

Calidad de los servicios municipales básicos y satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana, 2025

Quality of basic municipal services and citizen satisfaction in Metropolitan Lima, 2025

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0563>

Jesús Alberto Acosta-Martínez*¹

<https://orcid.org/0009-0009-3822-3246>
jesusalberto07706874@gmail.com

Adith Rios-Soria¹

<https://orcid.org/0000-0003-3213-9288>
arios@unfv.edu.pe

Mónica Apolaya-Saldaña¹

<https://orcid.org/0000-0002-3257-2279>
mapolaya@unfv.edu.pe

Recibido: 02/06/2026

Aceptado: 06/09/2026

RESUMEN

La calidad de los servicios proporcionados por los gobiernos locales es uno de los factores clave por los cuales los ciudadanos evalúan su comunidad, y en las grandes ciudades latinoamericanas la calidad de los servicios está en declive con una pérdida de confianza en el gobierno. Nuestro objetivo fue medir la relación entre la calidad percibida de los servicios municipales básicos y la satisfacción ciudadana en la Ciudad de Lima en 2025. Se adoptó un enfoque cuantitativo con diseño correlacional y no experimental de corte transversal. Se seleccionó un total de 384 residentes mayores de 18 años mediante un muestreo probabilístico con un 95 % de confianza y un margen de error del 5 %. Se creó un cuestionario de 24 ítems por variable basado en el modelo SERVQUAL con gestión municipal y se puntuó en una escala Likert de cinco puntos con una consistencia interna de 0,954 para la calidad del servicio y 0,965 para la satisfacción ciudadana. Dado que la prueba de Kolmogorov-Smirnov descartó la normalidad de todas las distribuciones, comparamos y contrastamos con el coeficiente Rho de Spearman. Encontramos una asociación positiva, moderadamente fuerte y significativa entre ambos ($p = 0,657$; $p = 0,000$). Entre las dimensiones, la seguridad y la confianza fueron las más fuertes ($p = 0,802$), y la fiabilidad la más baja ($p = 0,520$). Concluimos que la satisfacción está relacionada con un patrón multidimensional y más en relación con la parte relacional pesa más que la parte material y, por lo tanto, la transparencia y la previsibilidad son más importantes que el trabajo visible.

Palabras clave: gobierno municipal; administración local; servicio de utilidad pública; opinión pública; medio urbano; calidad de vida

1. Universidad Nacional Federico Villarreal – Perú

* Autor de correspondencia jesusalberto07706874@gmail.com

ABSTRACT

The quality of the services provided by local governments is one of the key aspects citizens take into account when they evaluate their municipality and in large Latin American cities this deterioration is associated with loss of trust in the organization. This study aimed to see how perceived quality of basic municipal services affects the satisfaction of citizens in Metropolitan Lima in 2025. The study was carried out in a quantitative manner, with a correlational analysis and a cross-sectional design. Participants were 384 people aged 18 and over and were selected through probability sampling with a 95 % confidence level and a 5 % margin of error. A questionnaire of twenty-four items per variable was conducted, which used SERVQUAL dimensions that were well suited to municipal management and was scored on a five-point Likert scale: the internal consistency was 0.954 for the quality of services and 0.965 for the satisfaction of citizens. Because the Kolmogorov-Smirnov test ruled out normality in every distribution, hypothesis testing was performed using Spearman's Rho coefficient. A positive, moderately strong and significant association was found between both variables ($\rho = 0.657$; $p = 0.000$); among the dimensions, security and trust showed the strongest link ($\rho = 0.802$) and reliability the weakest ($\rho = 0.520$). It is concluded that citizen satisfaction is a multidimensional phenomenon, and here the relational component is more important than the material one, so that transparency and predictability are preferred over the public works that are visible in the public space.

Keywords: municipal government; local government; public utilities; public opinion; urban environment; quality of life

INTRODUCCIÓN

La provisión de servicios básicos es el medio a través del cual el gobierno local se hace real para los ciudadanos. La recolección de basura, el alumbrado, el mantenimiento de carreteras, la conservación de espacios públicos y los trámites, entre otros, son las interacciones diarias entre el hogar y la institución y, a partir de esta experiencia, se nutre una parte significativa del juicio que la población hace sobre la gestión municipal. En Lima Metropolitana este contacto aún carece de detalle. El 70,9 % de las personas en Lima y Callao dicen que la inseguridad ciudadana es uno de los tres principales problemas de la ciudad, seguido por la limpieza pública y la acumulación de basura (34,9 %), y cuando se les pregunta sobre la satisfacción con aspectos específicos, el 87,0 % se siente insatisfecho con la seguridad ciudadana, el 60,9 % con el transporte público y el 55,6 % con las calles y plazas (Lima Cómo Vamos, 2023). Esta brecha entre lo que la población espera y lo que realmente obtiene no es solo un detalle menor de gestión es el material con el que se establece o se rompe la legitimidad del gobierno local.

El diagnóstico empeora cuando observamos las capacidades institucionales: en la revisión de la Contraloría General de la República (2026) de los más de S/ 1 300 millones del Fondo de Compensación Municipal transferidos a las 43 municipalidades distritales de Lima Metropolitana, no hubo inversión pública en Miraflores, La Victoria y Pachacámac y poco avance en San Juan de Lurigancho (1,66 %), Los Olivos (2,2 %) y San Martín de Porres (5,22 %) con discrepancias presupuestarias y fallas de registro que dificultan la continuidad y cobertura de la prestación de servicios. Además de todo esto, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2025) estima que Lima Metropolitana tiene una población total de 10 432 133 personas distribuidas en 43 distritos con necesidades muy diversas y una administración fragmentada de gobiernos locales de capacidad desigual. El

resultado es que se ofrece el mismo servicio nominal en una ciudad con diferentes estándares dependiendo del lugar de residencia y la percepción de los ciudadanos en función de la situación socio-territorial.

Se ha encontrado que la calidad percibida de los servicios locales es un predictor importante de la satisfacción y la evaluación general del gobierno municipal. Van (2015) ha demostrado que la calidad del servicio y la calidad del proceso administrativo influyen en la percepción de los ciudadanos sobre la gestión local. Andrews y Van de Walle (2013) han demostrado que las percepciones de eficiencia, capacidad de respuesta, equidad y efectividad son diferenciadoras y no son una métrica de rendimiento única. Bastida y Estrada (2025) encontraron en municipios chilenos que la confianza política es más importante que el gasto en servicios para determinar la calidad percibida de los servicios, y esto representa un cambio de la cantidad de recursos al vínculo institucional. Castillo et al. (2020) evaluaron la calidad del servicio municipal en Perú desde la perspectiva ciudadana y verificaron la relevancia de una perspectiva multidimensional. Gómez Del Águila y Ancóbar (2024) mostraron una fuerte correlación entre la gestión del servicio público y la satisfacción del usuario en un distrito de Huánuco; Huarcaya et al. (2024) también han mostrado resultados similares en el distrito de Ccochaccasa. La revisión sistemática de Sáenz et al. (2025) del período 2020-2025 confirma que la misma relación se mantiene en diferentes contextos, aunque con diferente magnitud.

El vacío es uno de escala y composición. Los estudios peruanos se centran en municipios distritales o áreas de gestión específicas, por lo que sus resultados no pueden generalizarse a una metrópoli con la heterogeneidad de Lima. Y hay una brecha analítica: muy pocos estudios analizan qué dimensiones clásicas de la calidad del servicio tienen un mayor impacto cuando se evalúan en paralelo, por lo que no es posible asignar recursos hacia los componentes que tienen el mayor retorno perceptual. La realidad de que la calidad importa no es suficiente para que se tome una decisión pública; lo que la gestión necesita saber es cuál de sus componentes mueve la aguja de la satisfacción de la mejor manera posible.

Las dos variables clave del estudio se definen en esta clave. La calidad de los servicios municipales básicos se entiende, como han dicho Parasuraman et al. (1988), como la brecha entre las expectativas del usuario y su percepción del servicio que realmente se recibe. Se operacionaliza en cuatro dimensiones adaptadas al ámbito municipal: tangibilidad, que se refiere a la infraestructura, el equipamiento y las condiciones físicas del entorno; fiabilidad, que se refiere a los horarios, la regularidad y la accesibilidad; capacidad de respuesta, que se refiere a los tiempos de respuesta, los canales y la disposición a participar; y seguridad y confianza, que se refiere a la transparencia, la confianza en la continuidad del servicio y la efectividad de la comunicación institucional. La satisfacción ciudadana, como lo expresó Oliver (1980), es la respuesta evaluativa de comparar las expectativas previas con el desempeño percibido, y está determinada por la percepción general del servicio, la calidad del servicio, la calidad de vida de las personas con respecto al servicio; la confianza y legitimidad de la gestión; así como la participación ciudadana en su proceso de retroalimentación. La relación esperada es positiva: a mayor calidad percibida, mayor satisfacción.

El objetivo general era examinar la relación entre la calidad de los servicios municipales básicos y la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana en 2025, y el propósito específico era establecer esa relación para cada una de las cuatro dimensiones de la calidad del servicio. Consistentemente, formulamos la hipótesis general de que existe una relación significativa entre ambas variables, y cuatro hipótesis específicas que sugieren que existe una relación significativa entre la satisfacción ciudadana y la tangibilidad, la

fiabilidad, la capacidad de respuesta, y la seguridad y confianza. La importancia de este estudio es doble: proporciona evidencia metropolitana actualizada donde predominan los estudios distritales y clasifica las dimensiones según su fuerza de asociación, lo que constituye un insumo directo para priorizar intervenciones en un entorno con recursos limitados.

MARCO TEÓRICO

Calidad de los servicios municipales básicos

El estudio de la calidad del servicio en el sector público está respaldado por un concepto que fue desarrollado por primera vez por Grönroos (1984) para el sector privado y luego adoptado por la administración estatal. Fue uno de los primeros en definir la calidad como un constructo perceptual al comparar lo que el usuario espera obtener del servicio experimentado y cómo lo recibe como una dimensión técnica y una dimensión funcional. A la luz de esto, Parasuraman et al. (1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL, que considera la calidad como la brecha entre expectativas y percepciones y la divide en cinco dimensiones: tangibilidad se refiere a los aspectos materiales del servicio; fiabilidad, o la capacidad de proporcionarlo correcta y consistentemente; capacidad de respuesta, o la disposición para atender prontamente; seguridad, que es la competencia, credibilidad e integridad del personal; y empatía, como una cualidad personal de atención. Más tarde, Berry et al. (1990) desarrollaron las implicaciones de gestión de este modelo, y Zeithaml et al. (1996) informaron sobre las consecuencias conductuales de este modelo al mostrar que la percepción de calidad conducirá a comportamientos de lealtad, quejas o recomendaciones.

La traducción del esquema al gobierno local necesita dos ajustes. El primero está relacionado con el contenido: en la ciudad, la tangibilidad no se limita a las instalaciones de cuidado, sino también al espacio público en sí mismo (aceras, parques, iluminación, señalización) de modo que la evidencia física del servicio es la ciudad. El segundo está relacionado con la agregación: la seguridad del modelo original (como un modelo basado en la confianza) está asociada con la confianza institucional y la percepción de seguridad urbana, y el presente estudio considera estos como una dimensión conjunta de seguridad y confianza. La empatía, sin embargo, se subsume en la capacidad de respuesta y el trato, ya que el vínculo municipal rara vez es individualizado. Los cambios en la política están en línea con Andrews y Van de Walle (2013), encontrando que los ciudadanos son capaces de hacer distinciones medibles entre eficiencia, capacidad de respuesta, equidad y efectividad, y que estas distinciones no siempre coinciden con las categorías teóricas de origen.

Satisfacción ciudadana

La satisfacción se explica por el modelo de desconfirmación de expectativas de Oliver (1980) (es decir, el juicio evaluativo surge de comparar las expectativas pasadas con el rendimiento percibido: cuando el rendimiento cumple o supera las expectativas, ocurre la satisfacción y cuando falla, ocurre la insatisfacción). Este modelo explica por qué los ciudadanos que han experimentado un conjunto similar de servicios pueden tener diferentes niveles de satisfacción: sus expectativas no son producto de una sola experiencia, sino más bien un producto de sus experiencias pasadas, la información recibida y las comparaciones con otros distritos del país. Van (2006) probó el modelo para la evaluación ciudadana del gobierno local y confirmó su poder explicativo, pero agregó que las expectativas del sector público también se basan en criterios normativos sobre lo que la autoridad debería proporcionar, no solo en la experiencia previa.

En la esfera pública, sin embargo, esta perspectiva se enmarca utilizando dos tradiciones. En marketing, Kotler y Armstrong (2017) afirman que la orientación al usuario es un principio de gestión aplicable a empresas que no persiguen intereses comerciales y Fornell et al. (1996) demostraron mediante el Índice de Satisfacción del Cliente Americano que el nivel de satisfacción puede medirse y cuantificarse sistemáticamente. En la administración pública, Osborne (2021) sugiere una lógica de servicio público donde el valor no se proporciona, sino que se co-produce con los consumidores y la comunidad, trasladando así el enfoque de la producción de servicios a la relación que lo sostiene. En su opinión, la satisfacción ciudadana no es una métrica cosmética, sino una medida de la calidad de la relación entre el gobierno y los gobernados y, por lo tanto, está asociada con la legitimidad institucional y la disposición a cooperar con la autoridad local.

Relación entre calidad del servicio y satisfacción ciudadana

La evidencia empírica que vincula ambas variables es consistente, pero variable en magnitud. Van (2015) y Andrews y Van de Walle (2013) coinciden en que la calidad percibida es importante para la evaluación del gobierno local, pero otorgan un peso decisivo al proceso administrativo, y las dos dimensiones se comportan de manera diferente. Bastida y Estrada (2025) proporcionan un aspecto interesante adicional para el contexto latinoamericano, a saber, que la confianza política es responsable de la calidad percibida, a diferencia del gasto municipal (ya que el significado de los componentes relacionales del servicio será más influyente que los materiales). Castillo et al. (2020), Gómez Del Águila y Ancóbar (2024), y Huarcaya et al. (2024) muestran asociaciones positivas y significativas entre la gestión o calidad del servicio municipal y la satisfacción del usuario en municipios a escala distrital y con instrumentos elaborados a partir del mismo modelo teórico; la revisión de Sáenz et al. (2025) sistematiza estos resultados y confirma la regularidad del patrón entre 2020 y 2025.

Sobre esta base, también podemos considerar la hipótesis del estudio. Si la satisfacción proviene de comparar las expectativas con el rendimiento percibido, y si la calidad del servicio es exactamente la forma en que el rendimiento se hace perceptible, entonces se debería esperar una asociación positiva y significativa entre ambas variables en Lima Metropolitana. La contribución de este estudio no es confirmar esa asociación general, ya reportada anteriormente, sino establecer la jerarquía relativa de las cuatro dimensiones, cuando se evalúan simultáneamente en la misma población metropolitana.

METODOLOGÍA

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y esto fue adecuado para medir percepciones mediante mediciones numéricas y contraste estadístico para producir resultados estadísticamente válidos y replicables. El estudio fue correlacional y se llevó a cabo para establecer la relación entre la calidad percibida de los servicios municipales básicos y la satisfacción ciudadana, y en particular para cada dimensión de la primera variable con la segunda. El estudio fue no experimental y transversal, y las variables se observaron tal como estaban en su entorno natural sin la intención de manipularlas y los datos se recopilaban en un momento en el tiempo en 2025. El razonamiento fue hipotético-deductivo ya que las hipótesis se derivaron del marco teórico y se compararon con los datos recopilados.

La población estuvo conformada por residentes de Lima Metropolitana mayores de dieciocho años, usuarios efectivos o potenciales de los servicios municipales básicos. Se aplicó un muestreo probabilístico, empleando la fórmula de proporciones con un nivel de confianza del 95 %, un margen de error del 5 % y una probabilidad de ocurrencia de 0,5, lo

que arrojó un tamaño mínimo de 384 participantes, cifra que constituyó la muestra analizada. La composición resultante fue mayoritariamente femenina y de edad adulta media, con predominio de niveles educativos secundario y superior, según se detalla en la sección de resultados. La recolección se distribuyó entre distintos sectores urbanos con el fin de recoger la heterogeneidad territorial de la metrópoli.

Como método, se utilizó una encuesta estructurada y como instrumento, un cuestionario ad hoc basado en las dimensiones SERVQUAL adaptadas a la gestión municipal. El cuestionario comprendía veinticuatro ítems para la variable calidad de los servicios municipales básicos, relacionados con tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad y confianza, y veinticuatro ítems para la variable satisfacción ciudadana, relacionados con la percepción general del servicio, impacto en la calidad de vida, confianza y legitimidad en la gestión municipal y participación y retroalimentación ciudadana. Todos los ítems fueron respondidos en una escala Likert de cinco puntos que iba desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. La prueba piloto realizada con treinta participantes resultó en un coeficiente alfa de Cronbach de 0,942. En la muestra final, la consistencia interna fue de 0,954 para la variable de calidad y de 0,965 para la satisfacción ciudadana, lo cual está dentro del rango de excelencia y asegura la consistencia de las mediciones para futuros análisis (Tavakol y Dennick, 2011).

La recolección se realizó en modalidades presencial y virtual, a fin de facilitar la participación voluntaria de ciudadanos de distintos sectores urbanos. Las respuestas se organizaron inicialmente en una hoja de cálculo y se procesaron con el paquete estadístico SPSS en su versión 27. El análisis comprendió, en primer lugar, estadística descriptiva mediante frecuencias y porcentajes para caracterizar la muestra y los niveles alcanzados por cada variable y dimensión. En segundo lugar, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, adecuada al tamaño muestral, para determinar el tipo de estadístico inferencial pertinente. Dado que la prueba descartó la normalidad en todas las distribuciones, el contraste de hipótesis se efectuó con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, apropiado para variables de naturaleza ordinal y distribuciones no normales, fijándose el nivel de significación en 0,05.

El estudio se ajustó a los principios éticos aplicables a la investigación con seres humanos. Cada participante otorgó su consentimiento informado antes de responder el cuestionario, se garantizó el anonimato y la confidencialidad de las respuestas, la participación fue enteramente voluntaria y los datos se emplearon de manera exclusivamente agregada con fines de investigación, en concordancia con los lineamientos éticos de la American Psychological Association en su séptima edición. La población encuestada estuvo conformada íntegramente por personas adultas, sin participación de grupos considerados vulnerables.

RESULTADOS

La muestra estuvo compuesta por 384 residentes de Lima Metropolitana. La distribución por sexo mostró predominio femenino, con 234 participantes que representan el 60,9 % del total, frente a 150 varones equivalentes al 39,1 %. La edad promedio fue de 41,16 años, con una desviación estándar de 11,72, y la mayor concentración de casos se ubicó entre los treinta y los cincuenta años, con presencia reducida en los extremos inferior y superior del rango. Respecto del nivel educativo, 209 participantes declararon estudios secundarios, lo que constituye el 54,4 % del total; 165 reportaron estudios superiores, equivalentes al 43,0 %; y solo 10 personas, el 2,6 %, alcanzaron el nivel primario. La composición resultante corresponde a una población adulta con nivel educativo medio y

alto, característica que conviene tener presente al interpretar los resultados, en tanto la formación educativa suele asociarse a expectativas más definidas y a una evaluación más exigente del desempeño institucional.

Niveles de calidad percibida y de satisfacción

Tabla 1

Distribución de la calidad de los servicios municipales básicos y sus dimensiones (n = 384)

Variable / Dimensión	Mala (%)	Regular (%)	Buena (%)
Calidad de los servicios municipales básicos	13 (3,4)	46 (12,0)	325 (84,6)
Tangibilidad	26 (6,8)	61 (15,9)	297 (77,3)
Fiabilidad	13 (3,4)	69 (18,0)	302 (78,6)
Capacidad de respuesta	15 (3,9)	80 (20,8)	289 (75,3)
Seguridad y confianza	8 (2,1)	49 (12,8)	327 (85,2)

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en SPSS 27.

La calificación general de calidad es muy alta, ya que el 84,6 % de los encuestados califica los servicios municipales básicos como buenos, el 12,0 % los considera regulares y solo el 3,4 % dice que son malos. Vemos el mismo patrón en todas las dimensiones, pero con algunos pequeños matices que son útiles. Seguridad y confianza son las más positivas con un 85,2 %, fiabilidad con un 78,6 % y tangibilidad con un 77,3 %. La capacidad de respuesta tiene el rendimiento percibido más bajo, con un 75,3 % de los encuestados calificándola positivamente y, en particular, la mayor proporción de respuestas intermedias, con casi uno de cada cinco calificándola como regular. Esta alta tendencia en la categoría intermedia significa que los tiempos de respuesta y el acceso a los canales son los elementos donde la percepción ciudadana es más frágil y, por lo tanto, más susceptible de mejorar o deteriorarse en respuesta a acciones concretas a corto plazo. La Tabla 2 muestra la distribución de la variable satisfacción ciudadana.

Tabla 2

Distribución de la satisfacción ciudadana con los servicios municipales básicos (n = 384)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	17	4,4	4,4
Aceptable	43	11,2	15,6
Satisfactorio	324	84,4	100,0
Total	384	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en SPSS 27.

La satisfacción ciudadana está muy ligada a la calidad percibida: el 84,4 % está en el nivel satisfactorio, el 11,2 % en el aceptable y el 4,4 % en el deficiente. El paralelismo entre ambos—84,6 % comparado con 84,4 % en el nivel superior—proporciona una descripción inicial de la asociación que el análisis inferencial mostrará. Pero es importante observar estos números con cautela: la parte que dice estar satisfecha es mucho mayor de lo que indican los informes de percepción urbana para la ciudad (Lima Cómo Vamos, 2023). Esto puede deberse a la composición de la muestra, la naturaleza general de la pregunta o el sesgo de deseabilidad de los instrumentos autoinformados.

El desagregado por dimensiones de la satisfacción, presentado en la Tabla 3, permite precisar dónde se concentran las reservas de la ciudadanía.

Tabla 3

Distribución de las dimensiones de la satisfacción ciudadana (n = 384)

Dimensión	Deficiente (%)	Aceptable (%)	Satisfactorio (%)
Percepción general del servicio	26 (6,8)	45 (11,7)	313 (81,5)
Impacto en la calidad de vida	22 (5,7)	44 (11,5)	318 (82,8)
Confianza y legitimidad en la gestión municipal	26 (6,8)	43 (11,2)	315 (82,0)
Participación ciudadana y retroalimentación	8 (2,1)	62 (16,1)	314 (81,8)

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en SPSS 27.

Las cuatro dimensiones de satisfacción revelan niveles muy buenos, en un rango muy cercano (81,5 % a 82,8 %), por lo que ninguna de ellas difiere sustancialmente del promedio. La diferencia no está en la parte positiva, sino en la composición del resto. La participación ciudadana y la retroalimentación tienen la menor proporción de calificaciones bajas (2,1 %), pero la mayor acumulación en el nivel medio (16,1 %), donde los ciudadanos rara vez rechazan abiertamente los mecanismos de consulta y respuesta, pero tampoco votan por ellos con convicción. Por el contrario, la percepción general del servicio y la confianza y legitimidad están en una posición de tener el mayor porcentaje de calificaciones bajas, con un 6,8 % cada una, y pueden reflejar que la principal fuente de insatisfacción no está en los canales de participación, sino en el servicio y el juicio general de la autoridad.

Prueba de normalidad

Antes del contraste de hipótesis se evaluó el ajuste de las distribuciones a la curva normal mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, cuyos resultados se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (gl = 384)

Variable / Dimensión	Estadístico	Sig.
Calidad de los servicios municipales básicos	0,244	0,000
Tangibilidad	0,212	0,000
Fiabilidad	0,176	0,000
Capacidad de respuesta	0,213	0,000
Seguridad y confianza	0,243	0,000
Satisfacción ciudadana	0,280	0,000
Percepción general del servicio	0,248	0,000
Impacto en la calidad de vida	0,284	0,000
Confianza y legitimidad en la gestión municipal	0,300	0,000
Participación ciudadana y retroalimentación	0,264	0,000

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en SPSS 27.

Todas las significaciones se ubican por debajo de 0,05, de modo que se rechaza la hipótesis de normalidad en las dos variables y en la totalidad de sus dimensiones. Este comportamiento es coherente con la naturaleza ordinal de los ítems y con el patrón observado en la sección anterior, donde las respuestas se agrupan de manera pronunciada en las categorías favorables y generan distribuciones asimétricas. En consecuencia, el contraste de hipótesis se realizó mediante estadística no paramétrica, específicamente el coeficiente Rho de Spearman.

Contraste de hipótesis

La Tabla 5 reúne los coeficientes de correlación obtenidos para la hipótesis general y para las cuatro hipótesis específicas.

Tabla 5

Correlaciones de Spearman entre la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana (n = 384)

Relación evaluada	ρ	Sig. (bilateral)	Interpretación
Calidad de los servicios municipales básicos Satisfacción ciudadana	0,657	0,000	Positiva moderadamente fuerte
Seguridad y confianza ↔ Satisfacción ciudadana	0,802	0,000	Positiva alta
Capacidad de respuesta ↔ Satisfacción ciudadana	0,611	0,000	Positiva moderadamente fuerte
Tangibilidad ↔ Satisfacción ciudadana	0,530	0,000	Positiva moderada
Fiabilidad ↔ Satisfacción ciudadana	0,520	0,000	Positiva moderada

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Elaboración propia a partir del procesamiento en SPSS 27.

La correlación entre la calidad general de los servicios municipales básicos y la satisfacción ciudadana fue positiva, moderadamente fuerte y estadísticamente significativa ($\rho = 0,657$; $p = 0,000$), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa: cuanto mayor es el nivel de calidad percibida en limpieza pública, iluminación, mantenimiento de carreteras, seguridad y atención ciudadana, mayor es el nivel de satisfacción con la gestión local. El tamaño del coeficiente es importante: representa una parte de la variabilidad en la satisfacción, pero deja el resto de la variabilidad en la satisfacción debido a factores no capturados por el instrumento, incluyendo la comunicación institucional, la exposición a los medios, la experiencia con otros niveles de gobierno o las condiciones socioeconómicas del hogar.

Las cuatro hipótesis específicas también se confirmaron con una significancia de 0,000, pero la jerarquía entre ellas es lo más interesante. La seguridad y la confianza fueron las más estrechamente relacionadas con las otras tres, con $\rho = 0,802$, lo que claramente las distingue del resto e indica que la percepción de transparencia, la credibilidad del personal municipal y la confianza en la continuidad del servicio van casi en paralelo con la satisfacción. Le sigue la capacidad de respuesta con $\rho = 0,611$ y confirma que la prontitud en el manejo de quejas y la accesibilidad de los canales tienen un gran efecto en la percepción ciudadana. La tangibilidad y la fiabilidad son iguales en la escala con coeficientes prácticamente equivalentes de 0,530 y 0,520, lo que sugiere que la infraestructura visible y la regularidad operativa son cosas necesarias, pero menos perceptibles que el lado relacional del servicio.

Cabe destacar que la capacidad de respuesta ocupa el segundo lugar en cuanto a la fuerza de asociación, habiendo recibido la calificación descriptiva más baja entre las cuatro dimensiones. Esta combinación es útil para la gestión: es el componente peor calificado entre aquellos que tienen más peso en la satisfacción, lo que significa que es el punto donde una mejora generaría el mayor retorno perceptual por unidad de esfuerzo.

DISCUSIÓN

El hallazgo central del estudio es que la calidad percibida de los servicios municipales básicos está positivamente, moderadamente fuerte y significativamente asociada con la satisfacción ciudadana en Lima Metropolitana ($\rho = 0,657$; $p = 0,000$), y que esta asociación

es verdadera para las cuatro dimensiones evaluadas y con un orden claro en seguridad y confianza. El objetivo general es, por lo tanto: existe una relación, es robusta y multidimensional; sus componentes no contribuyen todos por igual.

Esto está en línea con estudios previos tanto en dirección como en magnitud. Van (2015) y Andrews y Van de Walle (2013) ya habían demostrado que la percepción de la calidad predice la evaluación de los ciudadanos sobre el gobierno local, y estudios peruanos de Castillo et al. (2020), Gómez Del Águila y Ancóbar (2024) y Huarcaya et al. (2024) han encontrado asociaciones positivas y significativas en municipios distritales, lo cual también es respaldado por el análisis sistemático de Sáenz et al. (2025) para 2020-2025. La contribución de este trabajo no es verificar esta regularidad, sino que de hecho es válida a escala metropolitana con una población mucho más heterogénea que en estudios distritales previos, lo que corrobora la validez externa del patrón.

El punto de mayor densidad interpretativa es la seguridad y la confianza. Que esta dimensión alcance $p = 0,802$, muy por encima de la tangibilidad y la fiabilidad, también está en línea con Bastida y Estrada (2025), quienes encontraron que la confianza política es más importante que el gasto en servicios en los municipios chilenos. Los hallazgos en ambos estudios con diferentes diseños y contextos son los mismos; el elemento relacional es más importante en la evaluación ciudadana del gobierno local que el material. El resultado también cambia la lectura convencional de SERVQUAL en el sector público, donde la tangibilidad a menudo se presenta como la prueba del compromiso institucional (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1996). Más precisamente, la infraestructura visible es lo menos vinculado a la satisfacción y la fiabilidad. Una posible explicación es que en un contexto urbano donde la confianza en las instituciones y la inseguridad son altas, la visibilidad no es suficiente para cambiar la percepción del ciudadano en ausencia de transparencia y credibilidad.

La otra cara de ese resultado es igualmente significativa y merece ser mencionada: la fiabilidad (es decir, la adherencia a los horarios, la regularidad en la prestación de servicios y la continuidad del servicio) fue la peor en la escala ($p = 0,520$). Esto es lo opuesto a SERVQUAL, ya que la fiabilidad generalmente se considera uno de los aspectos más importantes en la evaluación del usuario (Parasuraman et al., 1988; Berry et al., 1990) y también difiere de Andrews y Van de Walle (2013) quienes mostraron que la efectividad y la capacidad de respuesta son criterios diferentes para evaluar la calidad del servicio local. Una razón es la diferencia en el tipo de servicio que se está juzgando: en los servicios de consumo privado, la regularidad es un punto de diferencia significativo entre servicios y proveedores; en el contexto municipal, la continuidad de la recolección de residuos o la iluminación se ve como una obligación que no logrará ninguna satisfacción adicional, aunque su incumplimiento sí cause incomodidad. En este sentido, la fiabilidad sería un factor de higiene (una condición que necesitas mantener para no ser rechazado, pero que no necesita ser aprobada para ser feliz), por lo que no es sorprendente que, a pesar de ser bien valorada en términos descriptivos, fuera la menos importante para el 78,6 % de los encuestados.

Este hallazgo está directamente relacionado con la teoría. El modelo de desconfirmación de Oliver (1980) y su uso en el sector público por Van (2006) sugieren que la satisfacción se basa en comparar las expectativas con el rendimiento percibido. Lo que sugieren los resultados actuales es que, si el objeto que se evalúa es un gobierno local, las expectativas se basan más en la fiabilidad institucional que en la entrega material de servicios. Esto es consistente con la lógica de servicio público de Osborne (2021) con la idea de que el valor no se entrega al usuario, sino que se co-crea con él, de modo que la calidad de la relación (la confianza que lo hace posible) precede a la calidad del producto.

Kotler y Armstrong (2017) sobre la orientación al usuario y Fornell et al. (1996) sobre la medición sistemática de la satisfacción son relevantes, pero son insuficientes por sí solos para explicar por qué domina el componente relacional: la respuesta parece residir en la naturaleza política, no meramente transaccional, del vínculo entre el municipio y el ciudadano.

La distinción entre calidad técnica y calidad funcional propuesta por Grönroos (1984) proporciona una perspectiva clave para entender los resultados. La calidad técnica se refiere al servicio que recibe el usuario: el servicio será entregado, cobertura y regularidad, y en este estudio corresponde a tangibilidad y fiabilidad, que son las dos dimensiones con las asociaciones más bajas. La calidad funcional se refiere a cómo se recibe el servicio (es decir, cómo el servicio es mediado por interacciones institucionales), y la capacidad de respuesta y la seguridad y confianza, que son dos dimensiones que estaban más altas en la escala. En este sentido, los hallazgos sugieren que la calidad funcional es más importante que la calidad técnica en el juicio de los ciudadanos en el gobierno local de Lima. La implicación teórica aquí es clara: el patrón indicaría que la calidad del servicio público no es solo una función de dotación, sino también de cómo se co-crea el valor, en línea con Osborne (2021), y en el plano de las consecuencias observables con lo documentado por Zeithaml et al. (1996), que la calidad percibida antecede a conductas de adhesión o de queja. Sin embargo, la conexión entre las dimensiones del instrumento y las ideas de Grönroos es interpretativa y no fue probada en este estudio.

La segunda cosa de la que hablar es el alto número de buenas calificaciones. El 84,6 % de los encuestados califica la calidad como buena y el 84,4 % la satisfacción, lo cual es más alto que los informes de percepción urbana disponibles para Lima, donde la insatisfacción llega al 87,0 % en seguridad ciudadana y al 60,9 % en transporte público, y donde la inseguridad es la mayor preocupación de los ciudadanos, con 70,9 % de menciones (Lima Cómo Vamos, 2023). Hay tres razones para esta divergencia: el instrumento; las preguntas del cuestionario son sobre aspectos específicos del servicio y las encuestas de percepción urbana sobre problemas de la ciudad. No es exactamente lo mismo. La segunda razón es la composición de la población; la muestra es mayormente de mediana edad y tiene niveles de educación secundaria y superior. La tercera es el sesgo de deseabilidad social, que es común en los datos autoinformados sobre la evaluación de las autoridades. Cualquiera de las tres aconseja precaución antes de tomar los porcentajes como una medida absoluta de aprobación de la gestión municipal en Lima; su valor está en la relación entre variables, no en el nivel de los niveles.

Las limitaciones de este estudio deben señalarse. El diseño transversal no permite establecer relaciones causales: los coeficientes de Spearman describen asociación e intensidad, pero no la dirección del efecto, por lo que también es posible que estar satisfecho con la autoridad sea lo que determine la percepción de la calidad del servicio. La medición se basa en autoinformes y no en datos objetivos de cobertura, presupuesto o tiempos reales de servicio, lo que dificulta separar el desempeño de la percepción. El tamaño de la muestra es lo suficientemente grande para el nivel de confianza declarado, pero no permite la desagregación por distrito y, por lo tanto, no se ha explorado en términos de la heterogeneidad geográfica de Lima Metropolitana y uno de los ingredientes clave del problema estudiado. Por último, el instrumento fue construido de manera ad hoc y no fue probado en un análisis factorial confirmatorio.

Los resultados revelan importantes implicaciones prácticas. La primera es la priorización: si la seguridad y la confianza están más asociadas con la satisfacción, deberíamos centrarnos en la transparencia en el uso de recursos, protocolos de atención claros, profesionalización del personal e informes transparentes de resultados antes que

solo en la visibilidad, en el orden del presupuesto. La segunda es la capacidad de respuesta, una dimensión que tiene la calificación descriptiva más baja y la segunda asociación más fuerte, por lo que es la que podría ofrecer más beneficios: reducir los tiempos de respuesta a reclamos, aumentar y organizar los canales de contacto y asegurar la trazabilidad de las solicitudes son relativamente baratos y tienen un mayor beneficio perceptual. La tercera es la gestión; dado que las cuatro dimensiones están fuertemente vinculadas, pero no tienen valores iguales, la evaluación del desempeño municipal sería más precisa si se evaluara en función de diferentes dimensiones de satisfacción en lugar de índices de satisfacción ponderados que no son necesariamente los más representativos de lo que implica la toma de decisiones públicas.

CONCLUSIONES

La calidad percibida de los servicios municipales básicos y la satisfacción ciudadana mantienen una relación positiva, moderadamente fuerte y estadísticamente significativa en Lima Metropolitana durante 2025 ($p = 0,657$; $p = 0,000$). El objetivo general del estudio se responde positivamente: cuanto mejor se sienten los ciudadanos respecto a los servicios que recibe su distrito, mayor es su satisfacción con la gestión local, aunque el tamaño del coeficiente indica que una gran parte de la satisfacción no está influenciada por el servicio en sí mismo.

Las cuatro dimensiones que se investigan están sustancialmente relacionadas con la satisfacción, pero no de manera equitativa, y esta jerarquía es la principal contribución del estudio. La seguridad y la confianza lideran la escala con una alta asociación ($p = 0,802$) y la capacidad de respuesta ($p = 0,611$), la tangibilidad ($p = 0,530$) y la fiabilidad ($p = 0,520$) les siguen como buenos factores. Las relaciones entre el servicio —transparencia, credibilidad institucional, prontitud de atención— y la satisfacción ciudadana están vinculadas más fuertemente que los aspectos materiales y operativos del servicio, y hay una necesidad importante de reevaluar la suposición común en la gestión municipal de que el trabajo visible es la principal manera de obtener la aprobación ciudadana.

El estudio proporciona evidencia a escala metropolitana en un campo dominado por trabajos a nivel de distrito y ofrece a la gestión un criterio de priorización basado en datos: entre las dimensiones que importan, es aconsejable abordar primero aquella que combina alta asociación con baja valoración, donde se encuentra la capacidad de respuesta. Estas conclusiones deben ser vistas bajo el marco de un diseño transversal y autoinformado que establece asociación y no causalidad.

Investigaciones futuras deberían incorporar diseños longitudinales que permitan examinar la dirección del vínculo, desagregación por distrito para capturar la heterogeneidad territorial de la metrópoli, y contraste de las percepciones con indicadores objetivos de cobertura y ejecución, además de un análisis factorial confirmatorio que valide la estructura dimensional del instrumento.

REFERENCIAS

- Andrews, R., y Van de Walle, S. (2013). New public management and citizens' perceptions of local service efficiency, responsiveness, equity and effectiveness. *Public Management Review*, 15(5), 762–783. <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.725757>
- Bastida, F., y Estrada, L. (2025). Municipal services' perceived quality in Chile: Political trust vs. spending. *Economía Política*, 42(2), 599–624. <https://doi.org/10.1007/s40888-025-00370-5>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., y Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.

- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., y Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898–913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Contraloría General de la República. (2026, 21 de mayo). *Contraloría fiscalizó uso de más de S/ 1300 millones en 43 municipalidades de Lima Metropolitana* [Nota de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/1395204-contraloria-fiscalizo-uso-de-mas-de-s-1300-millones-en-43-municipalidades-de-lima-metropolitana>
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., y Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18. <https://doi.org/10.1177/002224299606000403>
- Gómez Del Águila, J. D., y Ancóbar Berrospi, D. (2024). Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Castillo Grande, Leoncio Prado, Huánuco. *Revista de Investigación y Amazonía*, 14(18), 33–40. <https://doi.org/10.69507/revia.4.14.18.329>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Huarcaya Ccama, R., Taipe De La Cruz, N. J., y López Lino, V. M. (2024). Evaluación del servicio municipal y la satisfacción ciudadana en el distrito de Ccochaccasa. *Aula Virtual*, 5(12), 1663–1676. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14825528>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2025, 17 de enero). *Lima supera los 10 millones 400 mil habitantes* [Nota de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1092367-lima-supera-los-10-millones-400-mil-habitantes>
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2017). *Principios de marketing* (17.^a ed.). Pearson.
- Lima Cómo Vamos. (2023). *Lima y Callao según sus habitantes: Reporte urbano de percepción ciudadana* (Edición 13). <https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2024/09/EncuestaLCV2023.pdf>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Osborne, S. P. (2021). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sáenz Barros, S., Palacio Ramirez, M. G., Gonzales Pérez, A. C., y Díaz Rojas, N. (2025). Satisfacción ciudadana en la calidad de servicio de gobiernos locales: Revisión sistemática 2020–2025. *Revista InveCom*, 6(3), 1–9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17450518>
- Tavakol, M., y Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 599–611. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui058>
- Van Ryzin, G. G. (2015). Service quality, administrative process, and citizens' evaluation of local government in the US. *Public Management Review*, 17(3), 425–442. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.841456>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., y Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>