

**InnOvaciOnes de NegOciOs 19(37): 20-46**

© 2022 UANL, Impreso en México (ISSN: 2007-1191)

Fecha de recepción: 28 de agosto del 2021. Fecha de aceptación: 02 de noviembre del 2021

<https://revistainnovaciones.uanl.mx/>

## **Enfoque cuantitativo de factores de desempeño de los gobiernos locales que inciden en el nivel de confianza de los ciudadanos en el área urbana del cantón Cuenca en el Ecuador.**

**(Quantitative approach to performance factors of local governments that affect the level of trust of citizens in the urban area of the Cuenca canton in Ecuador.)**

**Mario Enrique Tapia Tapia\***

**Gustavo Juan Alarcón Martínez♦**

**Abstract:** Research with the purpose of determining the factors with the highest incidence in the levels of trust in local governments have been carried out for the case of developed countries. Meanwhile, few are the works developed in Latin American countries. Particularly in the case of Ecuador, only exploratory works with a qualitative approach can be found and in a smaller number works with a quantitative approach like the present one.

This work was carried out in the urban area of Cuenca - Ecuador and its objective is to determine the factors that affect the level of trust of citizens in their local government. The research question to be answered is: What are the performance factors of local governments that affect the level of trust of citizens? Starting from the construction of a theoretical framework, it is proposed that the factors that could respond to this approach are: The effectiveness in the provision of public services, Honesty of public servants, Equity in the distribution of resources, Access to public information and citizen participation.

To test the hypotheses, the design, validation and application of a survey-type instrument was required. The collected data were analyzed using multiple linear regression (stepped method), using the SPSS statistic. The results obtained show that the variables; Honesty of public servants, Equity in the distribution of resources and Access to public information are statistically significant with respect to the variable trust in local government.

**Key Words:** Trust, Local Government, Perception, Linear Regression

---

\* Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. [ecotmario@hotmail.com](mailto:ecotmario@hotmail.com)

♦ Universidad Autónoma de Nuevo León, México. [gustavo.alarconmr@uanl.edu.mx](mailto:gustavo.alarconmr@uanl.edu.mx) , <https://orcid.org/0000-0002-5346-6088>

**Desempeño de los gobiernos locales y confianza de los ciudadanos**  
**<https://doi.org/10.29105/revin19.37-373>**

**Resumen:** Investigaciones con el propósito de determinar los factores de mayor incidencia en los niveles de confianza en los gobiernos locales han sido desarrollados principalmente para el caso de países desarrollados. En tanto que, pocos son los trabajos realizados en los países latinoamericanos. Particularmente para el caso del Ecuador solo se pueden encontrar trabajos exploratorios con enfoque cualitativo y en menor número trabajos con enfoque cuantitativos como el presente.

Este trabajo se realizó en la zona urbana del cantón Cuenca, Ecuador. Tiene como objetivo determinar los factores que inciden en el nivel de confianza de los ciudadanos en su gobierno local. La pregunta de investigación que se pretende responder es: ¿Cuáles son los factores de desempeño de los gobiernos locales que inciden en el nivel de confianza de los ciudadanos? Partiendo de la construcción de un marco teórico, se plantea que los factores que podrían dar respuesta a este planteamiento son: La efectividad en la prestación de los servicios públicos, Honestidad de los servidores públicos, Equidad en la distribución de los recursos, Acceso a la información pública y Participación ciudadana.

Para probar las hipótesis, se requirió el diseño, validación y aplicación de un instrumento tipo encuesta. Los datos recabados se analizaron utilizando la regresión lineal múltiple (método escalonado), utilizando el estadístico SPSS. Los resultados que se obtuvieron, muestran que las variables; Honestidad de los servidores públicos, Equidad en la distribución de los recursos y Acceso a la información pública son estadísticamente significativas con respecto de la variable confianza en el gobierno local.

**Palabras Clave:** Confianza, Gobierno local, Percepción, Regresión lineal.

## Introducción

La gestión municipal se ha constituido en un tema de análisis prioritarios tanto en Latinoamérica como a nivel mundial. Los cambios en los procesos administrativos, direccionados hacia una nueva administración pública y sustentados en la búsqueda de la calidad de las entidades públicas es el nuevo modelo de gestión (Torres, et al 2007). Sin embargo, el proceso no es fácil, las limitaciones de las entidades públicas en la implementación de procesos adecuados en la provisión de servicios a favor de la ciudadanía. Las demandas y reclamos por parte de los ciudadanos en el marco de sus derechos, exigiendo mayor calidad en la prestación de estos servicios, lo que a su vez permitiría mejorar la calidad de vida de la población, son los temas a observar (Acevedo, 2005).

El divorcio histórico entre la gestión municipal y las demandas sociales, la falta de consensos, el débil compromiso de los gobernantes y la incapacidad demostrada por los administradores de turno, impulsan a repensar y mejorar los procesos internos de manera que permitan diseñar propuestas de soluciones más eficientes y eficaces a la población. No hay que olvidar que la

razón de ser de la gestión municipal, es brindar una atención prioritaria a los requerimientos y necesidades de la comunidad. Es necesario diseñar políticas, planes y programas de corto mediano y largo plazo enfocadas a dar atención a las necesidades comunitarias y lograr niveles de confianza ciudadana cada vez más altos, sin perder de vista la consecuente medición del desempeño que debe acompañar todo proceso.

La presente investigación responde a la necesidad de establecer a través de la medición cuantitativa, la percepción de los factores de desempeño de la gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADs), tomando como referencia la zona urbana de la ciudad de Cuenca, Ecuador, la incidencia en el nivel de confianza que los ciudadanos tienen en estas instituciones, además de contar con información que puede ser aprovechada para la implementación de políticas públicas y procedimientos que mejoren los niveles de eficiencia en el proceso de búsqueda de objetivos de desarrollo establecido en la relación Gobierno Local – comunidad.

### *Estructura de los gobiernos locales en el Ecuador*

“El Ecuador es un estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada” (Constitución, 2008). Se encuentra ubicado al noroeste de Sudamérica y es atravesado imaginariamente por la línea ecuatorial.

El estado ecuatoriano según el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, se encuentra organizada política y administrativamente en diferentes niveles de gobiernos autónomos y los regímenes especiales de manera que se garantice la autonomía política, administrativa y financiera de los mismos (COOTAD, 2010). Por otra parte, la misma norma en su Art. 10 determina que el estado ecuatoriano se organiza territorialmente en regiones, en 24 provincias, 221 cantones y 1499 parroquias de las cuales 1140 son rurales y 359 son urbanas.

El presente estudio se desarrolló en el sur del Ecuador, dentro de la zona urbana del cantón de Cuenca (en el municipio de Cuenca), Ecuador, conformada por 15 parroquias, distribuidas dentro de un perímetro de 72,23 k2 (colonias del Municipio).

### *La importancia del nivel de confianza a los gobiernos locales (Municipales)*

El nivel de confianza que los ciudadanos puedan tener en el gobierno es trascendente en la búsqueda tanto el desarrollo político, como económico de las sociedades (Sallard, 2006) y consecuentemente, se constituye en uno de los factores más importantes para fortalecer la democracia y la estabilidad del sistema político (Yang y Holzer, 2006). La importancia del estudio del nivel de confianza que los ciudadanos otorgan a su gobierno local desde una visión empírica, se traduce en un aporte significativo considerando la incidencia directa sobre las actitudes de los ciudadanos, lo que a su vez se traduce en comportamientos positivos frente a las obligaciones ciudadanas. (Rahan y Rudolph, 2005), los temas más críticos son:

1. El incumplimiento con el pago de impuestos, tasas y aranceles de forma voluntaria, considerando que los gobiernos locales tienen cierto grado de autonomía fiscal, administrativa y financiera (Goldfrank, 2006).
2. El irrespeto de las normas generales que no permite una buena convivencia social, siendo un factor de relevancia por el efecto que genera en los costos de agencia (Rahan & Rudolph, 2005).
3. El poco compromiso cívico y social. Este aspecto no permite el involucramiento y participación en las iniciativas de desarrollo público (Flores, 2002; Rahan & Rudolph, 2005).
4. La incipiente participación en los procesos electorales, lo que no permite analizar la distribución del poder político, e impide una adecuada representación política y responsabilidad de gestión pública en los diferentes contextos jurisdiccionales, sean estos nacionales, provinciales o cantonales (Gershtenson, et al, 2006).

Lo apuntado permite justificar la necesidad de realizar un trabajo de investigación con rigor científico en el contexto ecuatoriano, que se desarrolle desde una perspectiva teórica cuantitativa e inferencial con respecto al análisis de los factores que inciden en la confianza que los ciudadanos tienen en los gobiernos locales. La importancia de este tipo de investigaciones no radica tan solo en su aporte teórico y utilidad metodológica, sino en la posibilidad de desarrollar una comprensión adecuada del comportamiento social que permita la generación de políticas públicas y readaptaciones de la gestión pública municipal, sustentadas en los resultados del estudio empírico del problema.

### *Pregunta central de investigación*

*¿Cuál son los factores de desempeño que inciden en el nivel confianza que los ciudadanos tienen en la gestión del Gobierno local en el área urbana del cantón Cuenca, Ecuador?*

### *Objetivo general de la investigación*

Determinar los factores de desempeño que inciden en el nivel de confianza de los ciudadanos en la gestión del Gobierno Local (GAD municipal) del área urbana del cantón Cuenca, Ecuador.

### *Hipótesis general de investigación*

La hipótesis planteada está enfocada en la percepción de que la efectividad de los servicios públicos municipales; la equidad de la distribución de los recursos de los contribuyentes; la honestidad de los servidores públicos; el acceso a la información pública municipal y la participación ciudadana tienen una relación positiva con el nivel de confianza que los ciudadanos tienen en el gobierno local.

### **Marco Teórico**

Esta investigación busca determinar en qué magnitud los factores de desempeño inciden en el nivel de confianza de los ciudadanos en el gobierno local, para lo cual se han considerado como los más relevantes a los siguientes: La efectividad en la prestación de los servicios públicos, Honestidad de los servidores públicos, Equidad en la distribución de los recursos, acceso a la información pública y participación ciudadana.

*Relación teórica e investigaciones aplicadas de la variable dependiente: Confianza en el Gobierno Local.*

Siendo la confianza en el gobierno local la variable dependiente en el presente estudio, se ha procedido a revisar diversas investigaciones que hablan sobre la confianza. Muchos de ellos manifiestan de forma categórica la gran dificultad al momento de conceptualizar la confianza. Coincidentemente consideran a la confianza como un término multifacético, complejo y ambiguo, complicado de

definir y por ende de investigar (Van der Meer, (2010). No obstante, se tomarán algunas propuestas que se han considerado interesantes.

Mayer, et al, (1995) por ejemplo, manifiestan que la confianza permite asumir riesgos y reducir inconveniencias y conflictos en una relación entre dos personas. Esta definición permite calificar a la confianza como un factor crítico dentro de una relación cierta (Zaheer, et al (1998). Por otra parte Sztompka, (1999) propone que la confianza no es más que un supuesto de comportamientos futuros que asumirían las demás personas. Miller y Listhaug (1999) por su parte son más pragmáticos cuando manifiestan que la confianza es una forma de valorar la relación costo-beneficio, lo que permite resaltar el elemento de vulnerabilidad intrínseco en el concepto y la posibilidad de asumir riesgos.

Si se quiere ir más allá, se puede identificar tres tipos de confianza, como lo describe Zmerli & Newton, (2011) la confianza social particular, que se refiere a las relaciones interpersonales sustentadas en lazos afectivos directos tales como: la familia, amigos y el grupo de trabajo; la confianza social general, generadas dentro de un contexto más amplio, que considera a todos los individuos incluidos los desconocidos; y por último la confianza política, que considera a la clases política, representantes públicos, instituciones gubernamentales y de la vida pública, que es explicado por Putnam, (1993) como las relaciones personales fuertes, habituales y desarrolladas en redes más grandes.

Para efectos del presente trabajo, se considerará lo que respecta a la confianza política, que consiste en la práctica democrática que tienen los ciudadanos para delegar a ciertas personas para que actúen en su nombre, asumiendo que estos tienen la capacidad para tomar decisiones adecuadas y enfocadas al interés público (Houston & Harding, 2014). Un concepto moderno parece limitar en la sociedad toda posibilidad de edificar una relación equilibrada en un mundo complejo, “la emergencia del fenómeno de la confianza en la sociedad contemporánea se transforma en un problema cuando se observa que persisten situaciones decepcionantes reflejadas en una crisis” (Maríñez, 2018).

Del acervo teórico con respecto a este tema se seleccionó un trabajo reciente denominado “Análisis de las finanzas públicas en Iberoamérica: transparencia, confianza y gobernanza de Rodríguez (2020) en donde se define a la confianza como un prerrequisito para alcanzar el orden social en la medida en que los diferentes sistemas sociales puedan regular las

decepciones que cada vez se amplían más en el mundo moderno. Consecuentemente, se puede concluir que la falta de confianza de los ciudadanos en las instituciones incrementa las crisis sociales, siendo una de las causas más importantes la inconformidad y el malestar ciudadano y consecuentemente del estado de crisis (Ríos, 2020).

Por lo expuesto, la definición más pertinente sobre la confianza en los gobiernos locales es la que se otorga a aquellas instituciones capaces de encarnar un orden institucional global, siendo el gobierno nacional la institución que mayor confianza tiene, mientras que los demás niveles de gobierno cuentan con menor confianza por parte del público.

*Relación teórica e investigaciones aplicadas de la variable independiente:  
Efectividad en la prestación de los servicios públicos.*

La primera variable independiente propuesta en esta investigación es la efectividad en la prestación de los servicios públicos. Esta se puede conceptualizar como todas las actividades que ejecuta un ayuntamiento o gobierno municipal de manera continua y encaminada a satisfacer las necesidades básicas de los ciudadanos. Entre los servicios más comunes se pueden citar a los siguientes: agua potable, mercados, adecuación de calles, parques, transportes, alcantarillado y servicios de exequias. Estos servicios cumplen un rol fundamental en la gestión municipal ya que se constituyen en referentes de la buena marcha que pueda tener la administración, en la medida que esté dando respuesta a las demandas planteadas por los ciudadanos para mejorar sus condiciones de vida (Cordero, 2011). Sin embargo, el incumplimiento puede provocar que el público pase de demandar servicios públicos a demandar servicios privados como protesta a la gestión. Cuando este es el caso, no habrá ninguna mejora con respecto del bienestar de los ciudadanos, pese a que en lo posterior se mejoren los servicios básicos (Boulding & Wampler, 2010).

Uno de los trabajos empíricos sobre servicios público es el de Carrillo, (2019), quien desarrolla la investigación denominada “La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional” aplicada a los ámbitos tanto estatal como nacional en México. Este trabajo tiene como objetivo analizar la relación entre la calidad de los servicios públicos locales, percibida por la población, y la confianza en las instituciones políticas. Las variables independientes son; Los bienes públicos que proporcionan los gobiernos

subnacionales influye positivamente en la confianza en las instituciones políticas y la variación en el nivel de la percepción de la calidad de los bienes públicos locales es determinante de la variación en la magnitud promedio de la confianza institucional.

La investigación determinó que la confianza de los ciudadanos en las instituciones está supeditada a las experiencias con la provisión de servicios públicos locales. Además, se evidenció que el plano subnacional influye en las actitudes de apoyo político de la ciudadanía. También se encontraron diferencias estadísticamente significativas de los niveles de confianza en las instituciones políticas entre los estados mexicanos, que están asociadas con el efecto del promedio del IPCSL observado en cada uno. Además, Carrillo, (2019) puntualiza que en los estados en donde la opinión de los ciudadanos se acerca o se aleja al nivel promedio de calidad de los servicios públicos locales es mayor o menor la confianza institucional.

El estudio en mención concluye que la calidad de los servicios municipales tiene un fuerte impacto en el nivel de confianza. Los ciudadanos más conservadores confían más en los gobiernos municipales de izquierda. Los gobiernos que gozan de una mayoría absoluta en el consejo son los que brindan mayor confianza a los ciudadanos. Cuando existen procesos de auditoría en los estados financieros municipales se produce niveles de mayor confianza en los mismos. Además, la participación y compromiso ciudadanos incide directamente en la confianza ciudadana. Por último, se encontró que la calidad de la democracia está anclada directamente con los niveles de confianza ciudadana (Estrada, 2020).

*Relación teórica e investigaciones aplicadas de la variable independiente:  
Honestidad de los servidores públicos*

En lo que respecta a la honestidad de los servidores públicos, la literatura ha identificado múltiples aspectos que influyen sobre la confianza. Parker et al, (2014) por ejemplo, consideran relevantes los siguientes; satisfacción de los ciudadanos con la política económica, prevalencia de los escándalos políticos, la corrupción y la influencia del capital social. Sin embargo para Rehman y Frederick, (2014) es el liderazgo ético el elemento clave para lograr un gobierno adecuado. Consecuentemente el comportamiento ético incide significativamente en la confianza que los ciudadanos puedan tener en cualquier tipo de gobierno. Es tan relevante este aspecto que el

comportamiento ético de los líderes se constituye en un de los temas de importancia mundial, principalmente cuando se evidencia que algunos de los líderes aparecen involucrados en escándalos éticos o violaciones de integridad Hassan, et al (2014).

Partiendo de lo dicho, se puede resaltar lo siguiente: En primer lugar, se ha identificado en muchas investigaciones que el liderazgo ético está relacionado de manera directa con los resultados sobre liderazgo, sin embargo, el proceso psicológico puntual que permita entender porque el liderazgo ético provoca estos efectos particularmente en las instituciones pública no se ha esclarecido aún (Ng y Feldman, 2015). En segundo lugar, está la interrogante de cómo el liderazgo ético incide para mejorar la confianza en los líderes y los resultados dentro y entre los distintos niveles (Mayer et al. 2009). En tercer lugar, los investigadores sobre liderazgo como Osborn, et al. (2002) han expresado que el contexto organizacional es un factor fundamental en los procesos de liderazgo y resultados.

Otro de los aportes sobre la honestidad de los servidores públicos es la realizada en la municipalidad de Moyobamba, Perú denominada “La Designación de Funcionarios en Cargos de Confianza y la Gestión Municipal de Moyobamba 2019” propuesta por Bardalez (2020), en la cual toma en consideración la variable independiente; designación de funcionarios en cargos de confianza con sus dimensiones; normatividad, necesidad del servicio e idoneidad y la variable dependiente, gestión municipal con sus dimensiones confianza, experiencia y competitividad. Los resultados permiten concluir qué la designación de funcionarios en cargos de confianza influye significativamente con la gestión municipal, confianza, experiencia y competitividad.

*Relación teórica e investigaciones aplicadas de la variable independiente:  
Equidad en la distribución de los recursos.*

Cuando se habla de equidad en la distribución de los recursos públicos, es importante tener en cuenta la percepción que tengan los ciudadanos con respecto de la forma como se están distribuyendo los recursos en sus jurisdicciones. Para Rahan y Rudolph (2005), la seguridad de que los recursos se están distribuyendo de la manera más justa posible y enfocadas al cumplimiento de los objetivos específicos para varios escenarios de intercambio, entre derechos y obligaciones, entre beneficios y

responsabilidades y entre posiciones con ventajas y desventajas, debe ser lo idóneo.

Por otra parte, se establece que el estado deberá garantizar el bienestar social a través de la satisfacción de las demandas comunitarias y decidir que bienes y servicios va a proveer, así como la manera más idónea en la distribución de los recursos, lo que permite establecer la relación de reciprocidad entre el estado y ciudadanía. No obstante, la relación estado-ciudadano va más allá del concepto de acuerdo de contraprestaciones. La relación que aterriza en lo fiscal, también permite alcanzar una justicia distributiva, de manera que los ciudadanos relacionen el pago de impuestos con sus valores morales y se visualice su actitud como un aporte al desarrollo comunitario, dando como resultado un comportamiento honesto al momento de contribuir con su contraparte, inclusive cuando sientan que no reciben los diferentes bienes y servicios que esperaban por su contribución (Estévez & Esper, 2009).

Estrada (2020), hace un alcance interesante sobre distribución de los recursos públicos en su trabajo “Análisis de las finanzas públicas en iberoamérica: transparencia, confianza y gobernanza”. En el segundo capítulo realiza un análisis sobre la confianza institucional en los gobiernos municipales hondureños. Entre los aspectos estudiados se encuentran: la influencia de la corrupción, la transparencia, la calidad de los servicios, los factores políticos, financieros y otros factores socioeconómicos que inciden en la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos locales. Como resultados se encontraron los siguientes aspectos: La corrupción no afecta la confianza, pero la transparencia si lo hace. Se plantea la Teoría de la Transparencia Efectiva, con tres aspectos a observar; se debe informar los aspectos relevantes, sin sobrecarga y tecnicismos en la información; la transparencia debe sustentarse en información imparcial y exacta; y por último los datos deben permitir comparaciones con gobiernos homólogos.

Otro de los trabajos que se tomaron en cuenta sobre la distribución de los recursos de los ciudadanos es la propuesta por Toala & Peñate (2020) denominada “Presupuesto Participativo en Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. El estudio considera a los presupuestos participativos como variable dependiente, y como variables independientes; participación ciudadana y gestión de los gobiernos locales. Como resultados se observó la importancia de la gestión presupuestaria para superar la debilidad y deficiencia en la

implementación del presupuesto participativo en los gobiernos municipales de Santo Domingo y la Concordia de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Además, se evidenció el deficiente acceso a las necesidades. La conclusión es que los recursos propios y las asignaciones no son distribuidos de manera participativa, equitativa y solidaria. Además, pese a las leyes, existe mucha debilidad en la gestión municipal, que provoca que los recursos asignados por el gobierno central y los recaudados no lleguen a los sectores más vulnerables.

*Relación teórica e investigaciones aplicadas de la variable independiente:  
Acceso a la información pública.*

En toda relación social, la comunicación resulta una pieza clave para la buena convivencia y la construcción de mayor capital social (Moskowitz, 2005). Consecuentemente, para la gestión pública de cualquier esfera territorial de acción, es prioritario no solo desempeñarse con eficiencia, eficacia y honestidad, sino también informar los resultados de su quehacer. Por lo tanto, la medición de la transparencia en el gobierno local adquiere relevancia de primer orden. Sin embargo, el monitoreo realizado por las funciones de supervisión generalmente no es muy buena y esto perjudica la gestión, más aún, si se considera que los gobiernos locales son responsables de proporcionar servicios prioritarios para la población, y que la mala conducta y mala administración en el gobierno local tiene gran impacto en las personas y sus vidas (Da Cruz & Marques, 2014).

Para ser más específicos, la base de un buen gobierno son la transparencia, la responsabilidad y la capacidad de respuesta de las administraciones públicas y se constituyen en un requisito previo para reforzar la confianza del público. Los esfuerzos por establecer la transparencia en el proceso de administración general, ha sido reconocido por muchos como la clave de la confianza en el gobierno (Da Cruz & Marques, 2014). En otras palabras, si el gobierno proporciona más información con respecto de sus acciones e inacciones a los ciudadanos, los niveles de confianza se incrementarán (Bannister, 2011).

La investigación realizada por Rivas, et al (2020). Denominada "Transparencia y acceso a la información pública ante situaciones de pandemia", en el contexto mexicano, permite analizar las variables sobre transparencia y acceso a la información pública en la situación de pandemia

provocada particularmente por el COVID-19. Mediante una descripción del proceso de evolución que han sufrido los temas sobre; acceso a la información, transparencia y protección de datos personales, el autor realiza un análisis cualitativo, utilizando el método documental bajo un enfoque exegético y apoyado en la revisión de múltiples fuentes bibliográficas. Como resultados resalta el derecho a saber y a tener acceso a la información, aspectos de observación obligatoria de un estado constitucional, no solo en lo que respecta al cumplimiento de la constitución sino también como ayuda a la adquisición de mayores grados de democracia y mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

*Relación teórica e investigaciones aplicadas de la variable independiente: Participación ciudadana.*

La participación ciudadana es otro de los factores planteados como incidentes en los niveles de confianza de los ciudadanos en los gobiernos locales. Diversas investigaciones resaltan su importancia por su papel en la búsqueda de transparencia y la restauración de la confianza en el gobierno (Kim, & Lee, 2012), lo que contribuiría significativamente en la toma de decisiones de los gobiernos locales, sobre temas de su interés. Sin embargo, la lucha contra las élites establecidas no ha permitido un adecuado nivel de participación ciudadana tanto en lo cotidiano como en los procesos electorales, impidiendo que los más pobres también puedan ser elegidos como dignidades en las organizaciones sociales o representantes en los cabildos municipales (Boulding, & Wampler, 2010). Todo esto lleva a suponer que las posibilidades de lograr mayores espacios para la participación ciudadana se vean afectadas por las políticas sociales del entorno (Beuermann & Amelina, 2014).

Santisteban (2020) con su investigación “Mecanismos de Participación Ciudadana y su Relación con la Gobernabilidad en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto”, Perú. Explica de qué manera los mecanismos de participación ciudadana se relacionan en la gobernabilidad de la Municipalidad Distrital de Eten Puerto al año 2018. Las variables propuestas son: los mecanismos de participación ciudadana como variable independiente y a la gobernabilidad como variable dependiente.

Del análisis estadístico se desprende que frente al problema de gobernabilidad identificada en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto, en donde existe un bajo nivel en la implementación de los mecanismos de

participación ciudadana, una correcta implementación de estos mecanismos va a incidir en la legitimidad que pudieran tener las autoridades, más aún si la ciudadanía considera que sus ideas y opiniones son tomadas en cuenta para la elaboración de proyectos o implementación de políticas públicas, lo que redundará en mayores niveles de confianza y la consecuente aprobación de la gestión municipal (Santisteban, 2020).

## Método

La presente investigación es de carácter exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Tiene como propósito medir la percepción de los factores de desempeño de la gestión del gobierno municipal y establecer la incidencia de estos en los niveles de confianza de los ciudadanos, en el área urbana de la ciudad de Cuenca, Ecuador. Además, el estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo para una población de 329.928 habitantes y una muestra de 384 observaciones. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula para el cálculo de una muestra aleatoria simple (Rositas, 2014). representada por la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Se utilizó un instrumento tipo encuesta con escala de Likert para la recolección de datos, el mismo que fue sometido al proceso de validación por expertos. Este instrumento consta de dos partes: La primera con 5 reactivos sobre el perfil del encuestado y usadas como variables de control: edad, sexo, formación ocupación, domicilio. La segunda parte con un bloque de 36 reactivos correspondientes a la variable dependiente Confianza en el gobierno local y a las cinco variables independientes: Efectividad de los servicios públicos, Honestidad de los Servidores Públicos, Equidad en la distribución de recursos de los contribuyentes, Acceso a la información pública municipal y Participación de la ciudadanía.

El análisis de datos se realizó con base en la medición numérica y al análisis estadístico utilizando la técnica de regresión lineal múltiple, lo que permitió establecer la relación causa-efecto entre las variables independientes y la variable dependiente, y conocer qué variables impactan más en el nivel de confianza de los ciudadanos, es decir se analizará la relación y

comportamiento de los niveles de confianza con las variables independientes, la bondad estadística del modelo estudiado y su ajuste con la realidad.

## Resultados

Para establecer los resultados, el presente trabajo consideró en primer término el análisis de Cronbach que permitió medir la confiabilidad del instrumento, La aplicación de un análisis de estadística descriptiva y finalmente un análisis de regresión lineal múltiple para la determinación del modelo.

### *Análisis de Alpha de Cronbach*

La prueba piloto estuvo integrada por 41 sujetos encuestados. Las puntuaciones preliminares obtenidas oscilan entre 0.879 y 0.966, por lo que se consideran satisfactorias de acuerdo a los autores Nunnally (1978); Kaplan y Saccuzzo, (1982); Streiner (1993). (véase tabla 1).

Tabla 1. *Alpha de Cronbach*

Variable	Nombre de la variable	Nº Items Confiables	Alpha de Cronbach
Y	Confianza en los Gobierno Locales	6	0,940
X1	Efectividad de los servicios públicos municipales	5	0,879
X2	Honestidad de los servidores públicos	6	0,960
X3	Equidad en la distribución de los recursos de los contribuyentes	6	0,958
X4	Acceso a la información pública municipal	6	0,966
X5	Participación de la ciudadanía	7	0,940

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados.

### *Análisis de estadísticos descriptivos*

Los cálculos de los estadísticos descriptivos permiten identificar el comportamiento de la muestra, siendo los más importantes: media aritmética, desviación estándar y coeficiente de variación, estadísticas que son sujetas a variación y susceptibles de medición Hernández, Fernández & Baptista (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill. Los resultados de cada variable se presentan para evidenciar la medida de centralización (media) y la de dispersión (desviación estándar). Adicionalmente se calculó el

coeficiente de variación, que expresa el grado de dispersión de los datos con respecto al valor promedio representado en porcentaje. (observar la tabla 2)

Tabla 2. *Estadísticos descriptivos.*

Nº	Variables	Media	Desviación Estándar	Coefficientes de Variación
384	Confianza en los Gobierno Locales	2,39	1,02	0,43
384	Efectividad de los servicios públicos municipales	3,23	0,88	0,27
384	Honestidad de los servidores públicos	2,57	1,08	0,42
384	Equidad en la distribución de los recursos de los contribuyentes	2,45	0,97	0,40
384	Acceso a la información pública municipal	2,48	1,03	0,42
384	Participación de la ciudadanía	2,37	0,92	0,39

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados

### *Análisis estadístico del modelo de regresión múltiple*

La Regresión Lineal Múltiple se realizó utilizando el estadístico informático SPSS V23 mediante el método denominado “escalonado” (stepwise). Este procedimiento arrojó tres modelos en relación al R<sup>2</sup> Ajustada. Para el presente trabajo se consideró el tercer modelo que es el de mayor significancia, con una R<sup>2</sup> Ajustada de 0.860 lo que representa el impacto que tienen las tres variables independientes sobre la variable dependiente, es decir este modelo muestra que las tres variables aceptadas explican el 86% de la variable dependiente, por lo tanto el 14% restante podría ser explicado por otras variables no introducidas en el modelo que tendrían influencia en el nivel de confianza de los ciudadanos en la gestión del gobierno local de la zona urbana de la ciudad de Cuenca, Ecuador. (Véase Tabla 3)

Tabla 3. *Resultados Variables Entradas/Eliminadas*

Modelo	Variables Entrada	Método
1	Acceso a la Información	Por pasos (Criterios: Probabilidad-de-F-para-entrar <= ,050, Probabilidad-de-F-para-eliminar >= ,100).
2	Equidad en distribución de los Recursos	Por pasos (Criterios: Probabilidad-de-F-para-entrar <= ,050, Probabilidad-de-F-para-eliminar >= ,100).
3	Honestidad de los Servidores Públicos	Por pasos (Criterios: Probabilidad-de-F-para-entrar <= ,050, Probabilidad-de-F-para-eliminar >= ,100).

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recolectados

En los resultados la  $R^2$  Ajustada se muestra que la variable X4, Acceso a la información pública le impacta a la variable dependiente en 80,3%; la variable X3, Equidad en la distribución de los recursos de los contribuyentes le impacta a la variable dependiente en 4,4% y la variable X2, Honestidad de los Servidores públicos le impacta a la variable dependiente confianza en 1,3%. En total las variables predictoras impactan en 86% a la variable dependiente. La variable X1, Efectividad de los servicios públicos y la variable X5, Participación de la ciudadanía, fueron descartadas por el modelo. (véase tabla 4)

Tabla 4. *Resumen del modelo. Caso de estudio: Gobierno Municipal del cantón Cuenca.*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado Ajustada	Error típ. de la estimación
1	0,896 <sup>a</sup>	0,803	<b>0,803</b>	0,4550923
2	0,921 <sup>b</sup>	0,847	<b>0,847</b>	0,4010052
3	0,928 <sup>c</sup>	0,861	<b>0,860</b>	0,3835602

- a. Predictors: (Constant), AI: X3  
 b. Predictors: (Constant), AI, ER: X3, X4  
 c. Predictors: (Constant), AI, ER, HP: X3, X4, X5  
 d. Dependent Variable: CG: Y

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de SPSS.

### *Prueba Durbin-Watson*

La prueba Durbin Watson arrojó un resultado de 1.956 valor que se encuentra en el límite inferior de aceptabilidad, confirmando así que no existe auto correlación en el modelo o lo que es lo mismo, hay ausencia de correlación serial. (véase tabla 5)

Tabla 5. *Prueba Durbin-Watson. Caso de estudio: Gobierno Municipal del cantón Cuenca.*

Modelo	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	,803	1557,682	1	382	,000	
2	,044	110,997	1	381	,000	
<b>3</b>	<b>,013</b>	<b>36,445</b>	<b>1</b>	<b>380</b>	<b>,000</b>	<b>1,956</b>

- b. Predictors: (Constant), AI: X3  
 c. Predictors: (Constant), AI, ER: X3, X4  
 d. Predictors: (Constant), AI, ER, HP: X3, X4, X5  
 e. Dependent Variable: CG: Y

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de SPSS.

### Prueba Anova

Los resultados de la prueba ANOVA arrojan un valor de estadístico F de 783.543 y su valor de probabilidad asociado 0.000, lo que resulta estadísticamente significativo con un nivel de significancia del 95%, lo que indica que las variables muestran independencia. (Véase tabla 6)

Tabla 6. Resumen análisis de la varianza.

Modelo	Suma de cuadrados	gl.	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	322,610	1	322,610	1557,682	0,000 <sup>b</sup>
Residuo	79,116	382	0,207		
Total	401,726	383			
2 Regresión	340,459	2	170,229	1058,607	0,000 <sup>c</sup>
Residuo	61,267	381	0,161		
Total	401,726	383			
3 Regresión	345,821	3	115,274	<b>783,543</b>	0,000 <sup>d</sup>
Residuo	55,905	380	0,147		
Total	401,726	383			

- a. Predictors: (Constant), AI: X3
- b. Predictors: (Constant), AI, ER: X3, X4
- c. Predictors: (Constant), AI, ER, HP: X3, X4, X5
- d. Dependent Variable: CG: Y

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de SPSS.

### Colinealidad

Los valores de VIF (factor de inflación de la varianza), permiten determinar si hay colinealidad en el modelo. Para efectos de interpretación, se tomó como parámetro lo establecido por Kleinbaum, Kupper y Muller (1988). Como se puede observar en el modelo, los valores no exceden a 10, lo que demuestra que no existe colinealidad. En otro orden, los valores de tolerancia no deben ser menores de 0,1. En el caso del modelo los valores de tolerancia se encuentran por encima de los criterios aceptados, lo que permite ratificar que no existe colinealidad. (Véase tabla 7)

Tabla 7. Coeficientes del modelo.

Modelo	Coeficientes no estand. Desv.		Coeficientes estand.		Sig.	Correlación			Estadísticos de colinealidad	
	B	Error	Beta	T		Orden cero	Parcial	Parte	Tolerancia	VIF
1 (Const.)	,178	,061		2,932	,004					
AI	,892	,023	,896	39,467	,000	,896	,896	,896	1,000	1,00
2 (Const.)	-,003	,056		-,046	,963					
AI	,518	,041	,520	12,718	,000	,896	,546	,254	,239	4,18
ER	,453	,043	,431	10,536	,000	,885	,475	,211	,239	4,18
3 (Const.)	-,038	,054		-,697	,486					
AI	,370	,046	,372	<b>8,048</b>	<b>,000</b>	,896	,382	,154	,172	5,83
ER	,364	,044	,346	<b>8,329</b>	<b>,000</b>	,885	,393	,159	,212	4,72
HP	,242	,040	,254	<b>6,037</b>	<b>,000</b>	,871	,296	,116	,207	4,83

a. Variable Dependiente: CG

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de SPSS.

### Análisis de las Betas

El coeficiente Beta es el coeficiente de regresión estandarizado. Expresa el impacto de cada variable independiente con respecto a la variable dependiente. Para el caso de las tres variables aceptadas en el modelo, los valores de beta estandarizados son los siguientes: Equidad en distribución de los Recursos 0.254, Honestidad de los Servidores Públicos 0.346, Acceso a la Información Pública 0.372.

### Ecuación del modelo

De acuerdo con lo descrito anteriormente, la ecuación que representa el modelo de regresión lineal múltiple de la tabla 4 es el siguiente:

$$Y = -0.38 + 0.372 (\text{Acceso a la Información Pública}) + 0.346 (\text{Equidad en Distribución de los Recursos}) + 0.254 (\text{Honestidad de los Servidores Públicos}) + \epsilon$$

Donde:

Y: CONFIANZA EN EL GOBIERNO LOCAL

ϵ: error

De acuerdo con la ecuación generada por el modelo, puede interpretarse que en orden de importancia, el acceso a la información pública con un valor de 0,372, la equidad en la distribución de los recursos con un valor de 0,346 y la honestidad de los servidores públicos con un valor de 0,254,

todos con valores estadísticamente significativo, tienen un impacto positivo sobre el nivel de confianza de los ciudadanos en el gobierno local de la zona urbana del cantón Cuenca, quedando las variables efectividad de los servicios públicos y participación de la ciudadanía rechazadas.

### *Comprobación de Hipótesis*

En la tabla 8 se muestran los resultados de las hipótesis que fueron aceptadas y rechazadas, así como los correspondientes valores de significancia.

Tabla 8. *Resultado de la Hipótesis.*

<b>Hipótesis de la Investigación</b>	<b>Sig.</b>	<b>Resultado</b>
H1. Efectividad de los Servicios Públicos Municipales	0,225	Rechazada
H2. Honestidad de los Servidores Públicos	0,000	Aceptada
H3. Equidad en Distribución de los Recursos de los Contribuyentes	0,000	Aceptada
H4. Acceso a la Información Pública Municipal	0,000	Aceptada
H5. Participación de la Ciudadanía	0,897	Rechazada

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de SPSS.

## **Conclusiones**

La presente investigación permitió establecer y sustentar la importancia de estudiar los aspectos que inciden en el nivel de confianza que los ciudadanos puedan tener en sus gobiernos locales. Para ello, se contó con información relevante en diferentes contextos, sean estos a nivel latinoamericano como mundial.

Se revisó y analizó exhaustivamente la literatura existente, tanto de investigaciones como casos de estudio similares, que sirvió de base para la construcción del marco teórico de las variables que podrían incidir en la confianza de los ciudadanos en los gobiernos locales. Los aspectos que se incorporaron en el proceso de análisis fueron: Efectividad de los servicios públicos, Honestidad de los servidores públicos, Equidad en la distribución de los recursos de los contribuyentes, Acceso a la información pública municipal y Participación de la ciudadanía. La investigación se centró en el contexto cantonal, particularmente en la zona urbana del cantón Cuenca, Ecuador.

Se elaboró un instrumento para la recolección de información, utilizando la encuesta para tal efecto. Se utilizó como referencia instrumentos desarrollados por diferentes instituciones en varios contextos, considerando

investigaciones similares en donde los factores propuestos tienen relación con el nivel de confianza de los ciudadanos en sus gobiernos locales. Para la validación del contenido de la encuesta se utilizó el método de juicio de expertos lo que permitió definir los ítems que conforman los constructos de cada variable. La encuesta se diseñó con una escala de medición de Likert y se utilizó la herramienta de Google Formularios para su aplicación en una muestra de 384 observaciones.

Por último, se procedió al análisis cuantitativo de los datos, mediante el método de regresión lineal múltiple, lo que permitió determinar que sólo tres de las cinco variables propuestas del modelo explican el nivel de confianza de los ciudadanos en el gobierno local del cantón Cuenca, Ecuador. Las variables aceptadas por el modelo fueron en orden de importancia: Acceso a la Información Pública, Equidad en Distribución de los Recursos y Honestidad de los Servidores Públicos. Por otro lado, las variables rechazadas fueron: Efectividad de los servicios públicos municipales y Participación de la ciudadanía, debido a que el método escalonado (stepwise) no las integró al modelo.

## **Discusión de resultados**

En particular, el análisis inferencial realizado por el método de regresión lineal escalonado (stepwise), permitió concluir que tres de las cinco variables predictoras (Acceso a la Información Pública, Equidad en Distribución de los Recursos y Honestidad de los Servidores Públicos) son significativas todas ellas con una relación positiva con respecto de la confianza de los ciudadanos en los gobiernos locales. Por el otro lado, se encontró que dos variables (Efectividad de los Servicios Públicos Municipales y Participación de la Ciudadanía) no fueron estadísticamente significativas con la relación de la confianza de los ciudadanos en los gobiernos locales. A continuación, se presentan algunas de las posibles explicaciones sobre los resultados obtenidos tanto de las tres primeras variables aceptadas como de las dos variables que no fueron aceptadas por el modelo:

### *Acceso a la Información Pública.*

La relación con los más altos datos de significancia con respecto de la confianza de los ciudadanos en los gobiernos locales fue el acceso a la información pública municipal ( $\beta_4=0.372$ ,  $p<0.000$ ). Este resultado se ajusta

con lo encontrado en la revisión bibliográfica en donde predominantemente existe un acuerdo sobre la influencia positiva que tiene esta variable sobre la confianza de los ciudadanos en los gobiernos locales (Cooper, 2004; Armstrong, 2005; Wong & Welch, 2004; Kelton et al., 2008; Özer, Zheng, & Chen, 2011; Piotrowski, 2010; Da Cruz & Marques, 2014). El resultado obtenido es sumamente importante debido a que en la actualidad el derecho a la comunicación e información se encuentra establecida a nivel constitucional lo que ayuda a la adquisición de mayores grados de democracia, coadyuvando a elevar la calidad de vida de los ciudadanos. Además, la toma de las decisiones por parte del gobierno se sustenta en la accesibilidad de la información, participación ciudadana y los servidores públicos, todo ello encaminado a fortalecer el estado de bienestar (Rivas, et al. 2020).

#### *Equidad en distribución de los recursos.*

Otro de los factores aceptados por el modelo es la Equidad en la distribución de los recursos de los contribuyentes, el mismo que evidencia una relación positiva con respecto de la variable dependiente confianza en el gobierno local ( $\beta_3=0.346$ ,  $p<0.000$ ) y además concuerda con lo expresado por diferentes autores citados en el marco teórico (Berman, 1997; North 1993; Tipke, 2002; Cabannes, Sevilla, 2004; Rahan y Rudolph, 2005; Estévez & Esper, 2009). Los autores parten de un enfoque de equidad considerando que en el proceso de construcción se debe observar la percepción de los ciudadanos y de la comunidad en general, que por lo menos una parte de la distribución de recursos se hará de manera justa.

Por otra parte, la relación entre la distribución de los recursos y la confianza ciudadana debe enmarcarse en lo que se denomina un pacto fiscal, que según Martner (2008) lleva al establecimiento de una estructura organizada dentro de la comunidad e identifica como contraparte a quien le corresponde la responsabilidad de financiarla. Sin embargo, en la actualidad se puede encontrar casos como el denominado “captura de elite”, en donde solo los más ricos son los más beneficiados.

Consecuentemente, la necesidad de implementar procesos participativos para la elaboración de presupuestos municipales busca una distribución más equitativa y más justa. La conclusión es que los recursos propios y las asignaciones no son distribuidos de manera participativa, equitativa y solidaria. Pese a las leyes, existe mucha debilidad en la gestión

municipal, que provoca que los recursos asignados por el gobierno central y los recaudados no lleguen a los sectores más vulnerables (Toala & Peñate, 2020).

#### *Honestidad de los servidores públicos.*

El tercer factor aceptado por el modelo se refiere a la honestidad de los servidores públicos, con una relación positiva con respecto de la confianza en el gobierno local ( $\beta_2=0.254$ ,  $p<0.000$ ) que también se encuentra incluida dentro de la bibliografía revisada (Tonge, Greer & Lawton, 2003; Yang y Holzer, 2006; Van der Wall, de Graaf, & Lawton 2011; Lawton 2013; Hassan, et al, 2014; Ng, y Feldman, 2015; Thaler & Helmig, 2016). Muchos coinciden en que el comportamiento ético incide de manera significativa en la confianza del público en todos los tipos de gobierno.

En todo caso, la corrupción tiene siempre dos actores, el ciudadano que espera que la autoridad actúe en todos los casos dentro del orden legal establecido, y la autoridad que no abuse del poder político y que castigue de manera ejemplar a quienes infringen la reglamentación (Crespo & Zafrá, 2005). Sin embargo, parece existir un vacío en la literatura relevante con respecto al liderazgo ético en el Ecuador. Hay una falta de investigación empírica en lo que concierne a los gobiernos locales. No obstante, los resultados permiten concluir que la designación de funcionarios en cargos de confianza influye significativamente con la gestión municipal, confianza, experiencia y competitividad (Bardalez, 2020).

#### *Efectividad de los servicios públicos.*

Uno de los factores que no incide significativamente en la confianza de los ciudadanos en el gobierno local del cantón Cuenca es la efectividad de los servicios públicos, los resultados indican que fue rechazado la hipótesis en el modelo, lo que puede ser explicado de varias maneras en este caso particular. Históricamente, la gestión municipal ha sido bastante acertada en la dotación de servicios públicos en la ciudad, lo que hace que la ciudadanía de por sentada la calidad de dichos servicios, particularmente los que se consideraron en el instrumento de medición como la dotación de agua potable, recolección de desecho, servicios de exequias y movilidad.

Otro de los aspectos relevantes es que el gobierno municipal no es el responsable directo de la prestación de estos servicios. En la ciudad de

Cuenca existen empresas públicas de agua potable (ETAPA), recolección de desechos (EMAC), servicios exequias (EMUSE) y de movilidad (EMOV) que son las encargadas de la prestación de dichos servicios lo que libera de alguna manera la responsabilidad al gobierno municipal pese a que todas ellas sean empresas públicas municipales.

### *Participación de la ciudadanía.*

El factor Participación de la ciudadanía es otra de las hipótesis rechazadas por el modelo, por no presentar una incidencia significativa con respecto de la confianza de los ciudadanos en el gobierno local. El resultado puede ser explicado por los siguientes aspectos. El comportamiento cultural de los habitantes de la zona urbana del cantón Cuenca ha sido de desidia y desinterés en los temas de planificación de la gestión municipal, lo que desemboca en el resultado obtenido en la investigación. La falta de programas de motivación por parte de los organismos de desarrollo local que permitan el involucramiento de la población en temas de planificación y toma de decisiones ha mantenido a la comunidad desinteresada y alejada de los procesos de gestión municipal. Estos resultados invitan a los tomadores de decisiones a analizar la importancia que puede tener para la gestión establecer mecanismos que propicien la participación ciudadana y mejorar la gestión que realiza la entidad municipal.

### *Implicaciones prácticas*

La contribución más importante del trabajo fue la determinación de los factores de desempeño que mejoran el nivel de confianza de los ciudadanos en la Gestión del Gobierno Local del área urbana del cantón Cuenca – Ecuador. Los resultados obtenidos ayudan a establecer estrategias para facilitar el acceso a la información pública, lograr mayor equidad en la distribución de los recursos y aplicar mecanismos para lograr mayor honestidad de los Servidores Públicos.

La validación empírica de los factores que inciden en el nivel de confianza de los ciudadanos en su gobierno local puede constituirse en un aporte significativo de utilidad para el Consejo Cantonal, Alcalde de la ciudad, Directores Departamentales y ciudadanía en general, como insumo para la

construcción de políticas públicas municipales, estrategias y mecanismos de auditoría social, en virtud de la información que contiene esta investigación.

### *Limitaciones de la investigación.*

La presente investigación contempló limitaciones durante su desarrollo. Por un lado, la situación de pandemia generada por el virus COVID-19 no permitió un normal desarrollo del proceso de investigación y particularmente de la recolección de la información. La dificultad de mantener niveles de interrelación con los encuestados limitó la posibilidad de aclaraciones o explicaciones que pudieran requerirse.

### **Recomendaciones**

Si se parte de la teoría de la Confianza, se puede resaltar el criterio consensuado de los diferentes autores sobre la necesidad de desarrollar propuestas o estrategias que permitan mejorar los niveles de confianza de los ciudadanos desde la perspectiva de la gestión pública. En los últimos años se ha promovido iniciativas tales como la Nueva Gestión Pública y el Nuevo Institucionalismo Económico, las mismas que proponen a los países implementar procesos de reforma que permitan reorientar las políticas públicas a mejorar el desempeño de la Gestión Pública y consecuentemente lograr mayores niveles de confianza de los ciudadanos en sus Gobierno locales (Sallard, 2006).

Así mismo, considerando la argumentación teórica y empírica del presente trabajo, existe la necesidad de desarrollar modelos sistémicos que evalúen el Desempeño de la Gestión Pública considerando el tema de la confianza, lo que se constituye en un aporte funcional planteado en este trabajo. Lo apuntado lleva a reflexionar que en el Ecuador hace falta la implementación de modelos que permitan medir el desempeño de la gestión pública considerando que este aspecto es un asunto de gobernabilidad territorial y temporal sustentado en las capacidades e interacciones de gobernados y gobernantes, las cuales varían constantemente, debido al nivel de desarrollo del lugar o a las situaciones temporales de los actores entre quienes sucede la interacción.

Sin embargo, a pesar de que en la actualidad se cuenta con modelos que miden el desempeño de la gestión pública con indicadores financieros u otro tipo de indicadores que facilitan la evaluación desde un enfoque

cualitativo, también es cierto que las técnicas utilizadas para la medición del desempeño parecen incompletas al no contemplar la confianza en el gobierno como resultado de un análisis cognitivo y permanente que realizan los ciudadanos. Esto hace necesario una revisión de los diferentes modelos y métodos de medición.

De acuerdo con los elementos arriba planteados es importante resaltar que habrá mucho campo para investigaciones futuras que consideren los aspectos antes señalados, que contribuyan al análisis de los elementos que mejoren la confianza de los ciudadanos tanto para los gobiernos parroquiales, cantonales, provinciales y nacional.

## Referencias

- Acevedo, Diofante (2005). Nuevos enfoques del control de gestión y resultados, Alpha Omega Estudio Creativo C.A., Caracas.
- Bannister, F. (2011). The trouble with transparency: A critical review of openness in e-government. *Policy and Internet*, 3(1), 158–187. <https://doi.org/10.2202/1944-2866.1076>.
- Bardalez Ruiz, R. (2020). La designación de funcionarios en cargos de confianza y la gestión municipal de Moyobamba, 2019.
- Beuermann, D.W. & Amelina, M. (2014). Does Participatory budgeting improve decentralized public service delivery?: IDB Working Paper Series.
- Boulding, C., & Wampler, B. (2010). Voice, votes, and resources: Evaluating the effect of participatory democracy on well-being. *World development*, 38(1), 125–135.
- Carrillo, A. M. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *región y sociedad*, 31, e1206-e1206.
- Constitución de la República del Ecuador (2008). Quito: Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial Nro, 449
- Cooper, T. L. (2004). "Big Questions in Administrative Ethics: A Need for Focused, Collaborative Effort." *Public Administration Review* 64 (4): 395–407. doi:10.1111/puar.2004.64.issue-4.
- COOTAD (2010). Quito: V&M Gráficas.
- Cordero Torres, J. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, XXXVI (4), 682-701.
- Crespo, M & Zafra, A. (2005). Transparencia y buen gobierno: su regulación en España. España: La Ley.
- Da Cruz, N.F. & Marques, R.C., 2014. Revisiting the determinants of local government performance. *Omega* 44, 91–103
- Estévez, A. M., & Esper, S. C. (2009). Ciudadanía fiscal y nuevas formas de relación entre contribuyentes y administración tributaria.
- Estrada Escoto, L. E. (2020). Análisis de las finanzas públicas en Iberoamérica: transparencia, confianza y gobernanza. Proyecto de Investigación.

- Flores, J.A. (2002). The politics of participatory democratic initiatives in Mexico: a comparative study of three localities. *Disertación Doctoral no publicada*, University of York, Heslington, York, UK.
- Gershtenson, J., Ladewig, J. & Plane, D.L. (2006). Parties, institutional control and trust in government. *Social Science Quarterly*, 87 (4): 882-902.
- Goldfrank, B. (2006). Los procesos de "Presupuesto Participativo" en América Latina: éxito, fracaso y cambio. *Revista de Ciencia Política*, 26 (2): 03-28.
- Hassan, S., Wright, BE y Yukl, G. (2014). ¿Importa el liderazgo ético en el gobierno? Efectos sobre el compromiso organizacional, el ausentismo y la voluntad de informar problemas éticos. *Revista de la Administración Pública*, 74 (3), 333-343.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Houston, D. J., & Harding, L. H. (2014). Public trust in government administrators explaining citizen perceptions of trustworthiness and competence. *Public Integrity*, 16(1), 53–76. <https://doi.org/10.2753/PIN1099-9922160103>.
- Kaplan, Robert M. & Dennis p. Saccuzzo (1982). "Psychological Testing Principles, Applications, and Issues", Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Kim, S. & Lee, J. (2012). E-Participation, transparency, and trust in local government. *Public Adm. Rev.*, 72(6), 819-828.
- Kleinbaum, DG, Kupper, LL y Muller, KE (1988) Reducción variable y análisis factorial. Análisis de regresión aplicado y otros métodos multivariantes. PWS Kent Publishing Co., Boston, 595-640.
- Maríñez Sánchez, C. (2018). El problema de la confianza desde la hermenéutica filosófica: comprendiendo sus rendimientos interpretativos en la sociedad contemporánea. *Revista de filosofía*, 74, 139-152.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. doi:10.2307/258792
- Miller, Arthur y Ola Linstead (1999). "Political performance and institutional trust". En Pippa Norris (ed.), *Critical citizens: Global support for democratic government*. Oxford: Oxford University Press.
- Moskowitz, G. (2005). *Social cognition: understanding self and others*. USA: Guilford Press.
- Ng, TW y Feldman, DC (2015). Liderazgo ético: evidencia metaanalítica de validez incremental y relacionada con el criterio. *Revista de psicología aplicada*, 100 (3), 948.
- Nunnally, Jum C. (1978), *Psychometric Theory*, 2d ed., New York: McGraw-Hill.
- Osborn, R. N., Hunt, J. G., & Jauch, L. R. (2002). Toward a contextual theory of leadership. *The Leadership Quarterly*, 13(6), 797-837.
- Parker, G., Parker, R., & Towner, T. L. (2014). Rethinking the meaning and measurement of political trust. In C. Eder, I. C. Mochmann, & M. Quandt (Eds.), *Political trust and disenchantment with politics: International perspectives* (pp. 59–82). Leiden: Brill.
- Putnam, Robert D. 1993. *Making Democracy Work. Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Rahan, W. & Rudolph, T.J. (2005). A tale of political trust in American cities. *Public Opinion Quarterly*, 69(4): 530-560.
- Rehman, Scheherazade S. y Frederick V. Perry, 2014, "Corruption, Constitutions, and Crude in Latin America", *Law and Business Review of the Americas*, vol. 20, pp. 163-207.

- Ríos Quintero, C. P. (2020). El quiebre de la confianza Institucional como motor de la crisis social (Doctoral dissertation, Universidad del Desarrollo. Facultad de Gobierno).
- Rivas, M. B., Prats, G. M., & Hernández, F. S. (2020). Transparencia y acceso a la información pública ante situaciones de pandemia. *Publicaciones e Investigación*, 14(2).
- Rodríguez Cruz, J. C. (2020) Confianza ciudadana sobre el IFE: análisis de percepción ciudadana (Master's thesis, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla).
- Rositas, J. (2014). Los tamaños de las muestras en encuestas de las ciencias sociales y su repercusión en la en la generación del conocimiento. *Innovaciones de Negocios*, 11(22), 235-268.
- Sallard, O. (2006). Gobierno público: incrementando la eficiencia y reduciendo la corrupción. En Centro de la OCDE en México para América Latina (Ed.), *Políticas Públicas para un mejor desempeño económico. Experiencias del mundo para el desarrollo, México 10 años en la OCDE* (pp. 223-237). México: OCDE.
- Santisteban Sanchez, J. A. (2020). Mecanismos de participación ciudadana y su relación con la gobernabilidad en la Municipalidad Distrital de Eten Puerto.
- Streiner, D. L. (1993) Una lista de verificación para evaluar la utilidad de las escalas de calificación. *¿Puede J Psiquiatría?* 38: 140-8.
- Sztompka, P. (1999). Varieties of Trust.
- Toala, F. S. P., & Peñate, M. U. (2020). Presupuesto participativo en gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas-Ecuador. *ECA Sinergia*, 11(3), 137-151.
- Torres Moraga, E. Blanco, C. F. e Hidalgo Campos, P (2007). Construcción de la confianza del consumidor hacia la banca en Internet: un análisis de los factores de la imagen corporativa. *Estudios de Administración*, vol. 14, N° 1, 2007, pp. 23-45
- Van der Meer, T. (2010). In what we trust? A multi-level study into trust in parliament as an evaluation of state characteristics. *International Review of Administrative Sciences*, 76(3), 517– 536. <https://doi.org/10.1177/0020852310372450>.
- Yang, K., & Holzer, M. (2006). The performance–trust link: Implications for performance measurement. *Public administration review*, 66(1), 114-126.
- Zaheer, A., McEvily, B., & Perrone, V. (1998). Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance. *Organization Science*, 9(2), 141–159. doi:10.1287/orsc.9.2.141
- Zmerli, S., & Newton, K. (2011). Winners, losers and three types of trust. In S. Zmerli & M. Hooghe (Eds.), *Political trust: Why context matters* (pp. 67–94). Colchester: ECPR Press.