el bienestar común y elevar la calidad de vida de la ciudadanía. Para lograrlo, la administración municipal debe responder de manera responsable y efectiva a las necesidades de la comunidad, alineando sus acciones con los intereses ciudadanos (Arraiza, 2019). Asimismo, el fortalecimiento de la gestión municipal requiere que las autoridades locales impulsen el desarrollo de competencias y habilidades en sus funcionarios, además de adoptar metodologías efectivas para optimizar el desempeño organizacional (Álvarez & Delgado, 2020).

En este sentido, la gestión pública municipal es el conjunto de acciones, políticas y procesos llevados a cabo por las autoridades locales para administrar recursos y servicios públicos, buscando siempre el bien común y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. Implica la participación activa de funcionarios y ciudadanos en la toma de decisiones y en la implementación de políticas públicas, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas (Arraiza, 2019).

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

En complemento, el servicio a la comunidad se enfoca en satisfacer las necesidades de los ciudadanos, adaptándose a las particularidades de cada localidad y fomentando una relación dinámica entre el municipio y sus habitantes. La gestión efectiva incluye también la evaluación de políticas para medir su impacto, garantizando que las acciones reflejen los intereses de la población y fortalezcan la confianza en el gobierno local (Arraiza, 2019).

Es relevante destacar diversas investigaciones que abordan la gestión pública municipal y el servicio comunitario desde distintas perspectivas, puesto que permiten comprender los desafíos, avances y estrategias implementadas en distintos contextos. Estos estudios contribuyen al desarrollo de mejores prácticas, fomentan la eficiencia en la administración local y promueven un servicio comunitario más equitativo y accesible.

Un ejemplo de ello es el estudio de Caballero (2024) sobre la gestión municipal pública y el servicio comunitario en la municipalidad provincial de Piura 2023, el cual resalta la importancia de un liderazgo renovador y visible es importante para mejorar la satisfacción ciudadana. Se identificó el riesgo de inercia política que obstaculiza los cambios necesarios en la gestión, sugiriendo que una planificación adecuada y un liderazgo eficaz son esenciales para superar estas limitaciones y elevar la calidad del servicio. Además, se encontraron deficiencias en la planificación municipal que impactan negativamente la ejecución presupuestaria y la calidad de los servicios, lo que subraya la importancia de la gestión municipal en la mejora de la prestación de servicios comunitarios.

En la misma línea, Robles (2022), señala que existe una relación positiva significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio al ciudadano, evidenciando que una mejor gestión municipal se asocia con un aumento en la satisfacción del servicio ofrecido a los ciudadanos. Sin embargo, se identifica que muchos usuarios perciben deficiencias en la capacitación del personal y la eficiencia burocrática, lo que afecta su satisfacción general. A nivel de gestión, se encontraron niveles regulares y bajos en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias de mejora que incluyan capacitación y evaluación constante del personal municipal para atender de manera efectiva las necesidades de la comunidad

Por su parte, Bravo y Sánchez (2021) analizan la gestión pública municipal en la provincia de Mariscal Cáceres-Perú, y encontraron desafíos significativos en la efectividad para promover el desarrollo local y satisfacer las necesidades de la comunidad. A pesar de la importancia de la gestión municipal como actor clave en el cambio local, se evidencia un uso deficiente de los recursos y una falta de alineación entre las políticas públicas implementadas y las expectativas de los ciudadanos.

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

Esto ha resultado en una percepción negativa sobre la calidad de los servicios comunitarios ofrecidos, lo que sugiere la necesidad urgente de actualizar las prácticas de gestión y realizar un seguimiento de los objetivos establecidos, para mejorar la eficiencia y asegurar un impacto positivo en el bienestar social, económico y cultural de la población.

Desde otra perspectiva, Leiva (2021) muestra que la gestión pública municipal, vinculada a la participación comunitaria a través de la junta vecinal, impacta significativamente la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de San Martín de Porres. Un 54.2% de los encuestados considera que la participación comunitaria es deficiente, lo que se correlaciona con una percepción baja de seguridad, donde el 36.4% la califica como insuficiente. La interacción entre la comunidad, la Policía Nacional y el serenazgo es fundamental para una gestión municipal efectiva, evidenciando que una mejor capacitación y comunicación entre estos actores puede mejorar tanto el servicio de seguridad brindado como la confianza de los ciudadanos en las autoridades, destacando la necesidad de integrar más eficazmente a la comunidad en las políticas públicas para una gobernabilidad más eficiente.

En un análisis similar, los resultados de la investigación de López (2020) sobre la gestión municipal y la calidad del servicio público en Tingo María revelaron que el 35% de los encuestados calificaron la gestión municipal como "regular", mientras que el 31% evaluaron la calidad del servicio público en la misma categoría. Esto indica que existen deficiencias tanto en la administración municipal como en la prestación de servicios, lo que genera insatisfacción entre los usuarios y señala la necesidad de mejorar las políticas y prácticas de gestión para atender adecuadamente las expectativas de la población.

Según la investigación sobre la gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de San Pablo elaborada por Monsefu (2021), indicaron que tanto el nivel de gestión municipal como la calidad del servicio son considerados medios, alcanzando un 45% de aprobación en ambos aspectos. Además, el estudio mostró que la gestión municipal influye positivamente en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad, sugiriendo que al mejorar la gestión se podría elevar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos brindados.

Es importante realizar esta investigación porque la gestión pública municipal y el servicio a la comunidad enfrentan desafíos relacionados con la organización y el control eficiente de los servicios que prestan las municipalidades. Dado que el sector público es un generador de empleo y proveedor esencial de servicios, la aplicación adecuada de los componentes del control interno como el ambiente interno, el establecimiento de objetivos y la evaluación del riesgo, es crucial para optimizar la gestión

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

y mejorar la atención a la comunidad. La ausencia de un control interno adecuado puede derivar en ineficiencias administrativas y un uso ineficaz de los recursos municipales, afectando el cumplimiento de metas y el desarrollo de programas sociales (Vásquez, 2021).

La gestión municipal en Riobamba enfrenta importantes desafíos en la atención a las necesidades de la comunidad. A pesar de contar con diversos recursos, la satisfacción de los residentes es baja, con desaprobaciones del 60% al 80% hacia la administración actual. Existe una desconexión entre las autoridades y las necesidades reales de los ciudadanos, quienes consideran que los problemas prioritarios no han sido adecuadamente abordados. La falta de comunicación sobre proyectos ha limitado la transparencia y la participación ciudadana, subrayando la necesidad de optimizar procesos y mejorar la gestión municipal para atender efectivamente las demandas de la población (Orozco, 2025). Lo que hace necesario identificar y analizar los indicadores de las dimensiones de la gestión municipal pública en relación con la prestación de servicios, permitiendo así una mejor comprensión de su impacto y posibles mejoras.

Para ello se ha establecido el siguiente objetivo general: analizar de qué manera la gestión pública municipal se relaciona con el servicio a la comunidad de Riobamba mediante aplicación de encuestas orientado a la eficiencia en los procesos públicos. Además, se plantean los siguientes objetivos específicos: identificar los indicadores de las dimensiones de la gestión municipal pública que se relacionan con la prestación de servicios públicos, discriminar los indicadores de las dimensiones de la gestión municipal pública y de la prestación de servicios públicos y relacionar los indicadores de las dimensiones de la gestión municipal pública y la prestación de los servicios públicos.

Metodología

Se realizó una investigación con enfoque mixto es decir cualitativa y cuantitativa con el fin de analizar la relación entre la gestión pública municipal y el servicio a la comunidad en la ciudad de Riobamba. Se realizó un análisis documental se distintas fuentes de información como artículos, libros y tesis de posgrado. Además, se empleó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario con preguntas tanto de gestión municipal como se servicio a la comunidad, basado en la escala de Likert, con las siguientes opciones de respuesta: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. El estudio es de tipo transversal, ya que se llevó a cabo en un período de tiempo determinado. La población de estudio la conformaron 100 personas de la ciudad de Riobamba.

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

Para el desarrollo de los objetivos, se aplicaron los criterios SMART (Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con un tiempo definido). En el caso del primer objetivo, que consiste en identificar los indicadores clave dentro de las dimensiones de la gestión municipal pública que afectan la prestación de servicios públicos, se llevó a cabo un análisis de fuentes disponibles, seleccionando al menos cinco indicadores clave en un plazo de dos semanas.

De manera similar, para el segundo objetivo, que busca discriminar y clasificar los indicadores de la gestión municipal pública y los servicios públicos en categorías claras, se establecieron criterios específicos para su clasificación, completando este proceso en un plazo de tres semanas.

Finalmente, respecto al tercer objetivo, que se centra en relacionar los indicadores de la gestión municipal pública con la calidad de los servicios públicos, se diseñó y completó una matriz de relaciones clave en un período de cuatro semanas.

La hipótesis planteada en esta investigación sostiene que una gestión pública municipal eficiente y transparente en Riobamba mejora la calidad del servicio brindado a la comunidad.

Para verificar esta hipótesis, se llevó a cabo una prueba de correlación entre las variables de gestión municipal y calidad del servicio, con el fin de determinar la existencia y la magnitud de la relación entre ambas. Se utilizó un análisis estadístico para medir la asociación entre los indicadores de gestión y la percepción de la calidad del servicio, lo que permitió evaluar si una mejora en la gestión municipal se traduce en un impacto positivo en la prestación de los servicios a la comunidad.

Resultados

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan una percepción predominantemente negativa sobre la gestión pública local. En particular, la mayoría de los encuestados no considera que las autoridades establezcan objetivos y metas claras (70% en desacuerdo o totalmente en desacuerdo). De manera similar, el 72% cree que los programas y proyectos no responden adecuadamente a las necesidades de la comunidad. Otro punto crítico es la asignación del presupuesto municipal, donde el 80% de los participantes percibe una distribución ineficiente. Asimismo, las reuniones públicas no son vistas como un mecanismo de participación efectiva, con un 64% en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Uno de los resultados más alarmantes es la percepción sobre la presencia de corrupción en la administración pública local. Un 30% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que existen prácticas corruptas, mientras que un 32% está totalmente en desacuerdo con dicha

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

afirmación. Esto sugiere que, si bien hay una percepción dividida, una proporción importante de ciudadanos considera que hay problemas de corrupción en la gestión municipal.

Los programas de seguridad no generan confianza, con una percepción generalizada de inseguridad. También se destaca una atención insuficiente a los grupos vulnerables, mientras que los programas municipales de salud y bienestar son considerados inadecuados. En general, la insatisfacción con la gestión pública y los servicios comunitarios es alta, con preocupaciones sobre corrupción, burocracia, infraestructura deficiente y falta de inclusión. Los resultados sugieren la necesidad de reformas urgentes para mejorar la confianza ciudadana y la calidad de los servicios (información proporcionada en el Anexo 1).

Indicadores clave de gestión municipal y prestación de servicios públicos

La prestación eficiente de servicios públicos depende en gran medida de la gestión municipal, la cual se puede analizar a través de diferentes dimensiones clave. La Tabla 1 proporciona, cuatro dimensiones fundamentales que tienen un impacto directo en la calidad y eficiencia de los servicios municipales: planificación y gestión eficiente, transparencia y acceso a la información, participación ciudadana y gobernanza, eficiencia administrativa en la prestación de servicios, y la percepción de la administración pública.

Tabla 1

Indicadores clave de gestión municipal vinculados a la prestación de servicios públicos

| Indicadores clave de gestión municipal vinculados a la prestación de servicios públicos | | |
|--|---|---------------------|
| Pregunta | Indicador | Dimensión |
| ¿Considera que las autoridades locales establecen objetivos y metas claras para el desarrollo de la comunidad? (1) | Nivel de claridad en la planificación del desarrollo local. | Planificación |
| ¿Cree que los programas y proyectos implementados responden a las necesidades de la comunidad? (2) | Pertinencia de los programas y proyectos municipales. | y gestión eficiente |

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

| | |
|--|---|
| ¿Percibe que el presupuesto municipal se asigna de manera equitativa y eficiente para el desarrollo local? (3) | Eficiencia y equidad en la asignación presupuestaria municipal. |
| ¿Cree que la información sobre la gestión municipal es accesible y clara para la ciudadanía? (5) | Accesibilidad y claridad de la información municipal. |
| ¿Cree que los ciudadanos tienen fácil acceso a la información sobre la gestión municipal? (8) | Transparencia y acceso a la información municipal. Facilidad de acceso a la información municipal. Cumplimiento y aplicación de normativas locales. |
| ¿Percibe que el gobierno local cumple y hace cumplir las normativas vigentes? (9) | Participación ciudadana y gobernanza |
| ¿Considera que las reuniones públicas permiten una participación efectiva de la ciudadanía en la toma de decisiones? (4) | Efectividad de la participación ciudadana en reuniones públicas. |
| ¿Está satisfecho con la rapidez con la que se gestionan los trámites en el municipio? (6) | Satisfacción con la rapidez en la gestión de trámites municipales. |
| ¿Considera que los trámites municipales se cumplen en los plazos establecidos? (7) | Eficiencia administrativa en la |
| ¿Cree que los trámites municipales son accesibles y fáciles de gestionar para la ciudadanía? (4) bloque 2 | Cumplimiento de plazos en la gestión de trámites municipales. Accesibilidad y facilidad en la gestión de trámites municipales. |
| ¿Está de acuerdo con que la administración pública local presenta prácticas de corrupción? (10) | Percepción de corrupción en la administración pública local. |

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

administración pública

La planificación y gestión eficiente son fundamentales para garantizar que los servicios públicos se alineen con las necesidades de la comunidad. Un municipio con objetivos y metas claras puede distribuir sus recursos de manera estratégica, asegurando el desarrollo equitativo y sostenible del territorio. Indicadores como la claridad en la planificación del desarrollo local, la pertinencia de los programas municipales y la equidad en la asignación presupuestaria permiten evaluar si la administración está cumpliendo con su rol. Cuando estas variables no son gestionadas adecuadamente, se pueden generar deficiencias en infraestructura, salud, educación y otros servicios básicos, afectando directamente la calidad de vida de la población.

Por otra parte, el acceso a información clara y transparente sobre la gestión municipal es un derecho ciudadano que fortalece la confianza en la administración pública. La facilidad con la que los ciudadanos pueden obtener información sobre proyectos, presupuestos y normativas permite un mayor control social y reduce las posibilidades de corrupción. Indicadores como la accesibilidad de la información municipal, la facilidad de acceso a datos y el cumplimiento de normativas reflejan el nivel de transparencia gubernamental. Cuando la información es limitada o poco clara, se dificulta la participación ciudadana y se genera desconfianza en la administración, afectando la percepción sobre la eficiencia de los servicios públicos.

Además, una gestión municipal efectiva debe fomentar la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones. La gobernanza democrática implica que los ciudadanos tengan voz en la planificación y ejecución de proyectos que impacten su calidad de vida. La efectividad de la participación en reuniones públicas es un indicador clave para evaluar si las opiniones de la comunidad son consideradas en la gestión municipal. La ausencia de mecanismos de participación o la falta de respuesta a las inquietudes ciudadanas pueden generar políticas públicas desconectadas de las necesidades reales, afectando la prestación de servicios esenciales como el transporte, la seguridad y el saneamiento.

Asimismo, la eficiencia administrativa en la gestión de trámites y servicios municipales es esencial para garantizar respuestas oportunas a las necesidades de la comunidad. La rapidez en la gestión de trámites, el cumplimiento de plazos y la accesibilidad de los servicios reflejan el nivel de eficiencia con el que opera la administración municipal. Una burocracia excesiva y procesos lentos pueden

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

generar frustración en la ciudadanía y retrasos en proyectos clave para el desarrollo local. Por el contrario, una gestión eficiente permite optimizar recursos, reducir tiempos de espera y mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la población.

Finalmente, la percepción que tienen los ciudadanos sobre la administración pública impacta directamente en la confianza y legitimidad de las autoridades locales. La corrupción, el mal manejo de recursos y la falta de ética en la gestión municipal pueden debilitar la gobernabilidad y afectar la calidad de los servicios públicos. El indicador sobre la percepción de corrupción en la administración local permite evaluar el nivel de transparencia y credibilidad del gobierno municipal. Una percepción negativa puede derivar en un desinterés por la participación ciudadana y una resistencia a cumplir obligaciones fiscales, lo que limita la capacidad del municipio para ejecutar proyectos y garantizar una adecuada prestación de servicios.

Indicadores de la gestión municipal pública y prestación de servicios públicos

En la Tabla 2 representa los indicadores de la gestión municipal pública como: planificación y gestión eficiente, transparencia y acceso a la información, participación ciudadana y gobernanza, eficiencia administrativa en la prestación de servicios y percepción de la administración pública. Por otro lado, en la prestación de servicios públicos se aborda: servicios públicos, trámites municipales y seguridad y bienestar social detallados a continuación:

Tabla 2

Indicadores de la gestión municipal pública y de la prestación de servicios públicos

| Variable 1. Gestión Pública | | Variable 2. Servicio a la Comunidad | |
|--|---|-------------------------------------|---|
| Dimensión | Indicador | Dimensi ón | Indicador |
| Planificació n y gestión eficiente | Nivel de claridad en la planificación del desarrollo local. | Servicios Públicos | Calidad y cobertura del servicio de agua potable y saneamiento. |
| | Pertinencia de los programas y proyectos municipales. | | Estado de la infraestructura urbana. |

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

| | | |
|---|---|--|
| | Eficiencia y equidad en la asignación presupuestaria municipal. | Eficiencia en la recolección de residuos. |
| | Accesibilidad y claridad de la información municipal. | |
| Transparencia y acceso a la información | Facilidad de acceso a la información municipal. | Trámites Municipales Accesibilidad y facilidad de gestión de trámites. |
| | Cumplimiento y aplicación de normativas locales. | |
| Participación ciudadana y gobernanza | Efectividad de la participación ciudadana en reuniones públicas. | Percepción de la seguridad en la comunidad. Atención a grupos vulnerables. |
| | | Seguridad y Bienestar Social Efectividad de programas de salud y bienestar. |
| Eficiencia administrativa en la prestación de servicios | Satisfacción con la rapidez en la gestión de trámites municipales. Cumplimiento de plazos en la gestión de trámites municipales. | |
| | Accesibilidad y facilidad en la gestión de trámites municipales. | |
| Percepción de la administración pública | Percepción de corrupción en la administración pública local. | |

En la dimensión de planificación y gestión eficiente, se analiza la claridad y pertinencia de los planes de desarrollo local, así como la equidad y eficiencia en la asignación del presupuesto municipal, lo que asegura que los recursos se distribuyan de manera justa y eficaz para el beneficio de la comunidad. En la dimensión de transparencia y acceso a la información, los indicadores miden la accesibilidad y claridad de la información pública, permitiendo que los ciudadanos tengan acceso a los datos y procesos que afectan su vida cotidiana.

Además, se examina el cumplimiento y la aplicación de las normativas locales, lo que refleja la capacidad del municipio para seguir reglas y mantener el orden. Por otro lado, la dimensión de participación ciudadana y gobernanza se enfoca en la efectividad de la participación pública en los procesos de toma de decisiones, fomentando la democracia y la inclusión. Finalmente, la eficiencia administrativa en la prestación de servicios evalúa la rapidez y facilidad con que los ciudadanos pueden acceder a los servicios y realizar trámites municipales, lo que determina el nivel de satisfacción con la gestión pública.

En cuanto a la prestación de servicios públicos, los indicadores evalúan la calidad y accesibilidad de los servicios esenciales que la municipalidad debe garantizar. En la dimensión de servicios públicos, los indicadores miden la calidad y cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento, cruciales para el bienestar de la población, así como el estado de la infraestructura urbana, que incluye la calidad de las calles, el alumbrado público y otras infraestructuras básicas. También se evalúa la eficiencia en la recolección de residuos, que es fundamental para mantener un ambiente saludable y limpio en las comunidades.

La dimensión de trámites municipales se enfoca en la accesibilidad y facilidad con la que los ciudadanos pueden realizar trámites, asegurando que los procesos sean ágiles y sencillos. En la dimensión de seguridad y bienestar social, se mide la percepción de la seguridad en la comunidad, un factor clave para la calidad de vida, así como la atención a grupos vulnerables y la efectividad de los programas de salud y bienestar, que son fundamentales para mejorar las condiciones de vida y garantizar la equidad social. Estas dimensiones y sus indicadores permiten un análisis integral de la calidad de los servicios públicos y la eficiencia en la gestión municipal, buscando siempre la mejora continua para el bienestar de la comunidad.

Relación gestión municipal pública y la prestación de los servicios públicos

La gestión municipal pública y la prestación de servicios públicos están estrechamente vinculadas. Una planificación clara del desarrollo local mejora la recolección de residuos y la infraestructura urbana, mientras que programas municipales pertinentes garantizan la calidad y cobertura del agua potable y saneamiento. Asimismo, una asignación presupuestaria equitativa permite optimizar estos servicios.

La transparencia y el acceso a la información son fundamentales, dado que una administración clara y accesible permite a la ciudadanía conocer y exigir mejoras en los servicios. Además, el cumplimiento de normativas locales es clave para garantizar su correcta prestación. Por otra parte, la eficiencia administrativa influye en la calidad de los servicios públicos, ya que una gestión ágil y el cumplimiento de plazos optimizan la recolección de residuos y el mantenimiento de infraestructura. Una administración eficiente también facilita la distribución de recursos y mejora la prestación de servicios.

Asimismo, la participación ciudadana fortalece la gobernanza, permitiendo identificar problemas y proponer soluciones para mejorar los servicios públicos. A su vez, la percepción de seguridad está vinculada al mantenimiento de espacios urbanos, y la atención a grupos vulnerables contribuye al bienestar social. Finalmente, la confianza en la administración pública incide en la percepción de los servicios municipales. La corrupción afecta su eficiencia y cobertura, generando desconfianza en la ciudadanía.

Análisis de Correlación entre Gestión pública municipal y servicio a la comunidad

Para evaluar la relación entre la percepción de la gestión municipal y la calidad del servicio brindado a la comunidad en Riobamba, se realizó un análisis estadístico que incluyó pruebas de normalidad, evaluación y Fisher, con el propósito de determinar la naturaleza y magnitud de esta relación. El objetivo fue verificar la hipótesis de que una gestión pública municipal eficiente y transparente mejora la calidad del servicio. Para ello, se aplicó un análisis de evaluación entre los indicadores de gestión municipal y la percepción de la calidad del servicio, considerando las respuestas de 100 participantes. Los datos fueron importados desde un archivo CSV, seleccionando como variables clave las preguntas 1 a 10 para la gestión municipal y las preguntas 11 a 17 para la calidad del servicio, calculando posteriormente los promedios individuales para ambas dimensiones.

Prueba de Normalidad

Dado que la muestra consta de 100 participantes, se aplicó la prueba de Lilliefors (Kolmogorov-Smirnov modificado) para evaluar la normalidad de las distribuciones de las variables Gestión pública municipal y Servicio a la comunidad (Ver Tabla 3) (Molina, 2022).

Hipótesis de la prueba de normalidad:

- **H0:** Los datos siguen una distribución normal
- **H1:** Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 3

Resultados prueba de normalidad

| Variable | D | p-value |
|---------------------------|---------|-----------|
| Gestión pública municipal | 0.14474 | 0.0000223 |
| Servicio a la comunidad | 0.12599 | 0.0004897 |

Dado que en ambos casos el p-value es menor a 0.05, se rechaza la H0, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal.

Prueba de Correlación

Los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se aplicó la correlación de Spearman. Esta técnica no paramétrica es adecuada para medir asociaciones entre variables ordinales o no normalmente distribuidas.

Hipótesis de la prueba de correlación

- **H0:** No existe correlación entre la percepción de la gestión municipal y la calidad del servicio.
- **H1:** Existe una correlación significativa entre la percepción de la gestión municipal y la calidad del servicio.

Resultados

- Coeficiente rho de Spearman: 0.6775
- p-value: 9.884e-15

Dado que el p-value es menor a 0.05, se rechaza la H0, confirmando que existe una correlación positiva y significativa entre la percepción de la gestión municipal y la calidad del servicio brindado a la comunidad.

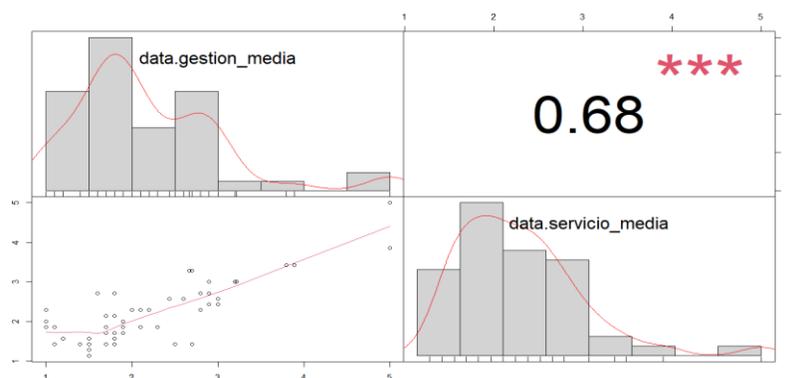
La Figura 1 representa una matriz de correlación con el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Gestión pública municipal y Servicio a la comunidad. Se observa que existe una relación

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

positiva y significativa entre la gestión pública municipal y el servicio a la comunidad. La magnitud de la correlación sugiere que una mejor gestión municipal se asocia con un mejor servicio a la comunidad. Dado el nivel de significancia, se puede concluir que esta correlación no es producto del azar y que el efecto es real dentro de la muestra analizada.

Figura 1

Matriz de correlación con el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Gestión pública municipal y Servicio a la comunidad



Análisis de la prueba de Fisher entre Gestión pública municipal y servicio a la comunidad

El propósito de esta prueba es determinar si existe una asociación significativa entre las categorías de percepción sobre la gestión municipal y la calidad del servicio prestado a la comunidad. La prueba de Chi-Cuadrado se realiza para determinar si existe dicha relación y si esta es significativa. Sin embargo, cuando se analizó las frecuencias observadas y las esperadas, se verificó que la menor frecuencia esperada en la tabla de contingencia era de 0.04, y que 19 celdas tenían frecuencias esperadas menores a 5. Estos resultados indican que los supuestos de la prueba de Chi-Cuadrado no se cumplen de manera adecuada y, como consecuencia, la aproximación puede no ser precisa.

Prueba Exacta de Fisher: Debido a las violaciones a los supuestos de la prueba de Chi-Cuadrado, se decidió aplicar la prueba exacta de Fisher, que no depende de las frecuencias esperadas (Molina, 2021). La hipótesis nula y la hipótesis alternativa para la prueba fueron formuladas de la siguiente manera:

- **Hipótesis nula (H_0):** No existe una asociación significativa entre la percepción sobre la gestión municipal y la calidad del servicio prestado a la comunidad (las dos variables son independientes).

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

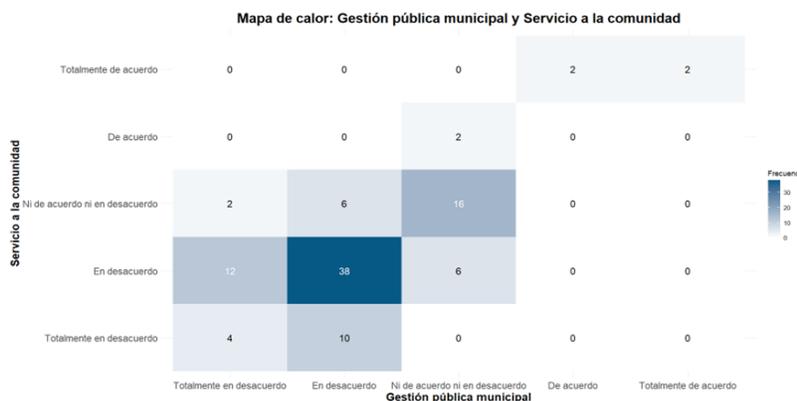
- **Hipótesis alternativa (H₁):** Existe una asociación significativa entre la percepción sobre la gestión municipal y la calidad del servicio prestado a la comunidad (las dos variables están asociadas).

La prueba exacta de Fisher fue aplicada a la tabla de contingencia de las categorías de percepción sobre la gestión municipal y la calidad del servicio a la comunidad. El valor p obtenido fue: $p = 9.527e-11$. Este valor p es extremadamente bajo, mucho menor que el umbral de significancia utilizado. Debido a esto, rechazamos la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alternativa (H₁). Por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa entre las percepciones sobre la gestión municipal y la calidad del servicio prestado a la comunidad. Es decir, las dos variables no son independientes y están asociadas de manera significativa. Este resultado indica que las percepciones de los ciudadanos sobre la gestión municipal influyen en su evaluación de la calidad del servicio brindado.

La Figura 2 muestra un mapa de calor que facilita la visualización de las frecuencias observadas en la tabla de contingencia, permitiendo identificar claramente las combinaciones de categorías más frecuentes y simplificando la interpretación de los resultados. La prueba de normalidad de Lilliefors indicó que los datos no siguen una distribución normal, justificando el uso de una prueba no paramétrica para el análisis de correlación.

Figura 2

Mapa de calor



La correlación de Spearman arrojó un coeficiente de 0.6775, indicando una asociación positiva moderada-alta entre ambas dimensiones. Dado el nivel de significancia, se puede concluir que esta correlación no es producto del azar. Estos resultados respaldan la hipótesis de investigación: una mejor percepción de la gestión municipal se asocia con una mejor percepción de la calidad del servicio brindado a la comunidad.

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

La prueba de Chi-Cuadrado no fue apropiada debido a que algunas celdas tenían frecuencias esperadas menores a 5, lo que llevó a la aplicación de la prueba exacta de Fisher. Los resultados de la prueba de Fisher muestran que existe una relación estadísticamente significativa entre la percepción de la gestión municipal y la calidad del servicio a la comunidad.

Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación sobre la gestión pública municipal y el servicio a la comunidad en Riobamba permiten contrastar los hallazgos con la literatura existente, identificar implicaciones prácticas y sugerir estrategias de mejora. En primer lugar, los indicadores analizados revelan que la eficiencia en la planificación municipal y la transparencia en la administración son determinantes clave en la percepción de la calidad del servicio por parte de la comunidad. Estos hallazgos concuerdan con estudios previos (Bravo & Sánchez, 2021; Caballero, 2024) que señalan que la falta de una gestión estratégica y de mecanismos efectivos de rendición de cuentas limita el impacto positivo de los servicios municipales.

Los resultados también indican que la participación ciudadana es un factor crítico en la mejora de la gestión municipal y la prestación de servicios. Sin embargo, se evidencia una brecha entre la disposición de los ciudadanos a participar y la efectividad de los espacios de consulta promovidos por las autoridades locales. Investigaciones como la de Leiva (2021) enfatizan que la participación comunitaria activa puede fortalecer la seguridad y la confianza en la administración, pero su implementación efectiva requiere estrategias que fomenten el involucramiento de la población y mecanismos de retroalimentación efectivos.

Otro aspecto relevante es la eficiencia administrativa en la prestación de servicios. Se encontró una correlación positiva significativa entre una gestión municipal eficiente y una mejor percepción del servicio público. Esto respalda estudios previos (Robles, 2022; Monsefu, 2021) que resaltan la importancia de la optimización de procesos para reducir tiempos de espera y mejorar la accesibilidad de los servicios. Además, la percepción de corrupción en la administración municipal sigue siendo un obstáculo para la confianza ciudadana, lo que coincide con investigaciones que destacan la necesidad de fortalecer los controles internos y las auditorías municipales (Vásquez, 2021).

Desde una perspectiva estadística, la prueba de correlación de Spearman confirmó una asociación moderada-alta entre la percepción de la gestión municipal y la calidad del servicio a la comunidad. Asimismo, la prueba exacta de Fisher demostró que la relación entre estas variables es significativa,

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

lo que refuerza la necesidad de implementar políticas basadas en evidencia para mejorar la administración municipal. Estos hallazgos tienen implicaciones prácticas para los responsables de la toma de decisiones en el gobierno local, quienes deben priorizar estrategias de modernización administrativa, promoción de la transparencia y fortalecimiento de la participación ciudadana.

La investigación confirma que la calidad del servicio municipal está directamente influenciada por la gestión pública, resaltando la importancia de la planificación, transparencia, eficiencia administrativa y participación ciudadana. A partir de estos resultados, se recomienda el diseño e implementación de políticas que integren tecnologías digitales para optimizar la gestión municipal, la creación de espacios de participación efectiva y el fortalecimiento de mecanismos de control y rendición de cuentas para mejorar la confianza de la comunidad en sus autoridades locales.

Conclusiones

La identificación de los indicadores de las dimensiones de la gestión municipal pública permite evaluar su impacto en la prestación de servicios públicos y mejorar su eficiencia. Indicadores como la claridad en la planificación, la pertinencia de los programas y la equidad en la asignación presupuestaria reflejan el nivel de planificación y gestión eficiente. La transparencia se mide a través del acceso a la información y el cumplimiento de normativas, fortaleciendo la confianza ciudadana. La participación y gobernanza se analizan mediante la efectividad de los espacios de consulta, mientras que la eficiencia administrativa se evalúa con la rapidez, accesibilidad y cumplimiento de plazos en la gestión de trámites. Finalmente, la percepción de la administración, especialmente en términos de corrupción, influye en la confianza ciudadana y en la gobernabilidad. Identificar estos indicadores es clave para fortalecer la gestión municipal y garantizar servicios públicos de calidad.

La discriminación de los indicadores de las dimensiones de la gestión municipal pública y de la prestación de servicios públicos permite un análisis detallado de los factores que influyen en la calidad y eficiencia de la administración local. En la gestión municipal, se distinguen indicadores clave en planificación y gestión eficiente, transparencia, participación ciudadana y eficiencia administrativa, los cuales permiten evaluar la claridad de los planes de desarrollo, la equidad en la asignación de recursos y la accesibilidad a la información pública. La diferenciación de estos indicadores facilita la identificación de áreas de mejora en la gestión municipal y en la provisión de servicios públicos, promoviendo estrategias más efectivas para optimizar los recursos y mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

La relación entre los indicadores de gestión municipal y la prestación de servicios públicos es clave para garantizar su eficiencia y calidad. Una planificación adecuada y una asignación equitativa de recursos mejoran la infraestructura urbana, la recolección de residuos y la cobertura de servicios básicos como agua potable y saneamiento. La transparencia y el acceso a la información permiten a la ciudadanía exigir mejoras y fortalecer el control social, mientras que la eficiencia administrativa optimiza la prestación de servicios al agilizar trámites y garantizar el cumplimiento de plazos. Además, la participación ciudadana favorece la gobernanza, permitiendo identificar necesidades y proponer soluciones, mientras que la percepción de seguridad y el bienestar social dependen de la adecuada gestión del entorno urbano y la atención a grupos vulnerables.

Referencias

- Alvarez, N., & Delgado, J. 2020 (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Arraiza, E. (2019). *Manual de Gestión Municipal*. https://centromunicipal.org.ar/wp-content/uploads/2019/08/manual-de-la-gestion_2019_FINAL-1.pdf
- Bravo, L., & Sánchez, K. (2021). Gestión municipal en el desarrollo local de la provincia de Mariscal Cáceres. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6388-6426. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/776/1061>
- Caballero, E. (2024). Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, 33(2), 157-168. <https://ve.scielo.org/pdf/ea/v33n2/1315-0006-ea-33-02-157.pdf>
- Leiva, A. (2021). Participación de la comunidad mediante junta vecinal y seguridad ciudadana Gestión Municipal distrito San Martín de Porres 2020 [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68970/Leiva_TA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, A. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. *Desafíos*, 11(1); 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Molina, M. (2021). Una historia de té y números. La prueba exacta de Fisher. *Revista Electrónica AnestesiaR*, 13(10), 3. <file:///C:/Users/Esprint%202/Downloads/Dialnet-UnaHistoriaDeTeYNumerosLaPruebaExactaDeFisher-8147207.pdf>
- Molina, M. (2022). Análisis de normalidad. Una imagen vale más que mil palabras. *Revista electrónica. AnestesiaR*, 14(12), 4. <https://anestesar.org/2022/analisis-de-normalidad-una-imagen-vale-mas-que-mil-palabras/>
- Monsefu, L. (2021). Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66970/Monsefu_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orozco, P. (2025). Evaluar el impacto de los planes de trabajo del GADM Riobamba (Mayo 2023-Mayo 2024) en la satisfacción de los residentes de las parroquias urbanas del cantón Riobamba

Gestión Pública Municipal y Servicio a la Comunidad

mediante la recopilación, análisis y comparación de datos específicos, con el fin de mejorar la gestión municipal y satisfacer las necesidades de la comunidad [Tesis de Maestría, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo). <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/14763>

Robles, J. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96708/Robles_CJP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Vásquez, C. (2021). Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, Perú. *Revista Ciencia y tecnología*, 17(1), 65-75. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3410/4069>.

©2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).