

EL ROL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LOS MUNICIPIOS: REVISIÓN SISTEMÁTICA Y PERSPECTIVAS PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO

The role of social responsibility in municipal financial management: a systematic review and perspectives for service quality

O papel da responsabilidade social na gestão financeira municipal: uma revisão sistemática e perspectivas para a qualidade dos serviços

Jose Manuel Pardo Pilco*, <https://orcid.org/0009-0005-7801-7958>

Clemente Pardo Hidalgo, <https://orcid.org/0000-0001-9732-1465>

Universidad César Vallejo, Perú

*Autor para correspondencia. email jpardopi97@ucvvirtual.edu.pe

Para citar este artículo: Pardo Pilco, J. M. y Pardo Hidalgo, C. (2025). El rol de la responsabilidad social en la gestión financiera de los municipios: revisión sistemática y perspectivas para la calidad del servicio. *Maestro y Sociedad*, 22(4), 3135-3144. <https://maestrosociedad.uo.edu.cu>

RESUMEN

Introducción: Los gobiernos locales enfrentan el desafío de gestionar sus fondos eficientemente mientras garantizan servicios de calidad. La responsabilidad social (RS) emerge como un pilar clave para vincular las decisiones económicas con la ética, la transparencia y la sostenibilidad. Este estudio se propuso analizar sistemáticamente el rol de la RS en la gestión financiera municipal, centrándose en su impacto en la transparencia, la alineación con objetivos nacionales de desarrollo y la calidad de los servicios. **Materiales y métodos:** Se realizó una revisión sistemática bajo las directrices PRISMA, con un diseño documental y alcance analítico-descriptivo. La búsqueda en bases de datos como Scopus, SciELO y Web of Science (2021-2026) identificó 800 registros, de los cuales 36 estudios cumplieron los criterios de inclusión (enfoque en RS, gestión financiera y calidad de servicio en gobiernos locales). **Resultados:** El análisis reveló que la RS fortalece la transparencia y la legitimidad mediante prácticas como el presupuesto participativo y reportes de sostenibilidad, aunque su efectividad se ve limitada por la falta de personal capacitado y mecanismos de rendición de cuentas. En gestión financiera, la RS promueve una administración ética y alineada con los objetivos nacionales, contrarrestando lógicas puramente financieras. Respecto a la calidad del servicio, la RS impulsa mejoras al cerrar brechas entre expectativas ciudadanas y resultados, fomentando una gestión ágil y centrada en el usuario. **Discusión:** Los hallazgos subrayan que la RS trasciende una mera herramienta administrativa, constituyéndose en una estrategia integral que fortalece la gobernanza local. Sin embargo, su implementación efectiva requiere superar desafíos estructurales como la capacitación, la institucionalización de políticas y el desarrollo de mecanismos participativos robustos. **Conclusión:** Integrar la RS en la gestión financiera municipal es crucial para construir gobiernos locales más legítimos, transparentes y eficaces, capaces de alinear el uso de los recursos públicos con el desarrollo sostenible y las necesidades de la ciudadanía.

Palabras clave: responsabilidad social; gestión financiera municipal; calidad de servicio; transparencia; gobiernos locales.

ABSTRACT

Introduction: Local governments face the challenge of managing their funds efficiently while ensuring quality services. Corporate social responsibility (CSR) is emerging as a key pillar for linking economic decisions with ethics, transparency, and sustainability. This study aimed to systematically analyze the role of CSR in municipal financial management, focusing on its impact on transparency, alignment with national development goals, and service quality. **Materials and methods:** A systematic review was conducted following the PRISMA guidelines, with a documentary design and an analytical-descriptive scope. A search of databases such as Scopus, SciELO, and Web of Science (2021–2026) identified 800 records, of which 36 studies met the inclusion criteria (focus on CSR, financial management, and service quality in local governments). **Results:** The analysis revealed that CSR strengthens transparency and legitimacy through practices such as

participatory budgeting and sustainability reporting, although its effectiveness is limited by a lack of trained personnel and accountability mechanisms. In financial management, social responsibility (SR) promotes ethical administration aligned with national objectives, counteracting purely financial approaches. Regarding service quality, SR drives improvements by closing the gap between citizen expectations and results, fostering agile and user-centered management. Discussion: The findings underscore that SR transcends a mere administrative tool, becoming a comprehensive strategy that strengthens local governance. However, its effective implementation requires overcoming structural challenges such as training, policy institutionalization, and the development of robust participatory mechanisms. Conclusion: Integrating SR into municipal financial management is crucial for building more legitimate, transparent, and effective local governments, capable of aligning the use of public resources with sustainable development and the needs of citizens.

Keywords: social responsibility; municipal financial management; service quality; transparency; local governments.

RESUMO

Introdução: Os governos locais enfrentam o desafio de gerir os seus fundos de forma eficiente, garantindo simultaneamente a qualidade dos serviços. A responsabilidade social corporativa (RSC) emerge como um pilar fundamental para articular as decisões económicas com a ética, a transparência e a sustentabilidade. Este estudo teve como objetivo analisar sistematicamente o papel da RSC na gestão financeira municipal, focando-se no seu impacto na transparência, no alinhamento com os objetivos nacionais de desenvolvimento e na qualidade dos serviços. **Materiais e métodos:** Foi realizada uma revisão sistemática seguindo as diretrizes PRISMA, com um desenho documental e uma abordagem analítico-descritiva. Uma pesquisa em bases de dados como Scopus, SciELO e Web of Science (2021–2026) identificou 800 registos, dos quais 36 estudos preencheram os critérios de inclusão (foco na RSC, gestão financeira e qualidade dos serviços em governos locais). **Resultados:** A análise revelou que a RSC fortalece a transparência e a legitimidade através de práticas como o orçamento participativo e os relatórios de sustentabilidade, embora a sua eficácia seja limitada pela falta de pessoal qualificado e de mecanismos de responsabilização. Na gestão financeira, a responsabilidade social (RS) promove uma administração ética alinhada com os objetivos nacionais, contrariando abordagens puramente financeiras. Em relação à qualidade dos serviços, a Responsabilidade Social (RS) impulsiona melhorias ao reduzir a lacuna entre as expectativas dos cidadãos e os resultados, promovendo uma gestão ágil e centrada no usuário. **Discussão:** Os resultados demonstram que a RS transcende uma mera ferramenta administrativa, tornando-se uma estratégia abrangente que fortalece a governança local. No entanto, sua implementação efetiva exige a superação de desafios estruturais, como capacitação, institucionalização de políticas e o desenvolvimento de mecanismos participativos robustos. **Conclusão:** Integrar a RS à gestão financeira municipal é crucial para a construção de governos locais mais legítimos, transparentes e eficazes, capazes de alinhar o uso de recursos públicos ao desenvolvimento sustentável e às necessidades dos cidadãos. **Palavras-chave:** responsabilidade social; gestão financeira municipal; qualidade dos serviços; transparência; governos locais.

Recibido: 21/7/2025 Aprobado: 4/9/2025

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los gobiernos locales se ven cada vez más obligados a mejorar la gestión de sus fondos y, a la vez, asegurar que los servicios ofrecidos satisfagan las demandas de los ciudadanos. Dentro de este contexto, la responsabilidad social se presenta como un pilar esencial en la gestión local, dado que posibilita conectar las resoluciones económicas con valores éticos, de claridad y de viabilidad a largo plazo (Aguilar, 2020). Por lo tanto, investigar la función de la responsabilidad social en el manejo de las finanzas de las municipalidades representa un área de estudio clave, pues une la justificación de las acciones, el uso eficaz de los recursos y el enfoque en el beneficio común.

En este sentido, la relevancia del estudio radicó en la importancia de evaluar cómo los gobiernos locales integraron la responsabilidad social en la planificación y ejecución de sus recursos. El estudio arrojó resultados importantes al examinar tres aspectos clave: la transparencia en el uso del presupuesto, la coherencia con los objetivos nacionales de desarrollo y la calidad de los servicios municipales. Además, fue algo novedoso porque se basó en una revisión ordenada de investigaciones académicas actuales, lo que hizo posible contrastar resultados y crear una perspectiva completa sobre cómo se vinculan la responsabilidad social y la gestión financiera en el gobierno local.

De acuerdo con estudios revisados, se encontró que la transparencia en la rendición de cuentas fue un factor decisivo para legitimar la gestión pública municipal (Osorio y Barreto, 2022). En otras palabras, la gente depositó su confianza en cómo se manejaban los fondos al percibir transparencia y facilidad de acceso a la

información. Además, se hizo notar que la consistencia entre la gestión financiera y los objetivos nacionales de crecimiento del país hizo posible la conexión entre estrategias municipales y propósitos de justicia social y viabilidad a largo plazo (Lopez et al., 2021). De esta forma, se corroboró que la responsabilidad social impulsó la armonía dentro de las instituciones.

Por su parte, otros antecedentes evidenciaron que la calidad de los servicios municipales estuvo estrechamente vinculada con la adopción de prácticas financieras responsables (Cruz et al., 2022). Por consiguiente, se hizo evidente que la responsabilidad social afectó tanto la administración de los bienes como la opinión pública sobre la eficacia del gobierno. De esta forma, la responsabilidad social en el manejo de las finanzas va más allá de una simple acción administrativa y se establece como una táctica completa que fortalece la credibilidad institucional (Carlín, 2022).

De igual forma, la calidad de los servicios se revela como un elemento fundamental al valorar la gestión municipal, ya que integrar métodos de responsabilidad social en la organización y desarrollo económico aumenta el alcance y perfecciona los servicios esenciales (Zapata, 2024). Por consiguiente, la inversión estatal obtiene relevancia social siempre que se dirige hacia estándares de eficacia y justicia, confirmando que la responsabilidad social no solo afianza la claridad y la lógica organizativa, sino que, además, fortalece la opinión de los ciudadanos sobre la valía del gobierno municipal.

En función de lo anterior, el problema identificado se centró en la dificultad de los municipios para integrar de manera efectiva la responsabilidad social en su gestión financiera, por lo que, la pregunta que guió el estudio fue: ¿de qué manera la responsabilidad social influyó en la gestión financiera de los gobiernos locales, considerando la transparencia, la coherencia con los objetivos nacionales y la calidad de los servicios?

En coherencia, el objetivo general consistió en analizar el rol de la responsabilidad social en la gestión financiera municipal a partir de una revisión sistemática de la literatura científica. De este se desprendieron los siguientes objetivos específicos: i) identificar cómo la responsabilidad social contribuye a la transparencia en la administración de recursos municipales; ii) examinar la relación entre la responsabilidad social y la alineación de la gestión financiera con los objetivos nacionales de desarrollo; y iii) evaluar la influencia de la responsabilidad social en la mejora de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por los gobiernos locales.

En relación con las limitaciones, se admitió que el estudio dependió de información secundaria, la cual estuvo condicionada por la calidad metodológica y el contexto de las investigaciones consultadas. De igual forma, se señaló que los desenlaces podrían diferenciarse según las leyes y la situación económica y social de cada ciudad, limitando así la universalidad total de las conclusiones obtenidas.

En cuanto a la metodología, se adoptó un enfoque de revisión sistemática con diseño documental y alcance analítico-descriptivo (Quispe et al., 2021). Se consideraron como criterios de inclusión las investigaciones publicadas entre 2021 y 2026 en bases indexadas como SciELO, Scopus y Web of Science, que abordaran de manera directa la relación entre responsabilidad social, gestión financiera y calidad de servicios en gobiernos locales. El proceso de análisis comprendió la búsqueda en bases de datos, la selección de estudios pertinentes, la evaluación de su rigor metodológico y la síntesis de los hallazgos. Los criterios de exclusión correspondieron a documentos no arbitrados, publicaciones de carácter divulgativo y estudios enfocados en entidades privadas.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para llevar a cabo esta revisión sistemática, se siguieron las pautas de la Declaración PRISMA, un estándar metodológico globalmente reconocido que asegura la solidez científica, la claridad y la capacidad de reproducción en los estudios de revisión sistemática (Yáñez et al., 2023). En consonancia con esto, elegimos estudios que cumplieran con los criterios de inclusión ya establecidos, como artículos revisados que aborden temas relacionados con la responsabilidad social, la gestión financiera y calidad de servicio dentro de un ámbito de administración pública municipal.

Para asegurar que la información fuera relevante y estuviera actualizada, la delimitación temporal comprendió el periodo 2021-2026. De forma similar, se tomaron en cuenta documentos que fueron publicados en español, portugués e inglés. De igual manera, se dejaron de lado aquellos estudios sin pruebas que pudieran comprobarse, los que solo presentaban ideas sin llevarlas a la práctica, y los que no analizaban cómo la responsabilidad social se vincula con la buena calidad del servicio en el marco de la gestión financiera.

La búsqueda de literatura se desarrolló en bases de datos académicas reconocidas, tales como Scopus,

Redalyc, SciELO y Web of Science, y como motor de búsqueda se utilizó a Google, el nos brinda un amplio índice de páginas web y su sofisticado algoritmo de búsqueda. Para este propósito, se emplearon palabras clave estratégicas como responsabilidad social, gestión financiera, calidad del servicio.

El proceso de selección se realizó en distintas etapas. Primero, se examinaron los títulos y resúmenes para eliminar aquellos que no se ajustaban a los criterios de inclusión. Luego, se excluyeron los estudios que no coincidían con el período de tiempo definido, seguido por la verificación del tipo de documento (artículo). Después, se retiraron aquellos que no estaban en el idioma requerido, finalizando con la eliminación de duplicados o aquellos a los que no se pudo acceder. La figura 1 ilustra el camino seguido para la búsqueda y selección de los estudios considerados.

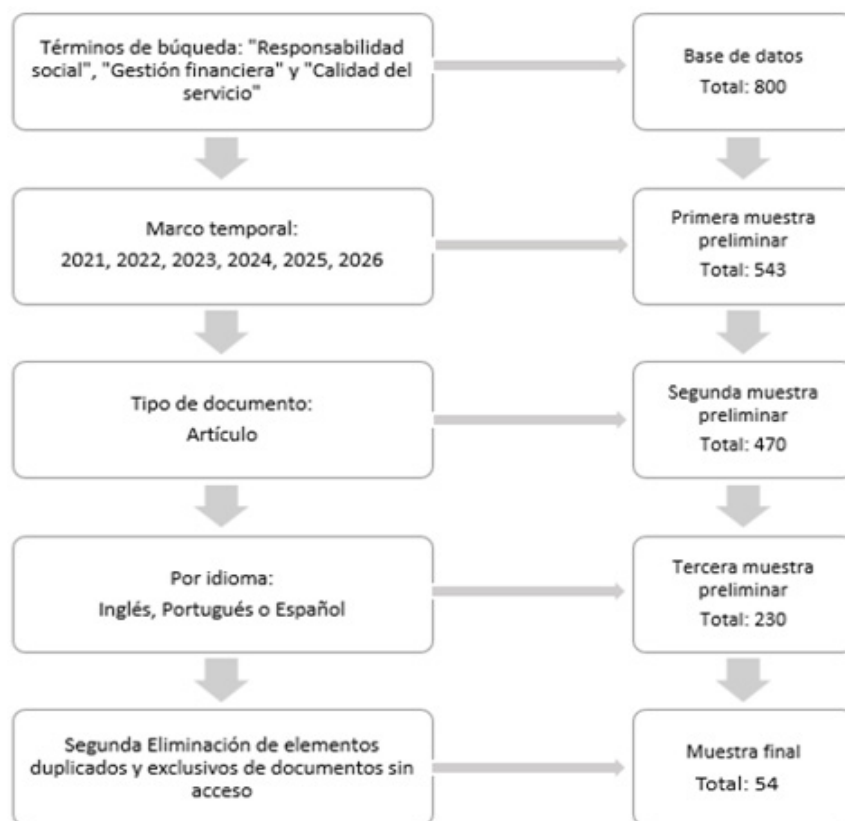


Figura 1 Proceso de búsqueda mediante el Método Prisma

Nota. Elaborado con la información de la búsqueda de las bases de datos Scopus, Redalyc, SciELO y Web of Science.

La Figura 1 expone el proceso PRISMA aplicado en la revisión sistemática sobre responsabilidad social, gestión financiera y calidad del servicio. De un total inicial de 800 registros obtenidos en Scopus, Redalyc, SciELO y Web of Science, y luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión correspondientes, se seleccionaron finalmente 36 estudios considerados pertinentes y de alta calidad, lo que asegura transparencia, solidez metodológica y relevancia científica.

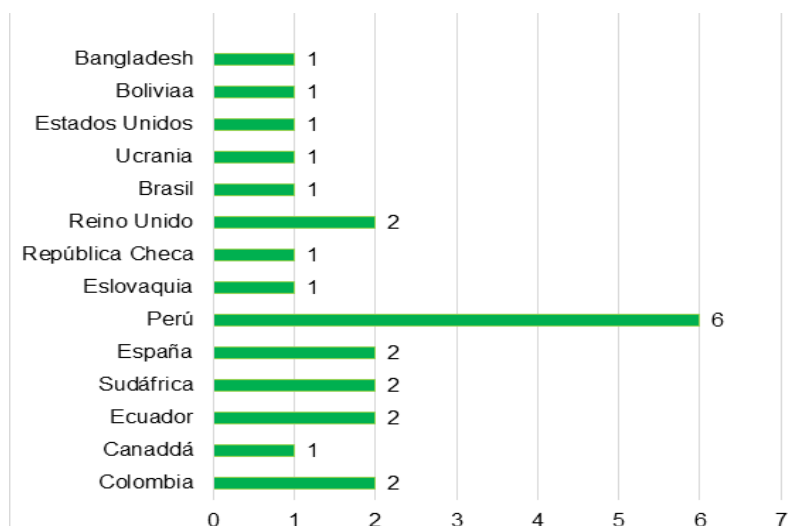


Figura 2 Distribución de países respecto al tema de investigación

La producción académica sobre el tema de investigación se concentra principalmente en Perú (6 estudios), seguido por Colombia, Ecuador, Sudáfrica, España y Reino Unido, cada uno con 2 estudios. En contraste, otros países como Canadá, Eslovaquia, República Checa, Brasil, Ucrania, Estados Unidos, Bolivia y Bangladesh presentan contribuciones aisladas (1 estudio cada uno), evidenciando una mayor concentración de investigación en ciertas regiones y una participación más limitada de otros países.

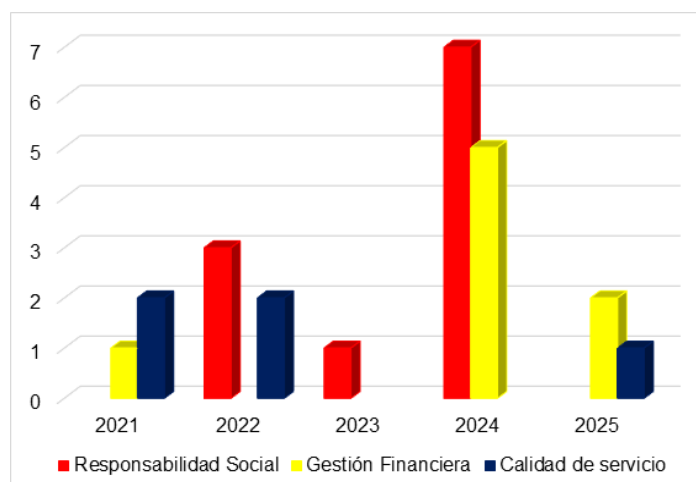


Figura 3 Cantidad de artículos por año

Al examinar cómo han variado las tres áreas de estudio a lo largo del tiempo, se observan patrones distintos. En 2024, la responsabilidad social experimenta un auge notable (con 7 análisis), lo que indica un mayor foco en este tema, mientras que en los demás años mantiene una presencia intermitente. La gestión financiera evidencia un punto alto en 2024 (5 estudios), afirmándose como un pilar importante, aunque su participación es menor en otros periodos. En cambio, la calidad de servicio mantiene una presencia más moderada y fluctuante, alcanzando un máximo de 2 estudios en 2021 y 2022, y descendiendo a 1 estudio en 2025, lo que sugiere un enfoque más selectivo o especializado en esta línea de investigación (Tabla 1).

Tabla 1 Revisión sistemática – Categoría Responsabilidad social (2021-2026) (1)

N°	Autor y año	País	Conclusión relevante
1	González (2022)	Colombia	El estudio señala que, aunque la “responsabilidad social” está integrada en el marco constitucional, su aplicación concreta en la planificación con comunidades indígenas sigue siendo débil: los municipios requieren personal formado en diversidad étnica y metodologías innovadoras para traducir los principios sociales en acciones operativas inclusivas dentro de los territorios.
6	Trujillo y Gómez (2022)	Perú	El estudio señala que, aunque la responsabilidad pública y el gobierno abierto se postulan como marcos para la RSM, su despliegue concreto en gobiernos locales requiere instrumentos de evaluación relacional y mayores capacidades para incorporar a actores sociales en la definición y seguimiento de políticas responsables.
8	González (2022)	Colombia	El estudio señala que, aunque la responsabilidad social de la administración pública aparece en los marcos normativos y en declaraciones con comunidades indígenas, su concreción en planificación para el desarrollo es débil; los municipios requieren incorporar metodologías participativas, entendimiento intercultural y capacitación específica para que la responsabilidad social se traduzca en acciones tangibles en territorios indígenas.
4	Feor, et al. (2023)	Canadá	El estudio señala que, aunque muchos municipios publican planes de sostenibilidad o de clima, la inclusión explícita de objetivos sociales y la rendición de cuentas sobre equidad e inclusión (incluyendo pueblos rurales) sigue siendo débil; por eso los municipios necesitan procesos y capacidades explícitas para incorporar la dimensión social en la planificación climática.
2	Velásquez y Miranda (2024)	Ecuador	La investigación sostiene que la responsabilidad social en la administración pública representa una oportunidad estratégica para promover una gobernanza local sostenible, pues formalizar su gestión permite fortalecer la inclusión laboral, mejorar condiciones laborales, aumentar la sostenibilidad ambiental y reforzar la ética institucional.
3	Villareal et al. (2024)	Ecuador	La investigación señala que, la incorporación de la responsabilidad social en el ámbito público, expresada mediante la implementación del presupuesto participativo, impulsa percepciones más favorables de la gestión municipal al fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la legitimidad institucional, aunque reconoce la necesidad de optimizar su formalización y coordinación para consolidar resultados

5	Brink y Singh (2024)	Sudáfrica	El estudio señala que, aunque los municipios han adoptado reportes de sostenibilidad estandarizados como parte de su gobernanza, en muchos casos la implementación carece de mecanismos de participación social, seguimiento independiente y adaptación local; por ello los municipios requieren personal capacitado, procesos de rendición de cuentas claros y adaptación de estándares para traducir esos reportes en acciones materiales de responsabilidad social concreta.
---	----------------------	-----------	---

La responsabilidad social (Tabla 2) fortalece la transparencia en la administración de recursos municipales al promover una gestión participativa, ética y orientada al bienestar colectivo. Su adecuada implementación permite transformar los marcos normativos y las declaraciones institucionales en políticas públicas tangibles que integren la diversidad cultural y territorial. Sin embargo, el estudio evidencia que la falta de personal capacitado, metodologías participativas y mecanismos de rendición de cuentas limita su efectividad. Por ello, al vincular la responsabilidad social con instrumentos como el presupuesto participativo y los reportes de sostenibilidad, los municipios pueden mejorar la comunicación, la inclusión y la supervisión ciudadana, consolidando una gobernanza local más legítima, sostenible y transparente en el uso de los recursos públicos.

Tabla 2 Revisión sistemática – Categoría Responsabilidad social (2021-2026) (2)

N°	Autor y año	País	Conclusión relevante
7	Osorio, et al. (2024)	Perú	El estudio señala que, aunque existe interés en responsabilidad social interna en gobiernos locales (RSI) y en vincularla con la gestión del talento, la institucionalización de prácticas de RSM exige diseño de políticas internas, formación continua y mecanismos de evaluación que permitan transformar declaraciones en acciones concretas con impacto en empleados y ciudadanía.
9	Sánchez (2024)	España	El estudio señala que, aunque la “responsabilidad social” de las administraciones locales (SRLPA / RSM) está conceptualmente integrada en marcos de gobernanza y resiliencia, su impacto real en la participación ciudadana y en la resiliencia del territorio es indirecto: los municipios deben fortalecer vínculos con la ciudadanía, capacitar personal y desarrollar mecanismos que transformen declaraciones estratégicas en acciones operativas y evaluables.
10	Čičmancová y Soviar (2024)	Eslovaquia	El estudio señala que, aunque muchos municipios publican material sobre sostenibilidad y responsabilidad social en su entorno online, la implementación práctica de esos principios varía con el tamaño y capacidad del municipio: los municipios pequeños requieren formación, recursos digitales y procesos participativos para convertir la comunicación online en políticas inclusivas y medidas operativas.
11	Kocurikova, Kopriva y Tetreanova (2024).	República Checa	El estudio señala que, aunque la comunicación online de iniciativas de responsabilidad social es cada vez más habitual en gobiernos locales, la calidad de esa comunicación determina la percepción ciudadana y la transparencia; por ello los municipios requieren capacitación específica en comunicación pública y métricas para garantizar que la información publicada se traduzca en prácticas sociales verificables.

La responsabilidad social contribuye a la transparencia en la administración de recursos municipales al fomentar una gestión basada en la rendición de cuentas, la comunicación efectiva y la participación ciudadana. Su institucionalización requiere diseñar políticas internas, capacitar al personal y establecer mecanismos de evaluación que transformen los compromisos en acciones verificables. Además, la calidad de la comunicación pública y digital fortalece la confianza ciudadana, permitiendo que las iniciativas de sostenibilidad se traduzcan en prácticas concretas y transparentes dentro de la gestión local (Tabla 3).

Tabla 3 Revisión sistemática – Categoría Gestión financiera (2021-2026)

N°	Autor y año	País	Conclusión relevante
1	Cornejo y Sánchez (2021)	Perú	La conclusión es que la administración financiera municipal debe concebirse como un conjunto de procesos interrelacionados y participativos (planificación, organización, dirección y control) que integran presupuesto, contabilidad y tesorería, articulados a los instrumentos de gestión institucional, para evitar desvíos de recursos y favorecer un desarrollo local sostenible con servicios más eficientes y efectivos
2	Ward et al. (2024)	Reino Unido	El estudio sostiene que la financiarización del Estado local redefine el papel de la gestión financiera municipal, al situarla como eje central en la transformación de geografías fiscales. En ese contexto, la gestión municipal ya no opera pasivamente, sino como un agente activo que reconfigura relaciones de poder, riesgo e inversión.

3	Hasenberger (2024)	Reino Unido	El estudio indica que la financiarización municipal opera mediante cuatro canales (privatización, endeudamiento sobre activos, uso de instrumentos de deuda y inversión financiera), transformando la gestión financiera local hacia una lógica orientada al capital y al riesgo, más allá de la mera provisión de servicios públicos.
5	Darmawati y Syarifuddin (2024)	Ucrania	El estudio plantea que la gestión financiera municipal eficaz depende de la armonización entre políticas públicas locales y capacidades institucionales, de modo que la asignación presupuestaria responda a prioridades ciudadanas, mientras que los controles y mecanismos participativos sustentan la legitimidad y la sustentabilidad financiera.
7	Alcaide et al. (2024)	España	El estudio sugiere que garantizar la sostenibilidad financiera de los servicios públicos locales es un instrumento clave para contrarrestar la despoblación, pues fortalece la resiliencia municipal, fortalece la cohesión territorial y convierte la gestión financiera municipal en un pilar estratégico frente al declive demográfico.
8	Diezmartínez y Short (2024)	Estados Unidos	El estudio evidencia que la financiarización ha transformado la gestión financiera municipal, priorizando capital y riesgo sobre servicios públicos, reconfigurando poder, inversión y responsabilidad local, y permitiendo a los gobiernos enfrentar desafíos económicos y sociales, promoviendo sostenibilidad y equidad en la prestación de servicios.

La responsabilidad social se vincula estrechamente con la alineación de la gestión financiera (Tabla 4) municipal a los objetivos nacionales de desarrollo, al promover un manejo ético, transparente y sostenible de los recursos públicos. Al concebir la administración financiera como un proceso integral y participativo, se garantiza que la planificación, organización, dirección y control presupuestal respondan a las prioridades ciudadanas y contribuyan al bienestar colectivo. En un contexto de financiarización estatal, la responsabilidad social orienta la gestión municipal hacia la equidad, la sostenibilidad y la resiliencia territorial, evitando la subordinación al capital o al riesgo financiero. Así, la gestión financiera responsable no solo fortalece la legitimidad institucional, sino que también asegura la coherencia entre la inversión local y los fines nacionales de desarrollo sostenible.

Tabla 4 Revisión sistemática – Categoría Gestión financiera (2021-2026) (2)

N°	Autor y año	País	Conclusión relevante
4	Gcabashe y Pillay (2025)	Sudáfrica	El estudio sostiene que un fuerte ecosistema de rendición de cuentas, mediante liderazgo ético, planificación adecuada, controles internos robustos e interfaz política-administrativa eficiente, puede cimentar una gestión financiera municipal sólida y reducir irregularidades, transformando la responsabilidad institucional en cultura organizacional.
6	Lacerda et al. (2025)	Brasil	El estudio sostiene que, ante una crisis, la gestión financiera municipal debe adaptarse con agilidad estratégica: reforzar la recaudación tributaria, rediseñar prioridades de gasto y fortalecer mecanismos internos de control para preservar la estabilidad fiscal y responder eficazmente al choque financiero institucional.

La responsabilidad social se relaciona con la alineación de la gestión financiera municipal a los objetivos nacionales de desarrollo al fomentar una cultura organizacional basada en la ética, la rendición de cuentas y la eficiencia administrativa. Un liderazgo responsable impulsa una gestión financiera sólida, con controles internos efectivos y planificación coherente, reduciendo irregularidades y fortaleciendo la confianza pública. En contextos de crisis, esta visión socialmente responsable permite adaptar estrategias fiscales y priorizar el gasto sostenible, garantizando estabilidad, equidad y coherencia con los fines del desarrollo nacional.

Tabla 5 Revisión sistemática – Categoría Calidad de servicio (2021-2026)

N°	Autor y año	País	Conclusión relevante
1	Izquierdo (2021)	Perú	La investigación señala que, la calidad de los servicios públicos requiere una conceptualización más rigurosa y una metodología estandarizada de medición, porque depender exclusivamente de las percepciones individuales de los usuarios conduce a evaluaciones variables e inconsistentes, lo que debilita la gestión efectiva y la rendición cuentas en la administración pública.
5	Afroj et al. (2021)	Bangladesh	La calidad del servicio municipal depende decisivamente de cerrar la brecha entre las expectativas ciudadanas y las percepciones reales del servicio, logrando que la administración local adapte sus acciones institucionales para responder con eficacia, confiabilidad y sensibilidad a las demandas vecinales.

2	Jáuregui et al. (2022)	Perú	La implementación de reformas de modernización en la gestión pública peruana no ha logrado superar las deficiencias estructurales en recursos humanos ni reducir los niveles de burocracia; en consecuencia, el Estado moderno sigue siendo aspiracional, no plenamente funcional para prestar servicios eficientes al ciudadano.
4	Pillaca (2022)	Perú	El gobierno electrónico ha contribuido a mejorar la calidad del servicio público en América Latina durante la pandemia, al facilitar el acceso digital, potenciar la transparencia e incrementar la capacidad de respuesta institucional, aunque persisten brechas de infraestructura y equidad para su plena efectividad.
3	Sisalema et al. (2025)	Bolivia	La gestión de calidad en la administración pública exige intervenciones sistemáticas: protocolos, capacitación en liderazgo, evaluación continua y enfoques centrados en el usuario, para transformar estructuras rígidas en organizaciones ágiles capaces de ofrecer servicios públicos eficientes y sostenibles.

La responsabilidad social influye directamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos (Tabla 5) ofrecidos por los gobiernos locales, al promover una gestión orientada a la transparencia, la eficiencia y la satisfacción ciudadana. Su aplicación impulsa el cierre de brechas entre expectativas y resultados, fomenta la rendición de cuentas y fortalece la confianza institucional. Además, al integrar prácticas de liderazgo ético, capacitación y evaluación continua, la responsabilidad social contribuye a transformar estructuras burocráticas en sistemas ágiles, sensibles y sostenibles, alineados con las necesidades reales de la comunidad.

DISCUSIÓN

La responsabilidad social se configura como un elemento transversal y estratégico que fortalece la gestión financiera municipal al promover una administración ética, transparente y participativa. Su implementación, a través de mecanismos como el presupuesto participativo y los reportes de sostenibilidad, no solo incrementa la legitimidad y confianza ciudadana, sino que también transforma los marcos normativos en acciones tangibles. Sin embargo, se evidencia que la efectividad de estas prácticas se ve limitada por la falta de personal capacitado, metodologías participativas insuficientes y mecanismos de rendición de cuentas débiles, lo que resalta la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales.

La integración de la responsabilidad social permite alinear la gestión financiera local con los objetivos nacionales de desarrollo sostenible, fomentando una visión de largo plazo que prioriza el bienestar colectivo sobre la lógica puramente financiera. Esta perspectiva es crucial en un contexto de financiarización, donde la RS actúa como un contrapeso que orienta la inversión y el riesgo hacia la equidad y la resiliencia territorial. Una gestión financiera socialmente responsable, por tanto, no solo garantiza la sostenibilidad de los servicios públicos, sino que también consolida la coherencia entre las políticas locales y las metas nacionales.

CONCLUSIONES

Se corrobora que la responsabilidad social influye directamente en la mejora de la calidad de los servicios públicos, al fomentar una gestión centrada en el ciudadano, la eficiencia y la rendición de cuentas. Al cerrar la brecha entre las expectativas ciudadanas y la prestación real del servicio, la RS contribuye a transformar estructuras burocráticas en organizaciones ágiles y sensibles. Por consiguiente, la incorporación sistemática de la responsabilidad social en la gestión municipal se erige como un imperativo para construir gobiernos locales más legítimos, eficaces y comprometidos con el desarrollo integral de sus comunidades.

REFERENCIAS

Afro, S., Hanif, F., Bin, M., Fuad, N., Islam, I.Sharmin, N. & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen’s Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>

Aguilar, M. (2020). La Responsabilidad Social en la Administración Pública: Naturaleza y factores constitutivos. *Revista Centroamericana De Administración Pública*, (78), 68–97. <https://ojs.icap.ac.cr/index.php/RCAP/article/view/125>

Alcaide, L., Navarro, A. & Rodríguez, M. (2024). The financial sustainability of public services as an instrument to combat depopulation in small and medium-sized municipalities. *Cities*, 154. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.105337>

- Brink, F. & Singh, S. (2024). Harmonising impact: Implementing standardised sustainability reporting in municipal governance. *Journal of Local Government Research and Innovation*, 5, 11. <https://jolgri.org/index.php/jolgri/article/view/218>
- Carlín, V. (2022). Responsabilidad social empresarial y el desarrollo de la comunidad en el entorno de la compañía minera 2018. *Industrial Data*, 25 (2), 171-186. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.18924>
- Čičmancová, E. & Soviar, J. (2024). The Sustainability of Local Governments: Evidence from the Online Environment in the Slovak Republic. *Sustainability*, 16 (17), 7310. <https://doi.org/10.3390/su16177310>
- Cornejo, G. & Sánchez, D. (2021). La administración financiera municipal en el desarrollo local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7974-7996. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.885
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S. & Valenzuela, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Darmawati, E. & Syarifuddin R. (2024). New trends and directions in local government finance research: A bibliometric analysis. *Public and Municipal Finance*, 13 (1), 137-149. [http://dx.doi.org/10.21511/pmf.13\(1\).2024.11](http://dx.doi.org/10.21511/pmf.13(1).2024.11)
- Diezmartínez, C. & Short, A. (2024). Climate change and municipal finance: Ordinary innovations for just urban transitions. *Urban Studies*, 62(7), 1375-1396. <https://doi.org/10.1177/00420980241286362>
- Feor, L., Murray, D., Folger, Z. & Clarke, A. (2023). Municipal Sustainability and Climate Planning: A Study of 38 Canadian Local Governments' Plans and Reports. *Environments*, 10 (12), 203. <https://www.mdpi.com/2076-3298/10/12/203>
- Gcabashe, S. & Pillay, S. (2025). Promoción de la gestión financiera en municipios locales mediante la rendición de cuentas. *Revista de Investigación e Innovación en Gobiernos Locales*, 6, 1-11. <https://doi.org/10.4102/jolgri.v6i0.241>
- González, R. (2022). La responsabilidad social de la Administración pública en la planeación para el desarrollo con comunidades indígenas en Colombia. *Revista Prisma Social*, (36), 245–260. <https://revistaprismasocial.es/article/view/4438>
- González, R. (2022). La responsabilidad social de la Administración pública en la planeación para el desarrollo con comunidades indígenas en Colombia. *Revista Prisma Social*, (36), 245-260. <https://revistaprismasocial.es/article/view/4438>
- Hasenberger, H. (2024). What is local government financialisation? Four empirical channels to clarify the roles of local government. *Urban Studies*, 61 (11), 2039-2059. <https://doi.org/10.1177/00420980231222133>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jáuregui, M., Napaico, G., Napaico, M. & Vicuña, P. (2022). Una mirada a la calidad del servicio a partir de la modernización de la gestión pública: una situación emergente en el Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1723-1739. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3188
- Kocurikova, A., Kopriva, J. & Tetreova, L. (2024). Unlocking the Power of Corporate Social Responsibility Communication in the Online Sphere: A Systematic Exploration. *Sustainability*, 16 (6), 2296. <https://doi.org/10.3390/su16062296>
- Lacerda, L., Dos Santos, T., de Souza, P., Cruz, W. Do C., Soares, I., & Viana, L. (2025). Gestión financiera municipal en un escenario de crisis. *LUMEN ET VIRTUS*, 16(47), 4473-4489. <https://periodicos.newsciencepubl.com/LEV/article/view/4719>
- Lopez, M., Aquije, M., Garay, D., Guzmán, D., Vásquez, M. & Mavila, M. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278-7301. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845
- Osorio, G., Aguilar, T., Pérez, M. & Ramírez, M. (2024). Responsabilidad social municipal y gestión del talento humano en gobiernos locales de Tarma, Perú. *Gaceta Científica: Revista de Gestión y Administración*, 10(1), 181-190. <https://doi.org/10.46794/gacien.10.1.2136>
- Osorio, M. y Barreto, P. (2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *Innovar*, 32(83), 17-34. <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n83.99884>
- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834
- Quispe, A., Hinojosa, Y., Miranda, H. & Sedano, C. (2021). Serie de Redacción Científica: Revisiones Sistemáticas. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 94-99. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.906>

Sánchez, M. (2024). Strengthening Resilience: Social Responsibility and Citizen Participation in Local Governance. *Administrative Sciences*, 14(10), 260. <https://doi.org/10.3390/admsci14100260>

Sisalema, K., Quiroga, I., Granja, D., Villacres, D. & Calderón, M. (2025). La administración pública, en la gestión de la calidad: una revisión sistemática. *PODIUM*, (46), 177–192. <https://doi.org/10.31095/podium.2024.46.10>

Trujillo, P. & Gómez, E. (2022). Análisis relacional y evaluación de la Responsabilidad Pública y el Gobierno Abierto en el Caso del Municipio de Guadalajara, México. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 146-162. <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10989>

Velásquez-Lucas, C. P., & Miranda-Pichucho, F. R. (2024). Responsabilidad social en la administración pública. Una oportunidad para generar gobernanza de desarrollo local sostenible. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN*, 8(15), 798–815. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/542>

Villarreal, B., Ortiz, P. & Valverde, A. (2024). La Responsabilidad Social dentro de la Administración Pública y su relación con los Presupuestos Participativos. *MQRInvestigar*, 8(1), 4103–4127. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.4103-4127>

Ward, C., Brill, F., Deruytter, L., & Pike, A. (2024). Local state financialisation: future research directions for an emergent conjuncture. *Finance and Space*, 1(1), 318–339. <https://doi.org/10.1080/2833115X.2024.2380004>

Yáñez, C., Aguilera, R., Fuentes, H. & Roco, Á. (2023). Importancia de la directriz PRISMA. *Nutrición Hospitalaria*, 40(3), 670-675. <https://dx.doi.org/10.20960/nh.04616>

Zapata, E. (2024). Avances de la responsabilidad social en el Estado peruano, sumando valor público e innovación basada en la economía del comportamiento. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(120), 58-71. <https://doi.org/10.47460/uct.v27i120.732>

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Declaración de responsabilidad de autoría

Los autores del manuscrito señalado, DECLARAN que han contribuido directamente a su contenido intelectual, así como a la génesis y análisis de sus datos; por lo cual, estamos en condiciones de hacerse públicamente responsable de él. Además, han cumplido los requisitos éticos de la publicación mencionada, habiendo consultado la Declaración de Ética y mala praxis en la publicación.

Jose Manuel Pardo Pilco y Clemente Pardo Hidalgo: Proceso de revisión de literatura y redacción del artículo.