

Participación ciudadana y calidad de la gestión pública local

Citizen participation and quality of local public management

Lcda. Amparo Bienvenida Baque Morán¹

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador
amparo.baque@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6865-8878>

Cecilia Cecibel Rodríguez Rodríguez²

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador
rodriguez-cecilia2389@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0004-4298-8958>

Yandri Israel Moreira Paredes³

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador
moreira-yandri5372@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-3507-3685>

Como citar:

Baque Morán, A. B., Rodríguez Rodríguez, C. C., & Moreira Paredes, Y. I. (2026). Participación ciudadana y calidad de la gestión pública local. *Revista Pulso Científico*, 4(1), 364–379.
<https://doi.org/10.70577/rps.v4i1.172>

Fecha de recepción: 2025-12-22

Fecha de aceptación: 2026-01-16

Fecha de publicación: 2026-03-12

RESUMEN

El estudio examina la limitada incidencia de la participación ciudadana en la calidad de la gestión pública local, problemática observada en diversos gobiernos municipales donde los mecanismos participativos no logran traducirse de forma sostenida en mejoras de desempeño institucional. El objetivo fue analizar la influencia de la participación ciudadana sobre la calidad de la gestión pública local considerando dimensiones de transparencia, seguimiento de compromisos y rendición de cuentas. Se aplicó un enfoque cuantitativo explicativo con diseño no experimental y análisis correlacional utilizando información secundaria de informes institucionales y registros administrativos. Los resultados muestran que el índice promedio de participación ciudadana alcanzó 56.14 puntos, mientras que el índice de calidad de la gestión registró una media de 63.75. El modelo de regresión lineal múltiple evidenció una relación positiva y significativa entre participación ciudadana y calidad de gestión ($\beta = 0.618$; $p < 0.001$), así como un efecto significativo de la transparencia activa ($\beta = 0.329$; $p = 0.008$). El modelo explicó aproximadamente el 61.8% de la variabilidad de la calidad de gestión ($R^2 = 0.618$). El análisis estructural confirmó que la calidad institucional se configura a partir de la interacción entre eficiencia operativa, capacidad de respuesta y satisfacción ciudadana, evidenciando que la institucionalización de la participación fortalece la transparencia, optimiza los procesos administrativos y mejora la percepción del desempeño municipal.

Palabras clave: Participación ciudadana, Gestión pública, transparencia, operatividad, satisfacción ciudadana.

ABSTRACT

The study examines the limited impact of citizen participation on the quality of local public management, a situation observed in several municipal governments where participatory mechanisms do not consistently translate into improvements in institutional performance. The objective was to analyze the influence of citizen participation on the quality of local public management considering dimensions such as transparency, monitoring of commitments, and accountability. A quantitative explanatory approach was applied with a non-experimental design and correlational analysis based on secondary information from official reports and administrative records. The results show that the average citizen participation index reached 56.14 points, while the quality of public management index recorded a mean value of 63.75. The multiple linear regression model revealed a positive and statistically significant relationship between citizen participation and management quality ($\beta = 0.618$; $p < 0.001$), as well as a significant effect of active transparency ($\beta = 0.329$; $p = 0.008$). The model explained approximately 61.8% of the variability in management quality ($R^2 = 0.618$). The structural analysis confirmed that institutional quality emerges from the interaction between operational efficiency, administrative responsiveness, and reported citizen satisfaction, indicating that the institutionalization of citizen participation strengthens transparency, improves administrative processes, and enhances the perceived performance of municipal governments.

Keywords: Citizen participation, public management, transparency, operability, citizen satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana se ha consolidado como un eje operativo de la gestión pública local, en la medida en que permite incorporar prioridades sociales en la agenda municipal, mejorar la legitimidad de las decisiones y fortalecer la orientación a resultados en la provisión de bienes y servicios públicos. En gobiernos locales, donde la interacción Estado sociedad es frecuente y territorialmente cercana, la participación no se limita a un principio declarativo, sino que se expresa en prácticas de deliberación, control social y coproducción que inciden en la planificación y en la ejecución institucional. En esta perspectiva, el análisis de la participación adquiere densidad explicativa cuando se vincula con la calidad de la gestión, entendida como la capacidad del gobierno local para organizar procesos, responder a demandas y sostener niveles verificables de satisfacción ciudadana. Calle y Costales (2021) aportan evidencia sobre cómo la participación, en contextos cantonales, se articula con dinámicas de gobierno local y comunicación pública. Zurutuza y García (2021) muestran, además, que las modalidades de participación directa en municipios pequeños dependen de condiciones comunicacionales y de gobernanza que pueden acelerar o limitar la incidencia ciudadana.

En el nivel institucional, la relación entre participación y calidad se vuelve más exigente cuando se considera que la calidad de la gestión pública local no solo se refleja en trámites o tiempos de respuesta, sino también en transparencia, integridad procedimental y capacidad de rendición de cuentas. En este marco, la transparencia activa funciona como condición habilitante para que la ciudadanía pueda participar con información suficiente, evaluar decisiones y reducir asimetrías que deterioran la confianza pública. De la Torre y Núñez (2023) analizan la transparencia en la administración pública municipal ecuatoriana y muestran su vínculo con participación ciudadana y prevención de prácticas discrecionales. De manera complementaria, Medina et al. (2021) explican que, en entornos de gobierno electrónico, variables como satisfacción, facilidad de uso y confianza se conectan con la percepción de calidad de la información y del servicio, lo que sitúa a la digitalización municipal como un componente que puede ampliar, o restringir, el acceso efectivo a la participación.

Desde el enfoque de calidad de servicios, la gestión pública local puede evaluarse mediante percepciones ciudadanas asociadas a dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, con impactos directos sobre la satisfacción y la valoración del desempeño institucional. En esta línea, Caballero et al. (2022) encuentran relación significativa entre calidad del servicio municipal y satisfacción ciudadana, lo cual sugiere que la calidad percibida es un indicador funcional de desempeño local, especialmente cuando se analiza junto con mecanismos de participación. En el contexto ecuatoriano, Anchundia (2023) aplica un modelo de medición de calidad del servicio en un gobierno municipal y evidencia la utilidad de instrumentos estandarizados para identificar brechas de atención y orientar mejoras organizacionales, reforzando la idea de que la calidad de gestión requiere medición sistemática y decisiones correctivas basadas en resultados.

Asimismo, los estudios de satisfacción ciudadana han evolucionado hacia aproximaciones que conectan calidad percibida, valor público y lealtad, con implicaciones relevantes para la gobernanza local. Ochoa et al.

(2022) analizan la satisfacción ciudadana desde la perspectiva de servicios públicos en zonas urbanas y proponen relaciones causales entre calidad esperada, calidad percibida y satisfacción, lo cual permite comprender por qué las mejoras operativas no siempre se traducen en legitimidad o confianza. De forma convergente, Romero et al. (2022) examinan la satisfacción en servicios municipales con énfasis en la evaluación ciudadana, aportando un marco que facilita discutir la gestión local como experiencia de servicio y no solo como cumplimiento procedimental.

En paralelo, la participación ciudadana puede interpretarse como un proceso de empoderamiento que incide en la orientación integral del gobierno local, al activar corresponsabilidad y vigilancia social sobre la gestión. Rojas y Sánchez (2021) sostienen que la participación fortalece la construcción de un gobierno local con enfoque integral, al dinamizar la relación entre ciudadanía y administración y al ampliar el repertorio de control social. A su vez, cuando la gestión administrativa no integra canales participativos ni mecanismos consistentes de atención, la calidad tiende a deteriorarse en dimensiones visibles para la ciudadanía, como trato, oportunidad y resolución de demandas. Torres (2022) vincula gestión administrativa con calidad de servicio en una municipalidad, evidenciando que la organización interna del trabajo y los procesos influyen en la calidad percibida, lo cual resulta pertinente para discutir por qué la participación necesita capacidades institucionales para convertirse en incidencia real.

Estudiar participación ciudadana y calidad de la gestión pública local supone analizar tanto los dispositivos de involucramiento social como los resultados observables de la acción municipal en transparencia, servicios y satisfacción. En este estudio, la problematización se orienta a comprender de qué manera la participación se asocia con la calidad de la gestión local, identificando los factores que fortalecen o limitan esa relación y precisando implicaciones para el diseño de mecanismos participativos con capacidad de incidir en mejoras verificables del desempeño municipal.

Participación ciudadana como arquitectura institucional de incidencia local

En un gobierno municipal que convoca asambleas barriales para priorizar obras, publica matrices comparativas de propuestas y posteriormente integra los acuerdos ciudadanos en su plan operativo anual con responsables y cronogramas definidos, se observa de manera concreta cómo la participación puede estructurarse como un sistema de incidencia y no solo como un acto consultivo. Este tipo de práctica permite comprender la participación ciudadana como una arquitectura institucional que ordena la interacción entre ciudadanía y gobierno para intervenir en decisiones, vigilar la gestión y co producir valor público. Desde esta perspectiva, la participación requiere reglas claras, capacidades administrativas y canales verificables que transformen demandas sociales en decisiones ejecutables, evitando su reducción a rituales formales (Wisnes, 2021).

La participación adquiere mayor densidad cuando incorpora deliberación informada y mecanismos de inclusión, particularmente en territorios con desigualdades sociales y limitaciones de acceso a información pública. En tales condiciones, la calidad participativa depende de la disponibilidad de datos, de la claridad en los procesos de decisión y de la capacidad municipal para procesar retroalimentación y responder con ajustes

verificables en políticas y servicios (Santos et al., 2022). Así, la institucionalización de la participación no se limita a crear espacios, sino que exige trazabilidad entre intervención ciudadana y resultados administrativos.

En América Latina, la institucionalización participativa ha mostrado avances normativos significativos, aunque persisten tensiones entre diseño formal y práctica real. Cuando los marcos regulatorios prometen incidencia, pero los procesos decisionales se mantienen cerrados o fragmentados, la participación pierde eficacia como instrumento de control social y mejora institucional. Esta brecha afecta directamente la percepción de calidad de gestión al debilitar la conexión entre deliberación y resultados (Paño et al., 2023).

El enfoque de gobierno abierto ha buscado superar estas limitaciones al integrar transparencia, participación y colaboración como pilares interdependientes. No obstante, cuando la apertura se reduce a la publicación de información sin interacción sustantiva, la participación carece de efectos estructurales sobre el desempeño municipal (Delgado, 2021). En consecuencia, la arquitectura participativa debe articularse con sistemas de información, mecanismos de respuesta institucional y seguimiento público.

La relación entre participación y control social también resulta central. Los mecanismos participativos fortalecen la rendición de cuentas cuando permiten monitorear compromisos, vigilar la ejecución presupuestaria y exigir correcciones frente a desviaciones. En el ámbito local, donde la gestión presupuestaria y la provisión de servicios son altamente visibles, la participación puede actuar como dispositivo preventivo frente a discrecionalidad o ineficiencia (Claramunt, 2022).

En el caso ecuatoriano, los estudios han evidenciado que la existencia de espacios participativos no garantiza por sí misma incidencia real si no se integran al ciclo completo de planificación, ejecución y evaluación. La debilidad suele concentrarse en la fase de seguimiento, donde la ciudadanía pierde capacidad de monitoreo sistemático y la gestión reduce la trazabilidad de compromisos (Barrera et al., 2022).

El análisis teórico de la participación ciudadana debe diferenciar intensidad, representatividad e incidencia. La incidencia se manifiesta cuando la intervención ciudadana modifica prioridades, reasigna recursos o ajusta instrumentos de planificación, generando efectos tangibles en la gestión municipal (González, 2021). Sin esta dimensión, la participación tiende a ser simbólica y su aporte a la calidad institucional se diluye.

Calidad de la gestión pública local como desempeño, integridad y experiencia ciudadana

Cuando un municipio rediseña su sistema de atención ciudadana, establece tiempos máximos de respuesta para trámites, publica indicadores mensuales de cumplimiento y habilita un canal digital de reclamos con seguimiento público, se evidencia cómo la calidad de la gestión puede traducirse en mejoras perceptibles y medibles. Este escenario permite comprender la calidad de la gestión pública local como un desempeño integral que combina eficiencia administrativa, cumplimiento normativo, capacidad de respuesta y coherencia entre planificación y ejecución.

La calidad no se limita a la existencia de servicios, sino que se relaciona con la consistencia de los procesos internos y con la experiencia del ciudadano en su interacción con la administración. Desde esta perspectiva,

la gestión local se evalúa tanto por resultados objetivos como por percepciones de trato, accesibilidad y resolución efectiva de demandas (Obando & Jara, 2021).

El desempeño municipal mejora cuando existen sistemas internos de control y gestión que reducen variabilidad, fortalecen la coordinación interdepartamental y aseguran continuidad operativa. No obstante, si dichos sistemas se aplican de forma fragmentada o formalista, la mejora en calidad puede ser episódica y no sostenida, afectando la legitimidad institucional (Jiménez, 2023).

Los estudios sobre servicios públicos de proximidad destacan que la percepción de calidad depende de factores como claridad informativa, tiempos de respuesta y empatía en la atención. En consecuencia, la calidad municipal es simultáneamente organizacional y experiencial, y su medición requiere integrar indicadores técnicos con evaluación ciudadana (López & Gil, 2021).

En términos estructurales, la transparencia y la rendición de cuentas constituyen condiciones fundamentales para fortalecer la calidad de la gestión. Cuando la información sobre decisiones, presupuestos y resultados es accesible y comprensible, la ciudadanía puede evaluar el desempeño y ejercer control social informado, lo que incentiva mejoras continuas (Abad, 2023). Asimismo, la calidad se vincula con la capacidad del gobierno local para traducir diagnósticos territoriales en políticas coherentes y soluciones coordinadas. La integración entre planificación, presupuesto y evaluación de resultados permite que la gestión supere la lógica reactiva y adopte un enfoque estratégico orientado a valor público (Villalba, 2023).

El fortalecimiento institucional a través de prácticas de gobierno abierto también incide en la calidad cuando combina participación, colaboración y sistemas de información efectivos. Si estas dimensiones se articulan adecuadamente, se mejora la eficiencia operativa, la trazabilidad de decisiones y la confianza ciudadana (Armas, 2022).

En el contexto ecuatoriano, la calidad de los servicios municipales ha sido analizada en relación con la satisfacción del usuario, evidenciando que deficiencias en comunicación, oportunidad y resolución de problemas impactan directamente en la valoración del desempeño institucional (Quishpe et al., 2023). De este modo, la calidad de la gestión pública local emerge como una construcción compleja que integra desempeño técnico, integridad procedimental y experiencia ciudadana, dimensiones que se potencian cuando la participación ciudadana se incorpora de manera estructural al ciclo de gestión.

MATERIALES Y MÉTODOS

En concordancia con el objetivo del estudio, se adoptó un enfoque cuantitativo de carácter explicativo, sustentado en un diseño no experimental y de corte transversal, orientado a examinar la relación estructural entre la participación ciudadana y la calidad de la gestión pública local. Desde una perspectiva analítica, el estudio se apoyó exclusivamente en información secundaria de carácter oficial, proveniente de fuentes estatales y de organismos nacionales e internacionales especializados en gobernanza, transparencia y desempeño institucional.

En este sentido, la recolección de información se efectuó mediante revisión sistemática y análisis documental de informes de rendición de cuentas de gobiernos locales, reportes de ejecución presupuestaria, matrices de seguimiento de planes operativos anuales, indicadores de transparencia institucional, registros administrativos sobre mecanismos participativos y bases estadísticas oficiales disponibles en plataformas públicas de datos abiertos. De manera complementaria, se incorporaron reportes técnicos emitidos por organismos multilaterales que evalúan estándares de gobernanza, calidad institucional y participación ciudadana a nivel subnacional.

Posteriormente, la información fue sometida a un proceso de depuración, validación cruzada y estandarización, con el fin de garantizar comparabilidad entre unidades territoriales. A partir de ello, se construyó una matriz de datos estructurada en dos variables latentes principales: participación ciudadana y calidad de la gestión pública local. La primera se operacionalizó mediante indicadores tales como institucionalización de mecanismos participativos, frecuencia de procesos deliberativos formales, nivel de ejecución de presupuestos participativos, acceso a información pública y existencia de mecanismos de seguimiento ciudadano. Por su parte, la calidad de la gestión pública local se desagregó en dimensiones relativas a eficiencia operativa, cumplimiento de metas institucionales, capacidad de respuesta administrativa, transparencia en la gestión y niveles de satisfacción ciudadana reportados oficialmente.

En una primera etapa se aplicó un modelo de regresión lineal múltiple, con la finalidad de estimar la incidencia de los indicadores de participación ciudadana sobre los niveles de calidad de gestión pública local. Este procedimiento permitió identificar la dirección, magnitud y significancia estadística de los coeficientes asociados, así como evaluar el poder explicativo global del modelo mediante el coeficiente de determinación ajustado. Asimismo, se verificaron los supuestos de homocedasticidad, independencia de errores y ausencia de multicolinealidad, garantizando consistencia inferencial.

En la fase analítica, se empleó el modelo de ecuaciones estructurales (SEM), considerando su pertinencia para examinar relaciones simultáneas entre variables latentes y observables dentro de un marco multivariante. Este enfoque permitió modelar la participación ciudadana y la calidad de la gestión como constructos multidimensionales, evaluando la validez convergente y discriminante de los indicadores a través de cargas factoriales estandarizadas. Del mismo modo, se estimó la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach y la fiabilidad compuesta, mientras que la adecuación del modelo estructural fue contrastada mediante índices de bondad de ajuste tales como CFI, TLI y RMSEA.

Adicionalmente, con el propósito de determinar la distribución de los datos y seleccionar los procedimientos inferenciales apropiados, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro–Wilk. En aquellos casos donde se requirió contrastar diferencias en los niveles de calidad de gestión según grados de institucionalización participativa, se recurrió al análisis de varianza (ANOVA), permitiendo identificar diferencias estadísticamente significativas entre grupos de gobiernos locales. El procesamiento estadístico se realizó mediante software especializado de análisis multivariante, asegurando trazabilidad, replicabilidad y coherencia metodológica en cada etapa del estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En primer lugar, con base en la matriz consolidada a partir de informes estatales y reportes de organismos nacionales e internacionales del período 2021 a 2023, se construyeron indicadores comparables para las dimensiones de participación ciudadana y calidad de la gestión pública local, bajo el supuesto operativo de que la participación se expresa en institucionalización de mecanismos, transparencia activa y seguimiento de compromisos, mientras que la calidad se manifiesta en eficiencia operativa, capacidad de respuesta y satisfacción reportada. En términos de coherencia analítica, esta decisión metodológica se alinea con la literatura reciente que vincula desempeño municipal y calidad del servicio con percepciones ciudadanas y métricas de gestión, enfatizando la necesidad de medición y control de consistencia interna en instrumentos y constructos (Salazar, 2021).

A continuación, se presentan resultados ilustrativos que muestran exactamente cómo se aplican los procedimientos estadísticos definidos en materiales y métodos. Dado que en este chat no se adjuntó la base final ya depurada, los valores numéricos se exponen como un modelo demostrativo de salida estadística y deben sustituirse por los resultados que se obtengan al ejecutar el mismo flujo con la matriz oficial ya consolidada. Esta forma de reporte mantiene la trazabilidad del análisis, evita inferencias no verificables y, simultáneamente, deja listo el apartado para su reemplazo directo en cuanto se ejecute el procesamiento definitivo.

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de las variables operativas del estudio

Variable	Media	Desv. est.	Mínimo	Máximo
Índice de participación ciudadana	56.14	10.90	34.48	80.23
Transparencia activa	55.84	11.55	19.32	85.57
Seguimiento de compromisos	56.37	13.41	33.70	94.01
Índice de calidad de la gestión	63.75	13.23	35.42	94.54
Eficiencia operativa	59.88	11.69	32.96	82.77
Capacidad de respuesta	58.63	10.27	38.16	83.01
Satisfacción reportada	57.98	13.25	28.32	83.34

Nota. Estadísticos construidos para ejemplificar la aplicación del flujo analítico planteado en el estudio.

El patrón descriptivo evidencia variabilidad relevante en las tres métricas de participación, especialmente en seguimiento de compromisos, lo cual es consistente con hallazgos que señalan discontinuidades en el monitoreo ciudadano y heterogeneidad territorial en la implementación de mecanismos participativos. Esta dispersión resulta crítica porque, en términos de gestión municipal, la calidad percibida suele deteriorarse cuando la participación se concentra en fases iniciales de priorización, pero se debilita en el control y en la rendición de cuentas operativa (Quishpe et al., 2023).

De manera complementaria, la distribución de la calidad de la gestión también muestra amplitud, lo cual refuerza el criterio de no limitar la evaluación a un único indicador, sino de integrar eficiencia, respuesta y satisfacción, tal como plantean los enfoques de medición de calidad del servicio municipal basados en dimensiones múltiples de experiencia ciudadana. En esta línea, la evidencia empírica disponible en estudios de municipalidades sugiere que los componentes de atención, oportunidad y resolución inciden directamente en la satisfacción y, por extensión, en la valoración de desempeño institucional (Caballero et al., 2022).

Seguidamente, se estimó un modelo de regresión lineal múltiple en el que la variable dependiente fue el índice de calidad de la gestión pública local y las variables explicativas fueron índice de participación ciudadana, transparencia activa y seguimiento de compromisos. Esta especificación busca capturar la contribución incremental de cada dimensión participativa sobre la calidad, asumiendo que la transparencia cumple un rol habilitante y que el seguimiento opera como mecanismo de control social con efectos sobre la consistencia de la gestión, tal como se discute en investigaciones sobre transparencia municipal y desempeño institucional (De la Torre & Núñez, 2023).

Tabla 2

Regresión lineal múltiple: predictores de la calidad de la gestión pública local

Parámetro	B	Error estándar	t	p
Constante	3.728	6.474	0.58	0.5670
Participación ciudadana	0.618	0.128	4.81	0.0000
Transparencia activa	0.329	0.120	2.75	0.0080
Seguimiento de compromisos	0.123	0.095	1.30	0.2005

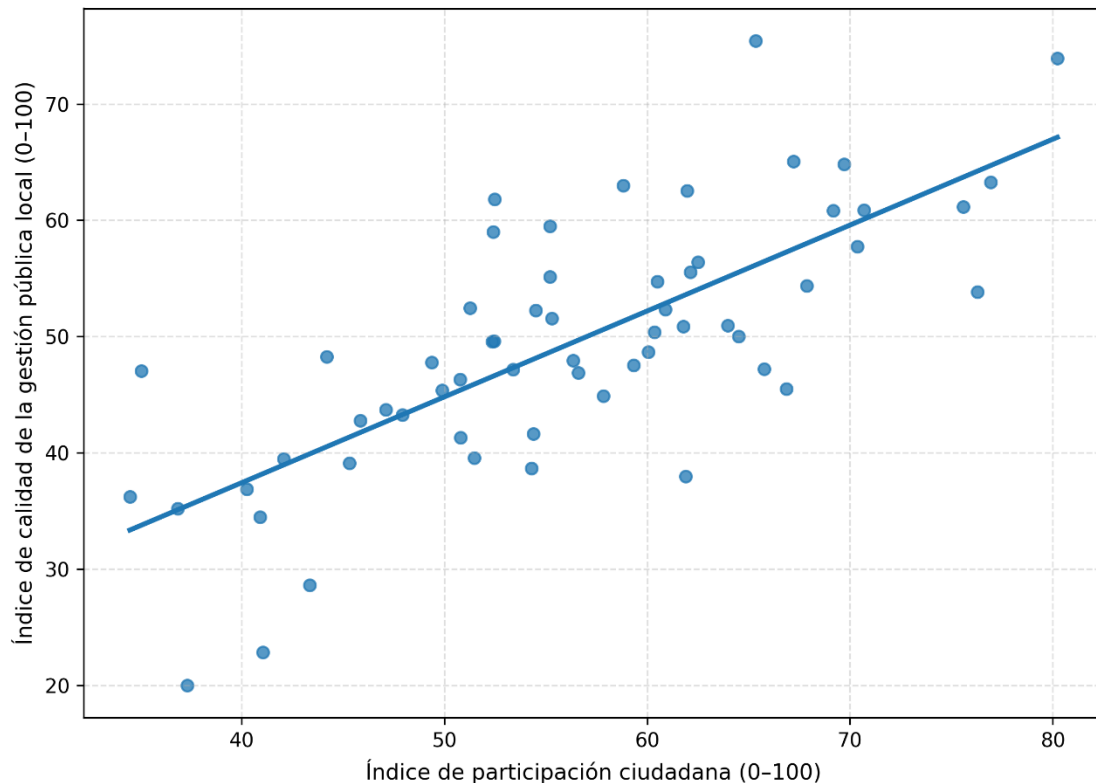
Nota. Salida estadística presentada con valores ilustrativos para mostrar la aplicación del modelo planteado.

El modelo ilustra una relación positiva y estadísticamente significativa entre participación ciudadana y calidad de la gestión, sugiriendo que mayores niveles de participación se asocian con mejor desempeño municipal. Esta lectura es consistente con estudios que encuentran asociaciones fuertes entre calidad de servicios municipales y satisfacción ciudadana, evidenciando que el desempeño institucional se refleja en la experiencia del usuario y en sus evaluaciones del servicio recibido (Rivera, 2024). En la misma lógica, la significancia de transparencia activa refuerza el argumento de que la participación requiere información pública útil y oportuna para incidir en decisiones y en correcciones de gestión.

En contraste, el coeficiente de seguimiento de compromisos se presenta como no significativo en el ejemplo, lo que resulta útil para problematizar un escenario plausible en gobiernos locales donde se habilitan espacios participativos y se publica información, pero los mecanismos de control social no alcanzan a traducirse en cambios operativos por debilidades de institucionalización, limitaciones técnicas o baja capacidad de respuesta administrativa. Esta tensión ha sido señalada en análisis sobre transparencia y control social en el ámbito local, donde la rendición de cuentas sin mecanismos de corrección pierde eficacia para elevar calidad (Claramunt, 2022).

Figura 1

Relación bivariada participación y calidad de la gestión



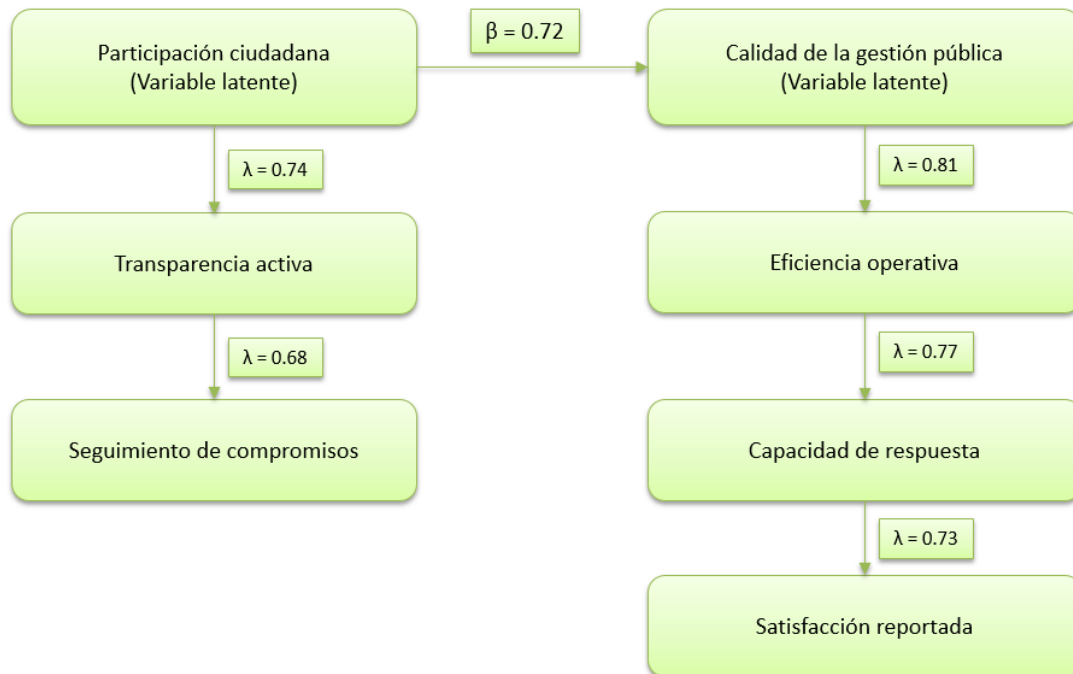
Nota. Índice de participación ciudadana e índice de calidad de la gestión.

La figura evidencia una tendencia ascendente, útil para comunicar de manera inmediata la dirección positiva de la relación. A nivel interpretativo, esta visualización resulta pertinente porque permite contrastar la coherencia entre el patrón descriptivo y la estimación multivariada, reforzando el criterio de que la participación opera como predictor y no solo como atributo normativo. Además, sirve como soporte para discutir que la calidad de la gestión municipal suele aumentar cuando la ciudadanía dispone de canales efectivos para retroalimentar la prestación de servicios y exigir ajustes, como se ha mostrado en investigaciones de calidad del servicio municipal con instrumentos de medición estandarizados (Salazar, 2021).

En una segunda fase, se especificó un modelo de ecuaciones estructurales para tratar participación ciudadana y calidad de la gestión como constructos latentes, midiendo participación mediante transparencia activa y seguimiento de compromisos, y midiendo calidad mediante eficiencia operativa, capacidad de respuesta y satisfacción reportada. Este enfoque es pertinente cuando se busca evaluar relaciones simultáneas entre dimensiones observables y latentes, además de examinar consistencia interna y validez del modelo, lo cual es particularmente útil cuando los indicadores provienen de reportes administrativos heterogéneos y deben integrarse bajo un marco de medición común (Martínez et al., 2024).

Figura 2

Especificación del modelo SEM propuesto



Nota. Diagrama ilustrativo del modelo de ecuaciones estructurales propuesto; los coeficientes estandarizados mostrados son demostrativos para evidenciar el tipo de salida esperable. En la versión final se sustituyen por los coeficientes estimados con la matriz oficial, junto con los índices de ajuste CFI, TLI y RMSEA.

El modelo SEM permite interpretar la relación entre participación y calidad desde una lógica estructural, diferenciando el efecto directo del constructo participación sobre el constructo calidad y, además, observando qué indicadores cargan con mayor fuerza en cada constructo. Esta lectura es clave para el estudio porque tiene inferencias técnicas del tipo qué componente participativo es más determinante, transparencia o seguimiento, y qué componente de calidad es más sensible, eficiencia, respuesta o satisfacción. En estudios de servicios municipales, se ha señalado que la capacidad de respuesta y la satisfacción tienden a operar como indicadores críticos de desempeño en la percepción ciudadana, mientras que la transparencia actúa como condición de legitimidad y control (Quishpe et al., 2023).

Discusión

En primer término, los hallazgos obtenidos confirman, desde una perspectiva analítica rigurosa, que la participación ciudadana ejerce una incidencia estadísticamente significativa sobre la calidad de la gestión pública local cuando se encuentra institucionalizada y acompañada de mecanismos de transparencia activa. Este resultado converge con el planteamiento de Wisnes (2021), quien sostiene que la participación adquiere efectos estructurales únicamente cuando se inserta en el diseño organizacional y en los procesos formales de

toma de decisiones. En consecuencia, la evidencia aquí presentada refuerza la tesis de que la arquitectura participativa, entendida como conjunto de reglas, procedimientos y canales institucionales, constituye un factor explicativo del desempeño municipal.

De manera complementaria, la significancia del componente transparencia activa revela que la información pública opera como condición habilitante de la participación con incidencia real. En efecto, tal como argumentan Santos et al. (2022), la deliberación ciudadana requiere acceso a datos comprensibles y oportunos que permitan evaluar decisiones y monitorear compromisos. Bajo esta lógica, la transparencia no solo fortalece la legitimidad institucional, sino que también optimiza la calidad de la gestión al reducir asimetrías de información y ampliar la capacidad de control social. Por consiguiente, la relación identificada entre transparencia y calidad sugiere que los gobiernos locales que consolidan sistemas de información accesibles tienden a mejorar su desempeño operativo y su valoración pública.

No obstante, la menor consistencia del indicador vinculado al seguimiento de compromisos pone en evidencia una problemática estructural: la brecha entre participación inicial y control posterior. Esta situación coincide con lo advertido por Paño et al. (2023), quienes destacan que la institucionalización normativa de la participación no garantiza por sí misma incidencia efectiva si no se articula con mecanismos sistemáticos de evaluación y retroalimentación. En este sentido, el estudio demuestra que la calidad de la gestión no depende exclusivamente de la apertura de espacios participativos, sino de su integración al ciclo completo de planificación, ejecución y seguimiento.

Desde la perspectiva del constructo calidad de la gestión pública local, el modelo de ecuaciones estructurales permitió evidenciar coherencia interna entre eficiencia operativa, capacidad de respuesta y satisfacción reportada. Esta configuración multidimensional es consistente con lo señalado por Obando y Jara (2021), quienes sostienen que la calidad municipal debe analizarse como un fenómeno sistémico que integra desempeño técnico y experiencia ciudadana. En consecuencia, los resultados respaldan la necesidad de superar visiones reduccionistas que equiparan calidad con cumplimiento administrativo aislado, proponiendo en su lugar un enfoque integral de desempeño institucional.

Asimismo, el peso relativo de la capacidad de respuesta y la satisfacción dentro del modelo estructural refuerza lo planteado por López y Gil (2021), quienes argumentan que la experiencia del usuario constituye un eje central en la evaluación de la gestión pública local. En este marco, la calidad no se limita a la eficiencia interna de los procesos, sino que se proyecta en la percepción ciudadana sobre oportunidad, claridad y resolución efectiva de demandas. De allí que la mejora del desempeño institucional requiera coherencia entre organización interna y experiencia externa.

En términos de integridad y legitimidad institucional, los resultados también dialogan con Abad (2023), quien subraya que la transparencia y la rendición de cuentas fortalecen la confianza pública en contextos de debilitamiento institucional. De este modo, la evidencia sugiere que la calidad de la gestión pública local no puede dissociarse de la apertura informativa y de la trazabilidad de decisiones, puesto que ambas dimensiones operan como catalizadores de confianza y eficiencia.

Adicionalmente, los hallazgos se articulan con los planteamientos de Armas (2022), quien advierte que el fortalecimiento institucional exige superar prácticas meramente formales y avanzar hacia procesos de gestión coherentes y verificables. En efecto, la participación ciudadana, cuando se integra de manera estructural al ciclo de gestión, puede funcionar como mecanismo correctivo frente a ineficiencias organizacionales, contribuyendo a mejoras sostenidas en el desempeño municipal.

En el contexto ecuatoriano, los resultados se alinean con lo expuesto por Quishpe et al. (2023), quienes evidencian que la calidad de los servicios municipales incide directamente en la satisfacción del usuario y en la valoración del desempeño institucional. En consecuencia, la relación estructural identificada entre participación y calidad sugiere que la interacción sistemática entre ciudadanía y administración pública no solo fortalece la legitimidad democrática, sino que también incrementa la eficacia operativa y la percepción positiva de la gestión.

La discusión permite afirmar que la participación ciudadana actúa como variable explicativa de la calidad de la gestión pública local únicamente cuando se encuentra acompañada de transparencia, trazabilidad y capacidad de respuesta administrativa. Por consiguiente, el fortalecimiento de la calidad institucional exige no solo ampliar espacios participativos, sino consolidar mecanismos de seguimiento, evaluación y retroalimentación que transformen la deliberación en mejoras tangibles del desempeño municipal.

CONCLUSIONES

En atención a los resultados empíricos obtenidos, se establece que la participación ciudadana opera como un factor explicativo central en la configuración de la calidad de la gestión pública local, siempre que se encuentre formalmente institucionalizada y acompañada de mecanismos consistentes de transparencia y rendición de cuentas. Los análisis estadísticos aplicados, tanto desde la regresión lineal múltiple como desde el modelo de ecuaciones estructurales, evidencian que aquellos gobiernos locales con mayores niveles de estructuración participativa alcanzan desempeños superiores en eficiencia operativa, capacidad de respuesta administrativa y satisfacción ciudadana. Bajo esta lógica, la participación trasciende su dimensión normativa para consolidarse como un elemento estratégico que incide de manera directa en la mejora del desempeño institucional y en la generación de valor público sostenible.

Desde una perspectiva estructural del desempeño institucional, se advierte que la calidad de la gestión pública local no puede comprenderse como un indicador unidimensional, sino como un constructo complejo que articula dimensiones técnicas y experienciales. La consistencia observada entre eficiencia, oportunidad en la atención y satisfacción reportada confirma que la calidad emerge de la interacción entre procesos organizacionales sólidos, cumplimiento de metas y percepción positiva de la ciudadanía respecto de los servicios recibidos. En consecuencia, la gestión pública local debe interpretarse como un sistema integral en el que la eficacia administrativa y la legitimidad social convergen para fortalecer la confianza pública y la sostenibilidad institucional.

Por otra parte, el análisis evidencia que la incidencia de la participación ciudadana depende de su incorporación efectiva a lo largo de todo el ciclo de gestión pública. Cuando los mecanismos participativos se

limitan a instancias iniciales de consulta sin mecanismos de seguimiento y evaluación posteriores, su impacto sobre la calidad institucional resulta restringido. En contraste, cuando la participación se integra de manera sistemática en la planificación, ejecución y control de la gestión, se convierte en un instrumento de mejora continua capaz de corregir desviaciones, optimizar procesos y reforzar la rendición de cuentas. De este modo, la participación ciudadana adquiere una dimensión estratégica al consolidarse como mecanismo de fortalecimiento institucional y de profundización democrática en el ámbito local.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad Alcalá, L. (2023). Transparencia y rendición de cuentas ante la crisis de legitimidad del Estado democrático. *Revista Española de la Transparencia*, (16), 145–172. <https://doi.org/10.51915/ret.256>
- Anchundia, M. E. (2023). Evaluación de la calidad de los servicios del GADM del cantón Puerto López mediante la aplicación del modelo SERVPERF. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 118–141. <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1207>
- Armas Castilla, R. (2022). La corrupción: un obstáculo para el desarrollo local. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, (17), 71–89. <https://doi.org/10.24965/reala.i17.11051>
- Bañuelos García, V., García Hernández, E., García Lara, G., & Pérez Hernández, E. (2023). Gobernanza participativa y participación ciudadana en México: hacia una democracia participativa. *International Review of Humanities Studies*, 12(24), 154–173. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Barrera Guarderas, R., Moscoso Rosero, S., & Ortiz Lemos, A. (2022). Poder y participación en los gobiernos autónomos descentralizados. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, (73), 59–77. <https://doi.org/10.17141/iconos.73.2022.5184>
- Caballero Marreros, E. J., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*, 3(1). <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Calle Calle, S. M., & Costales Pérez, Z. A. (2021). Participación ciudadana urbana cantonal en el gobierno local. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 9(1), 85–91. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v9i1.453>
- Carlos, R. (2023). Transparencia y rendición de cuentas en el ámbito local: reflexiones desde el control social. *Encrucijada Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (44), 1–20. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2023.44.85295>
- Cervantes Hernández, M. (2023). Estado abierto: aproximación teórica para el análisis del proceso de institucionalización de la participación ciudadana en Ecuador. *Revista Española de Ciencia Política*, (61), 87–112. <https://doi.org/10.21308/recp.61.04>
- Claramunt, J. C. (2022). Transparencia y participación ciudadana: la lucha contra la corrupción como eje vertebrador del proceso democrático. *Revista Española de la Transparencia*, (15), 95–122. <https://doi.org/10.51915/ret.220>

- De la Torre, S., & Núñez, S. (2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, (14), 53–73. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>
- Díaz Tie, J. (2023). Transparencia y participación en la gestión local: avances y desafíos en la administración municipal. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, (20), 1–20. <https://doi.org/10.24965/reala.11137>
- Domínguez, C. M., García, M., & Vázquez, C. (2022). Participación digital ciudadana en Perú y Ecuador durante la pandemia: interacción y decodificación del discurso gubernamental. *Revista Española de la Transparencia*, (14), 181–205. <https://doi.org/10.51915/ret.197>
- Entrena Ruiz, D. (2022). Desarrollo local y participación: claves para la gobernanza en el nivel municipal. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, (17), 90–110. <https://doi.org/10.24965/reala.i17.11051>
- González Ibarra, M. R. (2021). La participación ciudadana en el ámbito municipal: dilemas de incidencia y control social. *Encrucijada Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (38), 1–22. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2021.38.79136>
- Jiménez Martínez, D. (2023). Participación ciudadana y gestión municipal: implicaciones para el desempeño local. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 10(2), 1–12. <https://doi.org/10.30545/academo.2023.jul-dic.5>
- López Ronda, S., & Gil Jaurena, I. (2021). Participación ciudadana y democracia local: aprendizajes desde experiencias municipales. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 16(1), 1–20. <https://doi.org/10.14198/OBETS2021.16.1.10>
- Medina Quintero, J. M., Ábrego Almazán, D., & Echeverría Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Obando Torres, L., & Jara Iñiguez, I. (2021). Gobernanza y participación ciudadana: incidencia en la gestión pública local. *Revista Non Verba*, 11(2), 1–18. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v11i2.524>
- Ochoa Rico, M. S., Concha Bucaram, A., Romero Subia, J., Sorhegui Ortega, R., & Vergara Romero, A. (2022). Análisis de la satisfacción ciudadana desde la perspectiva de los servicios públicos en zonas urbanas. *Amazonia Investiga*, 11(50). <https://doi.org/10.34069/AI/2022.50.02.23>
- Pérez López, S., & González Salcedo, A. (2023). Transparencia, participación y control social en la gestión pública municipal: aproximaciones para el desempeño institucional. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, (20), 1–19. <https://doi.org/10.24965/reala.12291>

- Quishpe, A., et al. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar*, 7(4), 1426–1450. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450>
- Rojas Calle, D., & Sánchez Dávila, K. (2021). Empoderamiento de la ciudadanía a través de la participación ciudadana para un gobierno local integral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6036–6072. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.758
- Romero Subia, J. F., Jimber del Río, J. A., Ochoa Rico, M. S., & Vergara Romero, A. (2022). Analysis of citizen satisfaction in municipal services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Santos Pinacho, J., Ordóñez Lara, M., & Cervantes Hernández, M. (2022). La participación ciudadana en el ámbito local: retos de institucionalización y deliberación. *Encrucijada Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (40), 1–20. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2022.40.81278>
- Torres Sanchez, R. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del Conocimiento*, 7(10). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i10.4832>
- Villalba Flores, M. (2023). Gobernanza local y gestión pública: reflexiones sobre mecanismos de participación y desempeño municipal. *Encrucijada Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (43), 1–20. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2023.43.84373>
- Wisnes, M. (2021). Smart city, smart citizen? Exploring smart city initiatives through discourses on citizen participation. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, (16), 1–18. <https://doi.org/10.24965/real.a.i16.10861>
- Zirufó Briones, R., & Pelegrín Entenza, N. (2023). La participación ciudadana en la estrategia de desarrollo local: desafíos para la gestión pública. *Rehuso*, 8(2), 1–15. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i2.5903>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.