

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

[DOI 10.35381/noesisin.v8i16.880](https://doi.org/10.35381/noesisin.v8i16.880)

Gobernanza pública y calidad del servicio ciudadano en municipalidades urbanas y rurales del Perú

Public Governance and Quality of Public Services in Urban and Rural Municipalities in Peru

Néstor Marcial Alvarado-Bravo

nmalvaradob@unac.edu.pe

Universidad Nacional del Callao, Callao, Callao
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-1403-6544>

Florcita Hermoja Aldana-Trejo

fhaldanat@unac.edu.pe

Universidad Nacional del Callao, Callao, Callao
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-0324-5607>

Ricardo Alexander Sedano-Taipe

72720155@unh.edu.pe

Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Huancavelica
Perú

<https://orcid.org/0009-0009-2981-5573>

Recibido: 25 de marzo 2026

Revisado: 26 de abril 2026

Aprobado: 15 de mayo 2026

Publicado: 01 de julio 2026

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar la gobernanza pública y calidad del servicio ciudadano en municipalidades urbanas y rurales del Perú. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo lo que permitió medir y analizar estadísticamente la relación entre las variables gobernanza pública y la calidad del servicio ciudadano en dos contextos municipales diferenciados del Perú. De tipo correlacional. La población estuvo conformada por los empleados administrativos de dos municipalidades peruanas, una rural y una urbana, del centro del país en 2025. Se utilizó una muestra censal de 84 empleados administrativos. La encuesta se utilizó como técnica para recopilar datos mediante la aplicación de un cuestionario. En conclusión, el nivel de gobernanza y la calidad de los servicios en las municipalidades peruanas dependen mucho de las diferencias geográficas y presupuestarias, las municipalidades urbanas presentan mejores resultados porque cuentan con tecnología adecuada y una organización interna más eficaz.

Descriptor: Gobierno municipal; comunidad rural; medio urbano. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The overall objective of the study was to analyze public governance and the quality of public services in urban and rural municipalities in Peru. The study was conducted using a quantitative approach, which allowed for the statistical measurement and analysis of the relationship between the variables of public governance and the quality of public services in two distinct municipal contexts in Peru. The study was correlational in nature. The population consisted of administrative employees from two Peruvian municipalities—one rural and one urban—in the central part of the country in 2025. A census sample of 84 administrative employees was used. A survey was used as the data collection method through the administration of a questionnaire. In conclusion, the level of governance and the quality of services in Peruvian municipalities depend heavily on geographical and budgetary differences; urban municipalities perform better because they have adequate technology and a more effective internal organization.

Descriptors: Municipal government; rural community; urban area. (UNESCO Thesaurus).

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

INTRODUCCIÓN

La eficacia de la gestión pública actual no sólo se basa en la capacidad técnica o presupuestaria del aparato estatal, sino también en su habilidad para crear legitimidad procesal a través de una gobernanza colaborativa, Gobernar hoy en día requiere que se superen la división burocrática y las alianzas institucionales, así como que se establezcan asociaciones duraderas capaces de producir valor público verdadero y sostenible. En este contexto, Flores (2005) afirma que el fortalecimiento del sistema municipal es fundamental para crear políticas efectivas contra la pobreza, ya que la administración descentralizada trata directamente las carencias en infraestructura y servicios de las áreas más vulnerables. Por su parte, Quispe-Mamani et al. (2023) sostienen que la descentralización en el Perú atraviesa por una "recentralización de facto", por lo que resulta urgente fortalecer las capacidades operativas locales, flexibilizar la gestión presupuestaria e institucionalizar espacios reales de articulación multinivel en lugar de modelos directivos verticales. En la siguiente tabla se observa una visión sobre la gobernanza publica y el servicio a la municipalidad.

Tabla 1.
Gobernanza y servicio municipal.

Autor(es)	Investigación	Gobernanza Pública	Servicio a la Municipalidad en Perú
Domínguez-Montalvo et al. (2026)	Efectividad del modelo de gobernanza en la gestión pública: una revisión sistemática.	Plantea la creación de legitimidad procesal mediante esquemas colaborativos y asociaciones institucionales duraderas.	Orienta la superación de divisiones burocráticas para generar valor público sostenible en la administración municipal.

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

Autor(es)	Investigación	Gobernanza Pública	Servicio a la Municipalidad en Perú
Álvarez Zapata et al. (2026)	Desempeño institucional en los gobiernos regionales: Revisión sistemática de la literatura.	Analiza la respuesta estatal orientada a superar las brechas estructurales en la capacidad administrativa.	Plantea elevar el desempeño técnico de las entidades territoriales para atender demandas poblacionales.
Morales Caballero. (2025)	La gestión pública como factor del desarrollo institucional en América Latina, 2025: Una revisión sistémica.	Establece que la gestión técnicamente solvente sostiene la estabilidad democrática y la confianza ciudadana.	Requiere una modernización operacional del sector público para consolidar las instituciones subnacionales.
Zapata Carnaqué. (2025)	Perú: Revisión sistemática sobre gestión pública inclusiva para mitigar la desigualdad y el desborde popular, 2020 – 2025.	Define la gestión inclusiva y participativa como un imperativo para canalizar las demandas de sectores excluidos.	Reclama mayor capacidad técnica local para descentralizar la atención y mitigar la desigualdad territorial.
Alarcón Gutiérrez et al. (2025)	Participación ciudadana y la gestión pública en el Perú: una revisión sistemática (2020-2024)	Posiciona la participación de la ciudadanía como factor determinante para optimizar la gestión estatal.	Exige institucionalizar la vigilancia comunitaria y transparentar el uso de los recursos en la comuna.
Rivera Ramos et al. (2024)	Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático.	Concibe la calidad de atención y la satisfacción ciudadana como requisitos de gobernabilidad y legitimidad.	Impulsa la modernización de servicios municipales para erradicar el desencanto y la desconfianza institucional.

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

Autor(es)	Investigación	Gobernanza Pública	Servicio a la Municipalidad en Perú
Zavaleta Cabrera. (2024)	La Gestión pública en el fortalecimiento de la gobernabilidad en Perú.	Fundamenta la gobernabilidad en la capacidad técnica, transparente y oportuna para construir legitimidad de origen.	Mandata una respuesta eficiente de los gobiernos locales ante las demandas sociales para afianzar instituciones.
Quispe-Mamani et al. (2023)	Recentralización, conflictos intergubernamentales y desigualdad territorial: perspectiva de gobiernos locales en Perú.	Propone sustituir los modelos directivos verticales por espacios reales de articulación multinivel.	Demanda flexibilizar la gestión presupuestaria y elevar las capacidades locales frente a la recentralización de facto.

Elaboración: Los autores.

Luego de los argumentos formulados por los investigadores surge en la siguiente interrogante: ¿Cómo incide la gobernanza pública y la calidad en la gestión del servicio municipal peruano? Planteándose como objetivo general de la investigación analizar la gobernanza pública y calidad del servicio ciudadano en municipalidades urbanas y rurales del Perú. La investigación adquiere relevancia teórica porque contribuye al fortalecimiento de los estudios sobre gestión pública local y gobernanza territorial en contextos latinoamericanos caracterizados por desigualdades estructurales, de la misma manera, presenta relevancia práctica debido a que los resultados obtenidos pueden servir como referencia para el diseño de estrategias orientadas a mejorar los procesos administrativos y la calidad de los servicios municipales, especialmente en gobiernos locales rurales con limitaciones institucionales.

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

MÉTODO

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo (Torres Fernández, 2016) debido a que permite medir y analizar estadísticamente la relación entre las variables gobernanza pública y la calidad del servicio ciudadano en dos contextos municipales diferenciados del Perú. El tipo de investigación es correlacional (Osada & Salvador-Carrillo, 2021), puesto que no solo se propone establecer la conexión entre las variables analizadas, sino también hallar diferencias y vínculos entre las variables objeto de este estudio, se examinan en el contexto natural de su desarrollo a nivel institucional. Los empleados administrativos de dos municipalidades peruanas, una rural y una urbana, del centro del país en 2025, son los que integran la población. Se utiliza una muestra censal (Arias Sánchez, 2025) de 84 empleados administrativos, ya que la población institucional es pequeña. La encuesta se utiliza como técnica para recopilar datos en la investigación, porque permite obtener información cuantificable, objetiva y sistemática acerca de cómo los empleados administrativos perciben la gobernanza pública y la calidad del servicio ciudadano en el contexto de gobiernos locales peruanos. Esta técnica permite la recolección de datos que son comparables entre los contextos urbanos y rurales a nivel municipal, lo cual favorece el análisis estadístico y un cuestionario es el instrumento utilizado.

RESULTADOS

Se muestra a continuación los resultados según el desarrollo del método aplicado por los investigadores.

Gobernanza pública según contexto

La variable gobernanza pública fue analizada en dos gobiernos locales peruanos con características territoriales diferenciadas: una municipalidad urbana y una municipalidad rural, la evaluación consideró las dimensiones de transparencia institucional, participación ciudadana, eficiencia administrativa y capacidad de gestión pública. Los

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

resultados muestran diferencias importantes entre ambos contextos, particularmente en aspectos vinculados a modernización administrativa, acceso a recursos institucionales y articulación con la ciudadanía (Tabla 2). De manera general, la municipalidad urbana presentó percepciones más favorables respecto a la gobernanza pública, el 57.1% de los trabajadores de esta institución calificó la gobernanza pública en un nivel alto, mientras que en la municipalidad rural dicho porcentaje alcanzó el 38.1%. Por otro lado, el nivel bajo fue más frecuente en la municipalidad rural (19.0%) en comparación con la urbana (9.5%).

Tabla 2.
Nivel de gobernanza pública según tipo de municipalidad, 2025.

Nivel de gobernanza pública	Municipalidad urbana n (%)	Municipalidad rural n (%)	Total n (%)
Bajo	4 (9.5%)	8 (19.0%)	12 (14.3%)
Medio	14 (33.4%)	18 (42.9%)	32 (38.1%)
Alto	24 (57.1%)	16 (38.1%)	40 (47.6%)
Total	42 (100.0%)	42 (100.0%)	84 (100.0%)

Elaboración: Los autores.

Los resultados sugieren que las municipalidades urbanas poseen mayores capacidades institucionales para implementar procesos de transparencia, gestión digital y organización administrativa (Tabla 2). En contraste, las municipalidades rurales enfrentan limitaciones estructurales relacionadas con recursos financieros, conectividad tecnológica y disponibilidad de personal especializado.

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

Tabla 3.
Dimensiones de la gobernanza pública según contexto municipal.

Dimensiones	Urbana Bajo %	Urbana Medio %	Urbana Alto %	Rural Bajo %	Rural Medio %	Rural Alto %
Transparencia institucional	9.5	28.6	61.9	19.0	33.4	47.6
Participación ciudadana	14.3	40.5	45.2	21.4	47.6	31.0
Eficiencia administrativa	11.9	28.6	59.5	19.0	40.5	40.5
Capacidad de gestión pública	7.1	28.6	64.3	16.7	33.3	50.0

Elaboración: Los autores.

Los hallazgos muestran que el entorno territorial tiene un impacto importante en las dinámicas de gobernanza pública a nivel municipal, a pesar de que las municipalidades urbanas presentan progresos más significativos en cuanto a modernización y eficiencia institucional, las rurales siguen lidiando con diferencias estructurales que limitan su rendimiento administrativo y su capacidad de respuesta pública.

Calidad del servicio ciudadano según contexto

La calidad del servicio ciudadano fue evaluada mediante las dimensiones capacidad de respuesta, atención al usuario, accesibilidad institucional y satisfacción ciudadana percibida (Tabla 4). Los resultados evidenciaron diferencias importantes entre la municipalidad urbana y la rural, especialmente en aspectos relacionados con infraestructura administrativa, acceso tecnológico y eficiencia operativa. De manera global, la municipalidad urbana presentó mejores niveles de percepción respecto a la calidad del servicio ciudadano. El 59.5% de los trabajadores calificó esta variable en un nivel alto, mientras que en la municipalidad rural dicho porcentaje fue de 45.2%.

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

Tabla 4.
Niveles de calidad en los servicios ciudadanos de acuerdo al tipo de municipalidad.

Nivel de calidad del servicio	Municipalidad urbana n (%)	Municipalidad rural n (%)	Total n (%)
Bajo	4 (9.5%)	7 (16.7%)	11 (13.1%)
Medio	13 (31.0%)	16 (38.1%)	29 (34.5%)
Alto	25 (59.5%)	19 (45.2%)	44 (52.4%)
Total	42 (100.0%)	42 (100.0%)	84 (100.0%)

Elaboración: Los autores.

Estos hallazgos demuestran que las municipalidades urbanas tienen condiciones de organización y tecnología más favorables para ofrecer servicios eficaces y a tiempo a la población. Por otro lado, las municipalidades rurales siguen lidiando con restricciones relacionadas con la accesibilidad territorial, la conectividad digital y la disponibilidad de recursos administrativos.

Tabla 5.
Dimensiones de la calidad del servicio ciudadano según contexto.

Dimensiones	Urbana Bajo %	Urbana Medio %	Urbana Alto %	Rural Bajo %	Rural Medio %	Rural Alto %
Capacidad de respuesta	9.5	28.6	61.9	16.7	38.1	45.2
Atención al usuario	7.1	28.6	64.3	11.9	35.7	52.4
Accesibilidad institucional	11.9	31.0	57.1	21.4	42.9	35.7
Satisfacción ciudadana percibida	9.5	31.0	59.5	19.0	38.1	42.9

Elaboración: Los autores.

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

En términos generales, los resultados indican que la calidad de los servicios públicos locales sigue estando determinada por las diferencias territoriales. Las municipalidades urbanas presentan niveles más altos de modernización y eficiencia en la administración; no obstante, las rurales mantienen aspectos de cercanía comunitaria y trato personal que fortalecen la relación entre el gobierno local y los ciudadanos.

DISCUSIÓN

La comparación de los datos de campo demuestra la manera en que la gestión de las comunas analizadas depende del territorio y de la disponibilidad de recursos, en la municipalidad rural, el 38.1% de los encuestados perciben un alto nivel de gobernanza pública; en cambio, en la urbana, este porcentaje asciende al 57.1%. En el municipio rural, la mayoría (42.9%) se ubica en una escala intermedia y casi el 20% se encuentra en el nivel más bajo. Esta diferencia es notoria en la transparencia de la institución, donde la comuna urbana alcanza un 61.9% de nivel alto frente a un 47.6% de la comuna rural. Aguilar Villanueva (2024) aclara que la eficacia del Estado moderno depende de su capacidad para funcionar como un articulador de los intereses públicos dentro de redes complejas, lo cual necesita estándares de calidad técnica que respalden institucionalmente la gestión. Rodríguez (2025) también señala que, para conseguir una gestión municipal eficaz, es necesario ir más allá de las estructuras jerárquicas tradicionales y trabajar con la ciudadanía en el diseño conjunto de políticas. Esto resulta complicado en el ámbito rural analizado, donde se observó un nivel de desaprobación ciudadana superior al 20% por falta de canales y métodos apropiados.

Se observa esta misma brecha en la calidad de los servicios ofrecidos, la municipalidad urbana tiene una calificación global positiva del 59.5%, lo que es más de catorce puntos porcentuales superior a la rural (45.2%). Los mayores márgenes se encuentran en la capacidad de responder a tiempo (61.9% alto en lo urbano, 45.2% en el ámbito rural) y en el acceso a la entidad (57.1%, 35.7%). Ante este panorama, Chávez-Rivas y Heredia-Llatas (2024) sostienen que modernizar el Estado abarca mucho más que comprar

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

equipos o programas; implica ajustar la Gestión por Resultados a un cambio cultural enfocado en las necesidades del vecino, la falta de infraestructura básica y conectividad en el campo termina ahondando la brecha de equidad, dejando a las poblaciones alejadas con menores posibilidades de recibir atención estatal oportuna. En lo que respeta a la eficiencia en los trámites y la capacidad de gestión, el municipio urbano lidera con un 64.3 % y un 59.5 % respectivamente. Por otro lado, la comuna rural se queda atrás con un 50,0 % y un 40,5 %, estos datos demuestran que la gestión fuera de las grandes ciudades se ve obstaculizada por la falta de presupuesto y por la falta de personal técnico cualificado.

Sáenz-Pascual et al. (2025) expresan que hay que dejar de mirar solo el corto plazo y empezar a digitalizar de forma inclusiva. También dicen que se necesita fortalecer el capital humano para mejorar la gestión municipal en Perú, un punto a resaltar es que, aunque el municipio rural no tiene muchos recursos materiales, ofrece atención directa y trata bien a los usuarios. El rendimiento es alto, con un 52,4 % en nivel alto, esto muestra que el contacto humano directo ayuda a que la comunidad siga confiando, incluso cuando hay poca tecnología.

CONCLUSIONES

El análisis muestra que el nivel de gobernanza y la calidad de los servicios en las municipalidades peruanas dependen mucho de las diferencias geográficas y presupuestarias, las municipalidades urbanas presentan mejores resultados porque cuentan con tecnología adecuada y una organización interna más eficaz. Esto les permite responder de forma rápida y transparente a las necesidades de la población., en contraste, las municipalidades rurales tienen problemas importantes: poca conectividad, escaso presupuesto y falta de personal capacitado; estos factores dificultan su trabajo diario, aunque sí mantienen una relación más cercana con los habitantes de sus comunidades.

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

A las Universidades, por el apoyo en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Aguilar Villanueva, L. (2024). La nueva gobernanza pública: un panorama conceptual. *Perfiles latinoamericanos*, 32(63),001. <https://doi.org/10.18504/pl3263-001-2024>
- Alarcón Gutiérrez, R. W., Alfaro Munares, K. R., & Lima Román, P. (2025). Participación ciudadana y la gestión pública en el Perú: una revisión sistemática (2020-2024). *Impulso, Revista de Administración*, 5(11),287-299. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i11.144>
- Álvarez Zapata, J. G., Valdiviezo Miranda, A., Valdiviezo Miranda, J., & Madrid Villarreyes, C. M. (2026). Desempeño institucional en los gobiernos regionales: Revisión sistemática de la literatura. *Revista Tribunal*, 6(15),800-819. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v6i15.433>
- Arias-Sánchez, R. (2025). *El espía social: la dinámica metodológica en la investigación universitaria*. Universidad Nacional de Huancavelica. <https://n9.cl/q59w3u>
- Chávez-Rivas, P., y Heredia-Llatas, F. (2024). Modernización de la Gestión Pública en los diferentes niveles de gobierno, una revisión literaria. *Revista Nacional de Administración*, 15(1),71-85. <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v14i2.3978>
- Domínguez-Montalvo, G., Tarco-Sánchez, A., Alatrística-Gironzini, M., Zavalaga-Bustos, C., & Palomino-Vargas, J. (2026). Efectividad del modelo de gobernanza en la gestión pública: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 6 (2), e602134. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17148137>
- Flores, A. (2005). El sistema municipal y superación de la pobreza y precariedad urbana en el Perú. CEPAL. <https://n9.cl/69hal>
- Morales Caballero, L. Y. (2025). La gestión pública como factor del desarrollo institucional en América Latina, 2025: Una revisión sistémica. *Aula Virtual*, 6(13), 2487-2505. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18166783>

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

- Osada, J., & Salvador-Carrillo, J. (2021). Estudios “descriptivos correlacionales”: ¿término correcto?. *Revista médica de Chile*, 149(9), 1383-1384. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872021000901383>
- Quispe-Mamani, E., Borda, W. Q., & Gebera, O. T. (2023). Recentralización, conflictos intergubernamentales y desigualdad territorial: perspectiva de gobiernos locales en Perú. *Revista de Administração Pública*, 57, e2022-0245. <https://doi.org/10.1590/0034-761220220245>
- Rivera Ramos, P., Medrano Ricaldi, A., y Armada Pacheco, J. (2024). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático. *Cuestiones Políticas*, 42(81), 76-89. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14927564>
- Rodríguez, E. (2025). Innovación pública, capacidades estatales y gobernanza: articulaciones conceptuales para el nivel local en América Latina. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, 29, 07. <https://dx.doi.org/10.32457/riem1.3068>
- Sáenz-Pascual, H., Rodríguez, M. C., Zúñiga, R. W. J., & Santa Cruz, M. J. C. (2025). Trayectoria de la gestión municipal en el Perú: análisis bibliográfico de sus principales enfoques. *Impulso, Revista de Administración*, 5(12), 272-285. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i12.185>
- Torres Fernández, P. (2016). Acerca de los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación educativa cubana actual. *Atenas*, 2(34), 1-15. <https://n9.cl/z201g>
- Zapata Carnaqué, E. M. (2025). Perú: Revisión sistemática sobre gestión pública inclusiva para mitigar la desigualdad y el desborde popular, 2020 – 2025. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 92, 182-207. <https://doi.org/10.69733/clad.ryd.n92.a434>
- Zavaleta Cabrera, E. M. (2024). La Gestión pública en el fortalecimiento de la gobernabilidad en Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 15(3), 248-260. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.3.1155>

Noesis. Revista Electrónica de Investigación

Año 8. Vol 8. N°16. Julio-Diciembre. 2026

Hecho el depósito de Ley: FA2019000060

ISSN: 2739-0365

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS KOINONIA (IIEAK).

Santa Ana de Coro. Venezuela.

Néstor Marcial Alvarado-Bravo; Florcita Hermoja Aldana Trejo; Ricardo Alexander Sedano-Taipe

©2026 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/>)