

Gestión municipal en los procesos de otorgamiento de licencias de construcción: el caso de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Perú

Municipal management in the processes of granting construction licenses: the case of the District Municipality of Amarilis, Peru

Keyla Andrea Palacios Gózar^{1a} 

¹ Inmobiliaria Brescia S.A.C., Huánuco, Perú; Imobre S.A.C., Huánuco, Perú.

^a Magister en Administración.

RESUMEN

Objetivo. Determinar cómo la gestión municipal incide en los procesos administrativos para el otorgamiento de licencias de construcción en la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco (Perú). **Métodos.** Se empleó un enfoque cuantitativo que tuvo un alcance explicativo y un diseño preexperimental de corte longitudinal, con una población de 113 usuarios y una muestra de 88 usuarios seleccionados mediante un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios específicos sobre gestión municipal y procesos administrativos de otorgamiento de licencias de construcción, y se utilizó la prueba de Wilcoxon para la prueba de hipótesis. **Resultados.** Los resultados revelaron mejoras significativas en la percepción de la gestión municipal en los procesos administrativos, con un aumento en la satisfacción de los usuarios en los procedimientos de otorgamiento de licencias de construcción. Se identificaron diferencias estadísticamente significativas que resaltaron la importancia de una gestión eficaz en la optimización de los procesos administrativos. **Conclusiones.** Se evidencia que una gestión municipal efectiva impacta positivamente en la eficiencia y calidad de los procesos de otorgamiento de licencias de construcción en la Municipalidad Distrital de Amarilis, subrayando la relevancia de fortalecer la gestión para mejorar la prestación de servicios públicos a la comunidad.

Palabras clave: gestión municipal; licencias de construcción; percepción ciudadana; documentos de gestión; normas; modalidades; satisfacción; procesos administrativos.

ABSTRACT

Objective. To determine how municipal management affects the administrative processes for the granting of construction licenses in the District Municipality of Amarilis, Huanuco (Peru). **Methods.** A quantitative approach with an explanatory scope and a pre-experimental of longitudinal section design was used, with a probability sampling. The data collection instruments were specific questionnaires on municipal management and administrative processes for granting construction licenses, and the Wilcoxon test was used for hypothesis testing. **Results.** The results reveal significant improvements in the municipal management perception in the administrative processes, with an increase in the user satisfactions in the procedures for the granting of construction licenses. Statistically significant differences were identified that highlighted the importance of efficient management in optimizing administrative processes. **Conclusions.** It becomes evident that effective municipal management impacts positively on the efficiency and quality of processes for the granting construction licenses in the District Municipality of Amarilis, underscoring the importance of strengthening management to improve the provides of public services to the community.

Keywords: municipal management; construction licenses; citizen perception; management documents; standards; characteristics; satisfaction; administrative processes.

Citar como

Palacios, K. (2024). Gestión municipal en los procesos de otorgamiento de licencias de construcción: el caso de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Perú. *Innovación Empresarial*, 4(1), e34. <https://doi.org/10.37711/rcie.2024.4.1.34>

INTRODUCCIÓN

La eficiente gestión municipal en los procesos de otorgamiento de licencias de construcción es fundamental para el desarrollo urbano sostenible y la satisfacción de los ciudadanos. Bajo esta preocupación, el presente estudio busca problematizar la relación entre la gestión municipal y los procedimientos administrativos en el otorgamiento de licencias de construcción en la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco (Perú).

La problemática de la investigación se centra en identificar los desafíos que afectan la eficacia y transparencia en la emisión de licencias de construcción. Según Muñoz y Vásquez (2020), la falta de coordinación interdepartamental puede ocasionar retrasos en los procesos de licenciamiento. Por otro lado, Prada et al. (2022) resaltan la importancia de la capacitación del personal municipal para garantizar el cumplimiento adecuado de las normativas en el otorgamiento de licencias. Además, Carrión (2019) destaca la necesidad de implementar mecanismos de seguimiento y control para mejorar la eficacia en la gestión municipal.

Otros antecedentes previos han abordado la importancia de la gestión municipal en diversos contextos. A nivel internacional, el estudio de López et al. (2022) subraya la responsabilidad de las administraciones municipales en la supervisión de las construcciones, para prevenir posibles impactos negativos en los ciudadanos. En el ámbito nacional del Perú, Álvarez (2022) destaca la relación entre el procedimiento administrativo y la gestión de licencias de edificación en municipios, mientras que Vela (2021) enfatiza la importancia de la transparencia en los procesos de licenciamiento. A nivel local, Sabino (2021) identifica la relación entre el control interno y la gestión municipal como determinante para la eficiencia administrativa.

La justificación de esta investigación se fundamenta en la propuesta de Bernal (2010), que enfatiza la importancia de la investigación para comprender y mejorar la gestión municipal en el otorgamiento de licencias de construcción. Desde el punto de vista teórico, se busca contribuir al conocimiento existente sobre la relación entre la gestión municipal y los procesos administrativos en el otorgamiento de licencias. Desde el punto de vista práctico, se pretende identificar áreas de mejora para optimizar la eficiencia en la emisión de licencias. Desde el punto de vista metodológico, se busca aplicar un enfoque cuantitativo para analizar la relación entre variables clave.

En este contexto de reflexión, el objetivo principal de este estudio es determinar cómo incide la gestión municipal en los procesos administrativos para el otorgamiento de licencias de construcción en la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco (Perú).

MÉTODOS

Tipo y área de estudio

El presente estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, lo cual está justificado por su capacidad

para proporcionar datos objetivos y cuantificables que permiten un análisis estadístico riguroso sobre incidencia de la gestión municipal en los procesos administrativos para el otorgamiento de licencias de construcción.

Así mismo, se clasifica como una investigación aplicada, ya que buscó aplicar el conocimiento teórico a una realidad específica. En este contexto, se optó por un diseño preexperimental de corte longitudinal, debido a la naturaleza de la investigación, que buscó evaluar los cambios en las percepciones de los usuarios a lo largo del tiempo en relación con la gestión municipal y los procesos administrativos de otorgamiento de licencias de construcción en la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco (Perú).

En ese sentido, este diseño se consideró el más adecuado para este estudio, ya que al tratarse de un diseño que implica la medición de una variable “antes” y “después” de la implementación de un cambio, permite observar la evolución de las percepciones de los usuarios a lo largo del tiempo, lo cual es crucial para comprender el impacto de posibles intervenciones o modificaciones en los procesos administrativos.

Además, este diseño proporcionó la oportunidad de establecer relaciones causales entre las variables de estudio, brindando la oportunidad de obtener una visión más completa y profunda de la relación entre la gestión municipal y los procesos administrativos de otorgamiento de licencias de construcción, y permitiendo así una evaluación más precisa de los posibles efectos de las acciones implementadas en la Municipalidad Distrital de Amarilis, en beneficio de los usuarios y la comunidad en general. La investigación se llevó a cabo en el área de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en el Departamento de Huánuco (Perú), durante un periodo de ejecución que fue durante el año 2021.

Población y muestra

La población total de estudio estuvo conformada por 113 usuarios que habían solicitado licencias de construcción en la Municipalidad Distrital de Amarilis. La muestra seleccionada para el estudio fue de 88 usuarios, elegidos mediante un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Los criterios de selección incluyeron a usuarios activos en el proceso de otorgamiento de licencias durante el periodo de estudio.

Variable e instrumentos de recolección de datos

La variable principal de estudio fue la incidencia de la gestión municipal en los procesos administrativos para el otorgamiento de licencias de construcción. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el cuestionario de gestión municipal y el cuestionario de procesos administrativos de otorgamiento de licencias de construcción.

Por consiguiente, estos cuestionarios fueron adaptados y validados por la investigadora, tomando como referencia estudios previos en el área. Se verificó la fiabilidad de los

Tabla 1
Percepción de la variable "gestión municipal"

Gestión Municipal	Pretest		Postest	
	fi	%	fi	%
Totalmente insatisfecho	1	1,1	1	1,1
Insatisfecho	23	26,1	6	6,8
Neutral	20	22,7	9	10,2
Satisfecho	4	4,5	35	39,8
Totalmente satisfecho	40	45,5	37	42,0
Total	88	100	88	100

Nota. Aplicación de los cuestionarios de investigación.

cuestionarios mediante el alfa de Cronbach, para medir la consistencia interna, obteniendo como resultado 0,913 para la variable gestión municipal y 0,880 para los procesos administrativos, de lo que se desprende que los instrumentos son confiables para la investigación.

Técnicas y procedimientos de la recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo a través de la aplicación de los cuestionarios a los usuarios seleccionados de manera aleatoria.

Análisis de datos

Para el análisis de datos se emplearon técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Se realizó un análisis de frecuencias y porcentajes para describir las características de la muestra, así como pruebas de correlación para evaluar la relación entre las variables estudiadas. El paquete estadístico utilizado fue SPSS versión 25.

Aspectos éticos

Se respetaron los principios éticos en la investigación, asegurando la confidencialidad y privacidad de los datos recopilados. No se involucraron seres humanos ni animales de experimentación en el estudio, por lo que no se requirió la aprobación de un comité de ética en investigación. Los participantes fueron informados sobre el propósito del estudio y dieron su consentimiento voluntario para participar.

Tabla 2
Percepción de la variable "procesos administrativos" en el otorgamiento de licencias de construcción

Procesos administrativos en el otorgamiento de licencias de construcción	Pretest		Postest	
	fi	%	fi	%
Totalmente insatisfecho	2	2,3 %	0	0,0 %
Insatisfecho	36	40,9 %	3	3,4 %
Neutral	6	6,8 %	11	12,5 %
Satisfecho	13	14,8 %	33	37,5 %
Totalmente satisfecho	31	35,2 %	41	46,6 %
Total	88	100 %	88	100 %

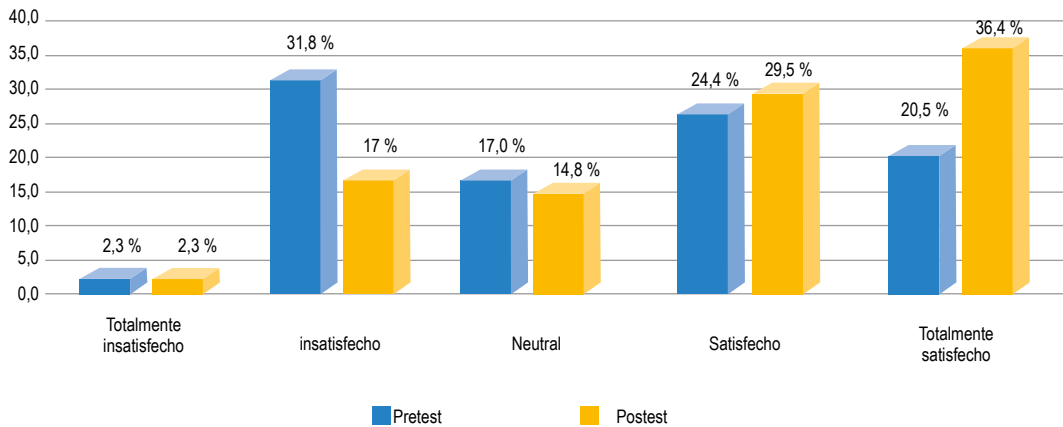
Nota. Aplicación de los cuestionarios de investigación.

RESULTADOS

Respecto a la percepción de la variable "gestión municipal" antes (pretest) y después (postest) de las intervenciones, se observa una disminución significativa en las categorías "insatisfecho" y "neutral", pasando del 26,1 % al 6,8 % y del 22,7 % al 10,2 %, respectivamente. Por otro lado, se destacó un aumento notable en la categoría "satisfecho", que pasó del 4,5 % al 39,8 %. Aunque la categoría "totalmente satisfecho" experimentó una ligera disminución del 45,5 % al 42 %, la mayoría de los sujetos se mantuvieron en este nivel de satisfacción. En general, los resultados reflejan una mejora significativa en la percepción positiva de los sujetos hacia la gestión municipal después de las acciones implementadas, lo que indica un avance en la calidad de los servicios municipales ofrecidos (ver Tabla 1).

Respecto a la percepción de la variable "procesos administrativos en el otorgamiento de licencias de construcción" antes (pretest) y después (postest) de las intervenciones, se observó una disminución significativa en la categoría "insatisfecho", que pasó del 28,4 % al 13,6 %, lo que indicó una mejora en la satisfacción de los sujetos con dichos procesos. Además, se destacó un aumento en la categoría "totalmente satisfecho", que pasó del 31,8 % al 50,0 %, lo que refleja una percepción más positiva hacia los procedimientos de emisión de licencias. Aunque la categoría "neutral" se mantuvo relativamente estable, los resultados sugieren una mejora general en la satisfacción de los ciudadanos con los procesos administrativos relacionados con las licencias de construcción (ver Tabla 2).

Figura 1
Percepción de la dimensión "documentos de gestión" de la variable "gestión municipal"



Nota. Aplicación de los cuestionarios de investigación.

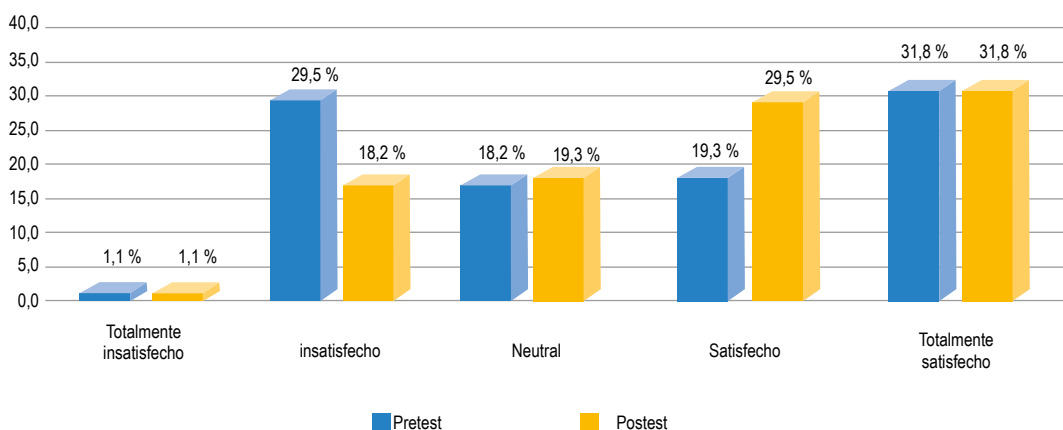
Respecto a la percepción de la dimensión "documentos de gestión" de la variable "gestión municipal", antes (pretest) y después (postest) de las acciones implementadas, se observó una mejora significativa en la categoría "satisfecho", que aumentó del 21,6 % al 36,4 %, lo que indica una mayor satisfacción de los sujetos con los documentos de gestión. Así mismo, la categoría "totalmente satisfecho" también experimentó un incremento del 31,8 % al 36,4 %, lo que refleja una percepción más positiva hacia la gestión documental. Aunque la categoría "insatisfecho" se redujo ligeramente, los resultados sugieren una mejora general en la satisfacción de los sujetos con los documentos de gestión en el ámbito municipal.

Respecto a la percepción de la dimensión "norma de licencias de construcción" de la variable gestión municipal

antes (pretest) y después (postest) de las intervenciones, se observó un aumento significativo en la categoría "satisfecho", que pasó del 19,3 % al 29,5 %, lo que indicó una mejora en la satisfacción de los sujetos con las normas relacionadas con las licencias de construcción. Además, la categoría "totalmente satisfecho" se mantuvo estable en un 31,8 % en ambos momentos, lo que sugiere que una parte considerable de los sujetos se mostraron plenamente satisfechos con dichas normas. Aunque la categoría "insatisfecho" disminuyó, los resultados globales reflejan una percepción más positiva hacia las normas de licencias de construcción en el ámbito municipal.

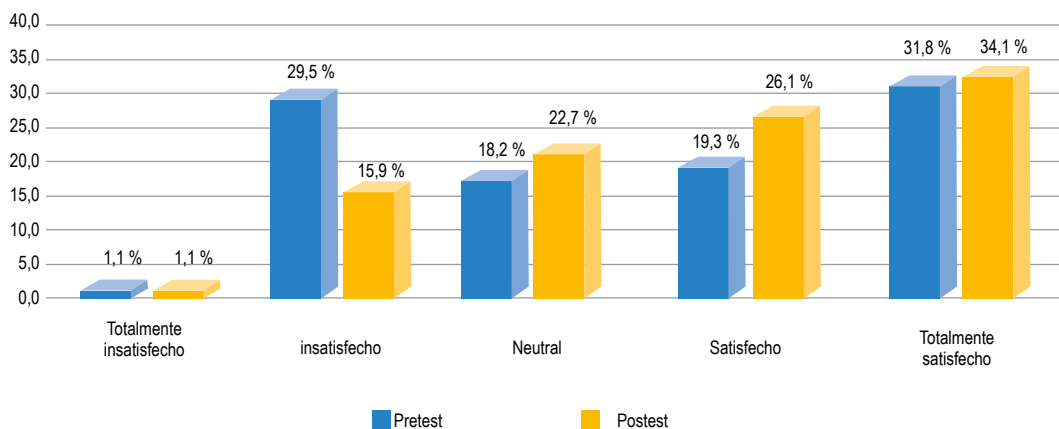
Respecto a la percepción de la dimensión "modalidad de licencias de edificación" de la variable "gestión municipal", antes (pretest) y después (postest) de las acciones implementadas, se destaca un aumento significativo en

Figura 2
Percepción de la dimensión "norma de licencias de construcción" de la variable "gestión municipal"



Nota. Aplicación de los cuestionarios de investigación.

Figura 3
Percepción de la dimensión "modalidad de licencias de edificación" de la variable "gestión municipal"



Nota. Aplicación de los cuestionarios de investigación.

la categoría "totalmente satisfecho", que pasó del 31,8 % al 34,1 %, lo que indica una mayor satisfacción de los sujetos con las modalidades de licencias de edificación. Así mismo, se observa un incremento en la categoría "satisfecho", que aumentó del 19,3 % al 26,1 %, lo que refleja una percepción más positiva hacia las modalidades de licencias. Aunque la categoría "insatisfecho" disminuyó, los resultados en general muestran una mejora en la satisfacción de los ciudadanos con las modalidades de licencias de edificación en el ámbito municipal.

Los datos que se usaron en este estudio determinaron la prueba de normalidad del Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra fue > y, de acuerdo al pretest y posttest de las variables de estudio, se pudo constatar que el $p < 0,05$; y por ende se utilizó el estadístico no paramétrico, la prueba de Wilcoxon. En dicho análisis inferencial, los resultados de la contrastación de hipótesis indican que la sig. = $0,013 < 0,05$, es decir, que la gestión municipal incide significativamente con los procesos administrativos en el otorgamiento de licencias de construcción en la

Municipalidad Distrital de Amarilis (40,71); por lo que este estudio acepta la H_0 y rechaza la H_1 .

DISCUSIÓN

Al analizar los resultados de la investigación se observó una mejora significativa en la satisfacción de los ciudadanos, reflejada en un porcentaje del 42 % en la gestión municipal y una percepción más positiva de los procedimientos administrativos. Estos hallazgos son consistentes con el estudio de Álvarez (2022) en la Municipalidad de Pueblo Libre, donde también se evidenció la importancia de una gestión eficiente en el otorgamiento de licencias de edificación para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Ambas investigaciones resaltan la relevancia de implementar estrategias que agilicen los procesos administrativos y mejoren la calidad de los servicios municipales, contribuyendo así a una mayor satisfacción de los usuarios y a una gestión más efectiva en el otorgamiento de licencias de construcción. Estos resultados subrayan la importancia de seguir fortaleciendo la gestión municipal y los procesos administrativos en las municipalidades para garantizar un servicio eficiente y satisfactorio para la comunidad.

Tabla 3
Prueba de hipótesis general

		Rangos		
Gestión Municipal		N	Rango promedio	Suma de rangos
Posttest: gestión municipal - pretest: gestión municipal	Rangos negativos	50 ^a	40,71	2035,50
	positivos	28 ^b	37,34	1045,50
	Empates	10 ^c		
Total			88	

Nota. a) Pretest $vd <$ posttest vd . b) Pretest $vd >$ posttest vd . c) Pretest $vd =$ posttest vd .

Tabla 4
Estadístico de prueba de la hipótesis general de la variable dependiente, según su pretest y posttest

Estadísticos de prueba	Wilcoxon	p-valor
Pretest - posttest de gestión municipal	-2,472 ^b	,013

Nota. a) Prueba de rangos con signo de Wilcoxon. b) Se basa en rangos positivos.

Así mismo, se comparan los hallazgos del estudio en la Municipalidad Distrital de Amarilis con la investigación de Vela (2021) en la Municipalidad Provincial de San Martín, resaltando la importancia de una gestión eficaz en el otorgamiento de licencias de edificaciones para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Se evidencia la relevancia de implementar estrategias que agilicen los procesos administrativos y mejoren la calidad de los servicios municipales, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la gestión municipal en el otorgamiento de licencias de construcción para garantizar un servicio eficiente y satisfactorio para la comunidad.

Por otro lado, los estudios de Espinoza (2019) y Zapata (2018) han señalado la importancia de abordar áreas de oportunidad en la gestión municipal para seguir mejorando la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. En este sentido, los resultados de la presente investigación sugieren que, a pesar de las mejoras observadas, aún existen aspectos que podrían ser optimizados para potenciar la eficiencia y la satisfacción de los usuarios en el proceso de otorgamiento de licencias de construcción.

Al mismo tiempo, al contextualizar estos hallazgos en la literatura existente, es relevante considerar la definición de la gestión municipal en los procesos administrativos proporcionada por Gómez y Silva (2005). Según estos autores, la gestión municipal en los procesos administrativos implica la planificación, organización, dirección y control de actividades y recursos para garantizar la prestación eficiente de servicios públicos a la comunidad. Esta definición resalta la importancia de la toma de decisiones estratégicas, la coordinación interdepartamental, la asignación adecuada de presupuestos y la evaluación continua de resultados para el bienestar de los ciudadanos en el ámbito municipal.

Una fundamentación para los hallazgos obtenidos en este estudio está relacionada con la necesidad de fortalecer la planificación y coordinación de acciones entre las diferentes áreas municipales en el proceso de otorgamiento de licencias de construcción. Es posible que la falta de una gestión integral y coordinada pueda haber contribuido a la percepción de nivel medio en la gestión municipal y los procesos administrativos por parte de los trabajadores.

Las implicaciones de estos resultados para la gestión municipal son significativas, ya que sugieren la importancia de implementar estrategias que mejoren la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. Fortalecer la coordinación interdepartamental, mejorar la asignación de recursos y promover una evaluación constante de resultados podrían contribuir a optimizar la prestación de servicios públicos y el otorgamiento de licencias de construcción en beneficio de la comunidad local.

Sin embargo, es fundamental reconocer las limitaciones del estudio, como las limitaciones tecnológicas y técnicas mencionadas por el autor, las cuales podrían haber influido en la recopilación de datos y en la interpretación de los

resultados. Estas limitaciones deben ser consideradas al analizar los hallazgos y al proponer recomendaciones para futuras investigaciones.

Así también, al contextualizar los hallazgos con la literatura de Fernández (2002), quien define los procesos administrativos en la gestión pública como las actividades sistemáticas y coordinadas que se llevan a cabo en el ámbito gubernamental para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y acciones destinados a alcanzar los objetivos y metas de una entidad pública. Estos procesos implican la aplicación de normas, procedimientos y técnicas específicas para garantizar la eficiencia, transparencia y legalidad en la prestación de servicios y en la toma de decisiones en beneficio de la sociedad.

Una explicación para los hallazgos obtenidos en este estudio está relacionada con la importancia de la aplicación efectiva de normas y procedimientos en los procesos administrativos de otorgamiento de licencias de construcción. La falta de incidencia de los documentos de gestión podría indicar deficiencias en la aplicación de normas y procedimientos específicos, lo que podría afectar la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios públicos.

Las implicaciones de estos resultados para la gestión municipal son significativas, ya que sugieren la necesidad de fortalecer la aplicación de normas y procedimientos en los procesos administrativos de la entidad pública. Mejorar la planificación, organización y control de recursos, así como garantizar la legalidad en la toma de decisiones, podrían contribuir a mejorar la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios públicos en beneficio de la sociedad.

Es importante reconocer las limitaciones del estudio, como posibles sesgos en la muestra o limitaciones en la recopilación de datos, que podrían haber influido en los resultados obtenidos. Estas limitaciones deben ser consideradas al interpretar los hallazgos y al proponer recomendaciones para futuras investigaciones.

Finalmente, Rozas y Hantke (2013) establecen la distinción entre la función pública y el servicio público, donde la función pública se refiere a las actividades del Estado que cumplen con sus fines esenciales y soberanos, mientras que el servicio público se relaciona con las actividades estatales dirigidas hacia la consecución de objetivos de bienestar económico y social, que no necesariamente corresponden al ámbito soberano del Estado. Esta distinción resalta la diversidad de funciones que desempeña el Estado en beneficio de la sociedad, ya sea en su rol esencial como ente soberano o en la provisión de servicios para el bienestar general.

Una interpretación para los hallazgos del estudio está relacionada con la necesidad de equilibrar eficazmente la función pública y el servicio público en la gestión municipal. La falta de incidencia de los documentos de gestión en los procesos administrativos podría indicar una desconexión entre las actividades esenciales del Estado y la provisión de servicios para el bienestar social. Esta

desconexión podría afectar la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios públicos, como el otorgamiento de licencias de construcción.

Las implicaciones de estos resultados para la gestión municipal son significativas, ya que sugieren la importancia de integrar de manera efectiva la función pública y el servicio público en los procesos administrativos. Garantizar que las actividades del Estado estén alineadas con la consecución de objetivos de bienestar económico y social podría mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la sociedad.

En conclusión, la implementación de estrategias de mejora en la Gestión Municipal ha demostrado ser fundamental para agilizar los procesos administrativos y mejorar la percepción de los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. Sin embargo, es necesario seguir trabajando en la identificación y abordaje de áreas de oportunidad para continuar optimizando la atención a los ciudadanos y garantizar la eficacia de los procesos municipales en el otorgamiento de licencias de construcción.

Por último se recomienda fortalecer la coordinación interdepartamental para agilizar los procedimientos y evitar duplicidades; proporcionar capacitación continua al personal municipal para asegurar un mejor entendimiento de las normativas y una prestación de servicios más eficiente; implementar sistemas de seguimiento y evaluación de los procesos administrativos para identificar áreas de mejora y garantizar una gestión transparente; promover la transparencia y participación ciudadana que brinde información clara y accesible, e involucre a la comunidad en las decisiones; así como continuar investigando y compartiendo buenas prácticas con otras municipalidades para enriquecer el conocimiento y mejorar así la gestión pública.

REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2022). *Procedimiento administrativo y la gestión del otorgamiento de licencias de edificación a ciudadanos de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83236>
- Prada-Trigo, J., Aravena, N., y Barra-Vieira, (2022). Dinámicas inmobiliarias y cambios en la morfología urbana del Gran Concepción. *Revista EURE – Revista De Estudios Urbano Regionales*, 48(144). <https://doi.org/10.7764/EURE.48.144.07>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Pearson Educación.
- Carrión, V. (2019). *La regulación ad hoc normativa en edificaciones multifamiliares en el distrito de Magdalena del Mar 2019: estudio de casos* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2762>
- Espinoza, N. (2019). *La informalidad en la construcción de viviendas de albañilería y su influencia en la vulnerabilidad sísmica en el sector 4, Distrito de Amarilis – Huánuco – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Universidad de Huánuco Repositorio Institucional. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2293>
- Fernández, J. (2002). *Servicios Públicos Municipales*. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Gómez, J. y Silva, J. (2008). *Gestión de Servicios Públicos. Programa Administración Pública Territorial*. Universidad Nacional de Colombia. <https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/6-Electiva-Gestion-de-Servicios-Publicos.pdf>
- López, M., Padilla, S., y Saavedra, E. (2022). Responsabilidad extracontractual del estado en el otorgamiento de las licencias de urbanismo en el municipio de Anapoima [Trabajo de grado, Universidad Libre]. Repositorio Institucional Unilibre. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/20416>
- Muñoz, J., y Vásquez, O. (2020). *La relación de equipamientos urbanos con el comercio informal en mercados minoristas en av. Angélica Gamarra, los Olivos, 2019. Mercado minorista para mitigar el comercio informal, distrito de los Olivos* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Universidad César Vallejo Repositorio Digital Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53544>
- Rozas, P., y Hantke, M. (2013). *Gestión pública y Servicios Públicos: Notas sobre el concepto tradicional de servicio público*. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/6366-gestion-publica-servicios-publicos-notas-concepto-tradicional-servicio-publico>
- Sabino, D. (2021). *El control interno y la gestión municipal de la municipalidad distrital de Santa María del Valle, Huánuco, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional – UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2715>
- Vela, F. (2021). *Procedimientos administrativos y otorgamiento de licencias de edificaciones en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77841>
- Zapata (2018). *La gestión municipal y su relación con el ordenamiento territorial en el Distrito de Santa Rosa de Quives, Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional de la UNFV. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3087?show=full>


Fuentes de financiamiento


El estudio fue autofinanciado.

Conflictos de interés

La autora declara no tener conflictos de interés.

Correspondencia

 Keyla Andrea Palacios Gózar

 keyla.palaciosgozar@gmail.com