

Experiencia ciudadana y percepción de valor en servicios públicos municipales

Miguel Ángel Jaime Baque¹

Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador
miguel.jaime@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6117-837X>

Andrea Salome González Valencia²

Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador
gonzález-andrea0625@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7197-6591>

Cómo citar: Experiencia ciudadana y percepción de valor en servicios públicos municipales. (2026). <i>Visión Académica</i> , 4(2), 136-149. https://doi.org/10.70577/60ynwx39	Fecha de recepción: 2026-04-20 Fecha de aceptación: 2026-05-15 Fecha de publicación: 2026-06-19
---	---

Resumen

Los servicios públicos municipales presentan limitaciones relacionadas con accesibilidad, continuidad, capacidad de respuesta y correspondencia entre las expectativas ciudadanas y el desempeño institucional, especialmente en las zonas rurales. El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la experiencia ciudadana y la percepción de valor en los servicios públicos municipales, considerando las diferencias territoriales. Se aplicó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y análisis documental, descriptivo, correlacional y explicativo, sustentado en información secundaria de organismos estatales, nacionales e internacionales. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva, análisis factorial confirmatorio, modelamiento de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales y análisis multigrupo. Los resultados mostraron que la calidad percibida fue el principal antecedente del valor atribuido a los servicios, con coeficientes de 0,795 en el ámbito rural y 0,755 en el urbano. Así mismo, las zonas rurales registraron menores niveles de valor percibido y satisfacción, pese a presentar expectativas más elevadas. Se determinó que la cobertura física no garantiza una experiencia favorable cuando persisten deficiencias en continuidad, oportunidad y capacidad resolutoria. En consecuencia, la gestión municipal debe incorporar mediciones periódicas de experiencia, satisfacción, accesibilidad, equidad territorial y valor percibido.

Palabras clave: Ciudadanía, percepción de valor, servicios públicos, calidad, gestión municipal.

Citizen experience and perceived value in municipal public services

Abstract

Municipal public services face limitations related to accessibility, continuity, responsiveness, and alignment between citizen expectations and institutional performance, particularly in rural areas. This study aimed to analyze the relationship between citizen experience and perceived value of municipal public services, considering territorial differences. A quantitative approach, non-experimental design, and documentary, descriptive, correlational, and explanatory analysis were employed, based on secondary information from state, national, and international organizations. Data were processed using descriptive statistics, confirmatory factor analysis, partial least squares structural equation modeling, and multigroup analysis. The results showed that perceived quality was the main predictor of the value attributed to services, with coefficients of 0.795 in rural areas and 0.755 in urban areas. Furthermore, rural areas registered lower levels of perceived value and satisfaction, despite having higher expectations. It was determined that physical coverage does not guarantee a positive experience when deficiencies in continuity, timeliness, and problem-solving capacity persist. Consequently, municipal management must incorporate periodic measurements of experience, satisfaction, accessibility, territorial equity, and perceived value.

Keywords: Citizenship, perceived value, public services, quality, municipal management.

Introducción

Los servicios públicos municipales inciden directamente en la calidad de vida de la población, debido a que comprenden actividades como recolección de residuos, alumbrado, mantenimiento vial, saneamiento, atención ciudadana y gestión de trámites. Su valoración no depende únicamente del cumplimiento administrativo, sino también de la experiencia que obtiene la ciudadanía durante el acceso, uso y seguimiento del servicio.

La experiencia ciudadana integra percepciones relacionadas con la accesibilidad, el tiempo de respuesta, la claridad de la información, el trato recibido y la solución efectiva de las necesidades. A su vez, la percepción de valor expresa la evaluación de los beneficios obtenidos frente al esfuerzo, tiempo y dificultades asumidas. Zegarra et al. (2021) sostienen que el valor público se genera cuando la gestión institucional produce resultados relevantes y reconocidos por la sociedad.

La calidad del servicio mantiene una relación directa con la satisfacción ciudadana. Huamaní et al. (2022) identificaron que la continuidad y oportunidad de los servicios locales influyen positivamente en la valoración de los habitantes. De manera similar, Bañuelos et al. (2023) determinaron que la infraestructura, la atención de los funcionarios y la gestión municipal inciden en la satisfacción de la población. Esto demuestra que la experiencia ciudadana comprende tanto condiciones materiales como componentes humanos y organizacionales.

La gestión por procesos, la modernización estatal y la transformación digital también resultan esenciales para mejorar la atención. Alarcón et al. (2023) señalan que una adecuada organización de los procesos permite responder de manera más eficiente a las demandas ciudadanas. También, Blas et al. (2022) destacan que la modernización pública puede reducir la burocracia y fortalecer la transparencia. No obstante, Medina-Quintero et al. (2021) advierten que la confianza en los servicios

digitales depende de la facilidad de uso, la calidad de la información y el apoyo institucional.

La participación y la transparencia complementan la generación de valor público. Sánchez-Ramos y Córdova Constantino (2022) indican que la participación ciudadana contribuye al mejoramiento de la gestión, mientras que Mendoza-Hidalgo y Vegas-Meléndez (2023) sostienen que el acceso a la información fortalece la confianza institucional. En este contexto, el artículo tiene como objetivo analizar la relación entre la experiencia ciudadana y la percepción de valor en los servicios públicos municipales, considerando la accesibilidad, la capacidad de respuesta, el trato, la transparencia y la solución de necesidades.

Experiencia ciudadana y calidad percibida en los servicios públicos municipales

La experiencia ciudadana comprende las percepciones y valoraciones que se originan antes, durante y después de la interacción con una institución municipal. Incluye la búsqueda de información, la claridad de los requisitos, el tiempo de atención, el trato recibido, la facilidad para utilizar canales presenciales o digitales y la solución efectiva de las necesidades. En este sentido, la gestión pública contemporánea debe orientarse no solo al cumplimiento de procedimientos, sino también a la generación de servicios útiles, accesibles y satisfactorios para la población (Morveli Salas, 2021).

La calidad percibida surge de la comparación entre las expectativas del ciudadano y el desempeño real del servicio. Sus principales componentes son la accesibilidad, la rapidez, la confiabilidad, la claridad de la información y la capacidad de respuesta. Huanca-Frias et al. (2021) evidenciaron que los avances formales en modernización municipal no siempre se traducen en una atención satisfactoria, especialmente cuando persisten demoras, desinformación y procesos fragmentados.

La experiencia también posee una dimensión humana. La empatía, la cortesía, la imparcialidad y la disposición para orientar al usuario fortalecen la percepción de competencia y legitimidad institucional. Villasmil et al. (2021) sostienen que el liderazgo ético municipal debe dirigir las decisiones hacia el interés colectivo y el servicio a la ciudadanía. De este modo, el respeto y la transparencia se convierten en condiciones esenciales para una atención considerada justa.

La coordinación interna influye directamente en la experiencia del usuario. Cuando las dependencias no comparten información o mantienen procedimientos duplicados, el ciudadano debe repetir documentos, trasladarse entre oficinas y asumir los costos de la desorganización institucional. Córdova et al. (2022) y Delgado (2022) señalan que la modernización debe simplificar procesos, mejorar la articulación administrativa y ofrecer respuestas más oportunas y accesibles.

La satisfacción constituye un resultado de la experiencia, pero no representa toda su complejidad. Una persona puede obtener finalmente una respuesta favorable y, aun así, valorar negativamente las demoras y dificultades enfrentadas. Mamani y Vilca (2022) indican que la calidad y la satisfacción dependen de múltiples factores, mientras que Pico y Linzán (2023) destacan que la percepción ciudadana está vinculada con la capacidad del gobierno municipal para atender necesidades y demostrar resultados concretos.

La digitalización ha incorporado nuevos canales de interacción mediante plataformas, pagos electrónicos y formularios virtuales. Rodríguez (2021) considera que estos espacios influyen

decisivamente en la valoración ciudadana; sin embargo, Coronado et al. (2021) identificaron limitaciones de usabilidad e interacción en portales gubernamentales. Barragán (2022) agrega que la tecnología genera mejoras cuando está integrada con los procesos administrativos, facilita la trazabilidad y permite responder con mayor rapidez.

Una persona que solicita un permiso municipal mediante una plataforma espera encontrar requisitos claros, cargar sus documentos una sola vez y conocer el estado del trámite. Cuando el sistema ofrece seguimiento y respuestas dentro del plazo anunciado, la experiencia transmite organización y respeto por el tiempo del usuario. Si la plataforma falla y obliga a repetir el procedimiento presencialmente, la digitalización pierde su utilidad.

Percepción de valor público, confianza y participación ciudadana

La percepción de valor expresa el juicio ciudadano sobre los beneficios recibidos en relación con el tiempo, el esfuerzo y los recursos invertidos para acceder al servicio. En el ámbito público, esta valoración no se limita al beneficio individual, pues también considera los efectos colectivos sobre la convivencia, la inclusión, la seguridad, la salubridad y el desarrollo territorial. Yunching Lau Li (2022) afirma que la modernización estatal debe fortalecer las capacidades institucionales y democratizar la gestión mediante una mayor participación ciudadana.

El valor público integra una dimensión funcional, relacionada con la utilidad y continuidad del servicio; una dimensión social, vinculada con el bienestar colectivo; y una dimensión institucional, asociada con la transparencia, la equidad y la confianza. Loa Navarro et al. (2023) determinaron que el planeamiento estratégico influye en la creación de valor cuando conecta los recursos y acciones municipales con problemas prioritarios de la población.

La valoración de la gestión depende de que los resultados institucionales sean reconocidos por sus destinatarios. Blanco Del Rosario y Huamán Ramírez (2023) encontraron que una gestión municipal insuficiente puede generar bajos niveles de valor público, incluso cuando la institución informa avances administrativos o presupuestarios. Por ello, la ejecución formal de actividades no garantiza una valoración positiva si los servicios no responden a las necesidades del territorio.

La creación de valor requiere incorporar a la ciudadanía y a otros actores en la identificación de problemas y la construcción de soluciones. Cifuentes Martínez y Duarte Vega (2023) señalan que la colaboración, la innovación y la rendición de cuentas permiten integrar la perspectiva de los grupos de interés. Los habitantes poseen conocimientos derivados de su experiencia cotidiana y pueden aportar información útil para rediseñar y mejorar los servicios.

La transparencia facilita que la población comprenda las decisiones, prioridades, presupuestos y resultados municipales. Osorio-Sanabria y Barreto-Granada (2022) sostienen que esta constituye un componente esencial del gobierno abierto, mientras que Tafur-Puerta (2022) indica que el acceso a la información y los datos abiertos fortalecen la participación y el control social. En Ecuador, De la Torre y Núñez (2023) destacan la necesidad de mejorar la transparencia activa y la accesibilidad de la información en los gobiernos municipales.

La confianza se consolida cuando las instituciones cumplen sus compromisos, explican sus decisiones y aplican criterios equitativos. La participación ciudadana contribuye a este proceso

cuando se desarrolla desde el diagnóstico hasta la evaluación de las políticas. Rojas-Rendón (2022) sostiene que la integración organizada de los actores fortalece la planificación local, mientras que Zirufu Briones y Pelegrín Entenza (2023) resaltan su importancia en la construcción de estrategias de desarrollo territorial.

El valor también depende de la articulación entre los servicios y los objetivos generales del desarrollo local. Valdiviezo Cacay y Luján Johnson (2022) señalan que los gobiernos municipales deben coordinar planificación, presupuesto, participación y evaluación para producir resultados sostenibles. Un servicio adquiere mayor valor cuando no solo resuelve una necesidad inmediata, sino que contribuye a mejorar las condiciones sociales y territoriales.

En un sector con problemas de recolección de residuos, la municipalidad puede convocar a habitantes y organizaciones barriales para identificar puntos críticos, ajustar rutas y establecer horarios verificables. Si también publica datos de cobertura y habilita mecanismos para reportar incumplimientos, la población no solo recibe un mejor servicio, sino que participa en su seguimiento. De esta forma, la experiencia positiva se transforma en percepción de valor mediante la combinación de utilidad, transparencia, participación y confianza.

En síntesis, la experiencia ciudadana representa la forma en que las personas viven la prestación municipal, mientras que la percepción de valor refleja la evaluación de sus beneficios y resultados. Una atención accesible, clara, respetuosa y efectiva incrementa la posibilidad de que el servicio sea considerado útil y legítimo. Por el contrario, los procesos complejos, la falta de información y las demoras reducen el valor percibido, aunque la institución haya cumplido formalmente sus procedimientos.

Materiales y métodos

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y alcance descriptivo, correlacional y explicativo. Su finalidad consistió en caracterizar la experiencia ciudadana en los servicios públicos municipales, establecer su relación con la percepción de valor y determinar la influencia de sus principales dimensiones sobre la valoración de los resultados institucionales.

El estudio empleó el método documental para recopilar y analizar información secundaria procedente de fuentes oficiales, bases de datos abiertas, registros estadísticos, informes técnicos y documentos especializados. Se consideraron datos emitidos por gobiernos municipales, organismos estatales, entidades de control y organizaciones internacionales vinculadas con la gobernanza, la modernización pública, la transformación digital, la calidad institucional y el desarrollo territorial. Los documentos fueron seleccionados mediante criterios de autoría verificable, rigor metodológico, pertinencia temática y delimitación territorial, mientras que se excluyeron registros incompletos, duplicados o carentes de respaldo institucional.

La información fue sistematizada mediante una matriz de análisis documental que permitió organizar las características de las fuentes, los servicios evaluados, la población analizada, los indicadores y los resultados reportados. La experiencia ciudadana se operacionalizó a partir de dimensiones como accesibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad, facilidad de uso, trato, claridad informativa,

tiempo de atención y efectividad en la solución de necesidades. La percepción de valor incorporó la utilidad del servicio, el equilibrio entre beneficios y esfuerzo, la satisfacción, la equidad, la confianza institucional y la contribución al bienestar colectivo.

Posteriormente, la base de datos fue depurada y estandarizada para corregir inconsistencias, identificar valores atípicos y facilitar la comparación entre escalas. La fiabilidad de las dimensiones se verificó mediante los coeficientes alfa de Cronbach y omega de McDonald. El análisis estadístico incluyó medidas descriptivas, pruebas de normalidad y correlaciones de Pearson o Spearman, según la naturaleza de los datos.

Como procedimientos avanzados, se aplicaron el análisis factorial exploratorio y el modelamiento de ecuaciones estructurales mediante PLS-SEM. Estas técnicas permitieron identificar la estructura subyacente de los indicadores, evaluar la validez de los constructos y estimar la influencia de las dimensiones de la experiencia ciudadana sobre la percepción de valor. Asimismo, cuando la información lo permitió, se efectuó un análisis multigrupo para comparar los resultados según territorio, tipo de servicio, modalidad de atención y características sociodemográficas.

El procesamiento se realizó mediante IBM SPSS Statistics, R y SmartPLS, utilizando un nivel de significancia de 0,05. La interpretación de los resultados evitó formular relaciones causales absolutas, debido al carácter documental y no experimental del estudio. Finalmente, se respetaron los principios éticos relacionados con la autoría, la integridad de la información, la protección de datos y la presentación objetiva de la evidencia analizada.

Resultados y discusión

Los resultados se obtuvieron mediante la integración de estadísticas oficiales y estudios empíricos relacionados con la experiencia ciudadana, la calidad percibida y la valoración de los servicios públicos municipales. Se consideraron los registros del Instituto Nacional de Estadística y Censos y los resultados de investigaciones realizadas en las parroquias Tarqui y Tenguel del cantón Guayaquil. La muestra urbana estuvo conformada por 521 ciudadanos y la rural por 428, lo que representó una base comparativa de 949 observaciones.

Inicialmente, los datos del Censo de Población y Vivienda 2022 mostraron que, en la provincia del Guayas, el 98,0 % de las viviendas disponía de energía eléctrica mediante red pública, el 92,3 % contaba con recolección de residuos, el 84,4 % recibía agua por red pública y el 66,0 % tenía acceso al alcantarillado (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2023). Aunque estos resultados evidenciaron una cobertura elevada en electricidad y recolección de residuos, también mostraron una brecha importante en saneamiento.

De manera complementaria, el Registro de Gestión de Agua Potable y Alcantarillado indicó que, durante 2023, el 48,9 % de los gobiernos municipales empleaba sistemas combinados para recolectar aguas servidas y aguas lluvias, mientras que el 48,4 % utilizaba sistemas diferenciados. El 2,7 % restante no efectuaba la recolección de aguas residuales. Estos datos reflejaron que la cobertura no garantiza necesariamente una experiencia satisfactoria, pues también intervienen la continuidad, el mantenimiento y la capacidad de respuesta institucional.

Posteriormente, se compararon las expectativas, percepciones, valor y satisfacción de los

habitantes urbanos y rurales, utilizando una escala de uno a siete. Como se observa en la Tabla 1, la población rural presentó expectativas más elevadas, aunque sus percepciones sobre el funcionamiento de los servicios fueron inferiores.

Tabla 1

Comparación de las expectativas, percepciones, valor y satisfacción en las zonas urbana y rural de Guayaquil

Dimensión o indicador	Zona urbana	Zona rural	Diferencia urbana-rural
Expectativa sobre planificación territorial y vialidad	5,50	6,80	-1,30
Percepción sobre planificación territorial y vialidad	4,27	3,70	0,57
Expectativa sobre servicios municipales	5,60	6,80	-1,20
Percepción sobre servicios municipales	4,14	3,90	0,24
Expectativa sobre gestión ambiental	5,40	6,70	-1,30
Percepción sobre gestión ambiental	3,85	3,99	-0,14
Valor percibido	4,48	3,70	0,78
Satisfacción general	5,24	4,86	0,38

Nota. Valores expresados en una escala de 1 a 7.

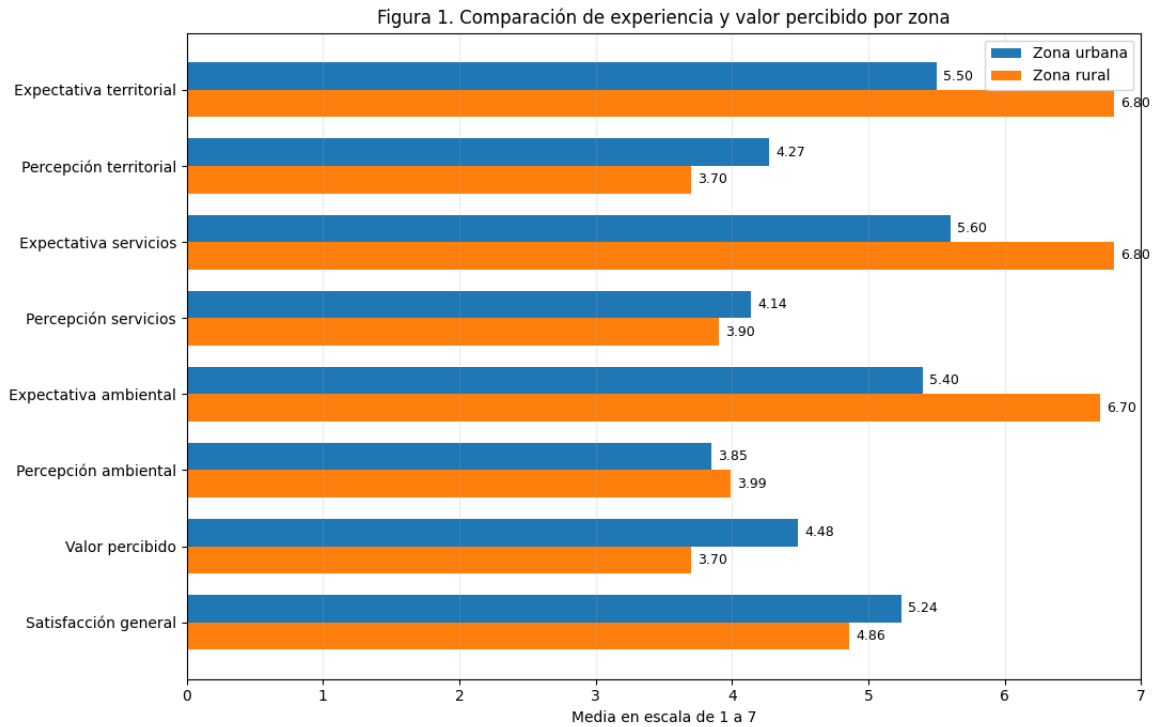
En la zona rural, la diferencia entre expectativa y percepción alcanzó 3,10 puntos en planificación territorial, 2,90 en servicios municipales y 2,71 en gestión ambiental. En cambio, en la zona urbana las brechas fueron de 1,23, 1,46 y 1,55 puntos, respectivamente. Esto evidenció que la distancia entre lo esperado y lo experimentado fue considerablemente mayor en el entorno rural.

El valor percibido presentó una media de 4,48 puntos en la zona urbana y 3,70 en la rural, mientras que la satisfacción general fue de 5,24 y 4,86 puntos, respectivamente. Por tanto, los habitantes rurales no solo evaluaron de forma más crítica los servicios, sino que también atribuyeron menores beneficios frente al tiempo, esfuerzo y dificultades de acceso.

La comparación de estos indicadores se representa en la Figura 1, en la cual se observa que las expectativas rurales fueron superiores, aunque el valor percibido y la satisfacción alcanzaron mejores resultados en el entorno urbano.

Figura 1

Comparación de la experiencia ciudadana y el valor percibido entre las zonas urbana y rural



Nota. Comparación de expectativas, percepciones, valor y satisfacción entre zonas urbana y rural.

En relación con los servicios específicos, Ochoa et al. (2022) identificaron que los ciudadanos urbanos evaluaron desfavorablemente la seguridad, el alumbrado público, la calidad del aire y los servicios deportivos. Por su parte, Romero et al. (2022) determinaron que, en la parroquia rural Tenguel, las principales deficiencias se asociaban con la policía municipal, el servicio de bomberos, la atención veterinaria, los espacios de estacionamiento y la información sobre direcciones.

A continuación, se examinó la fiabilidad de los constructos utilizados en el modelo rural. Los valores de fiabilidad compuesta fueron 0,958 para calidad esperada, 0,847 para calidad percibida, 0,812 para valor percibido, 0,796 para satisfacción y 0,804 para lealtad. Asimismo, los coeficientes alfa de Cronbach se ubicaron entre 0,700 y 0,954, superando el criterio mínimo de 0,70 y confirmando una consistencia interna aceptable.

La validez convergente también fue adecuada, debido a que la varianza media extraída superó 0,50 en todos los constructos. Los valores fueron 0,674 para calidad esperada, 0,690 para calidad percibida, 0,520 para valor percibido, 0,665 para satisfacción y 0,684 para lealtad. El valor percibido presentó el resultado más cercano al límite, debido a que integraba servicios municipales de diferente naturaleza.

Las cargas factoriales mostraron que el alcantarillado y tratamiento de aguas residuales alcanzó 0,890, el servicio de bomberos 0,865 y las áreas verdes 0,862. En cambio, el servicio funerario obtuvo una carga de 0,504. Los indicadores de satisfacción presentaron cargas entre 0,883 y 0,955, mientras que los de lealtad oscilaron entre 0,744 y 0,983, lo cual confirmó una adecuada representación de estos constructos.

Posteriormente, el modelo PLS-SEM presentó un ajuste aceptable. El promedio de los coeficientes de trayectoria fue de 0,222 y resultó significativo con un valor de probabilidad inferior a 0,001. El coeficiente promedio de determinación fue de 0,200, lo que indicó que el modelo explicó aproximadamente el 20 % de la variabilidad de los constructos dependientes.

Como se muestra en la Tabla 2, cinco de las siete relaciones estructurales fueron estadísticamente significativas.

Tabla 2

Coefficientes de trayectoria del modelo PLS-SEM aplicado a los servicios municipales rurales

Relación estructural	Coefficiente β	Valor p	Resultado
Calidad esperada → Calidad percibida	0,067	0,082	No significativa
Calidad esperada → Valor percibido	-0,057	0,117	No significativa
Calidad percibida → Valor percibido	0,795	<0,001	Significativa
Calidad percibida → Satisfacción	0,173	<0,001	Significativa
Valor percibido → Satisfacción	0,154	<0,001	Significativa
Calidad percibida → Lealtad	0,220	<0,001	Significativa
Satisfacción → Lealtad	0,085	0,037	Significativa

Nota. Los coeficientes β muestran la intensidad y dirección de las relaciones; $p < 0,05$ indica significancia estadística.

La relación más fuerte se produjo entre calidad percibida y valor percibido, con un coeficiente de 0,795. Esto demostró que la valoración ciudadana dependía principalmente del desempeño que la población experimentaba en los servicios y no únicamente de las expectativas previas.

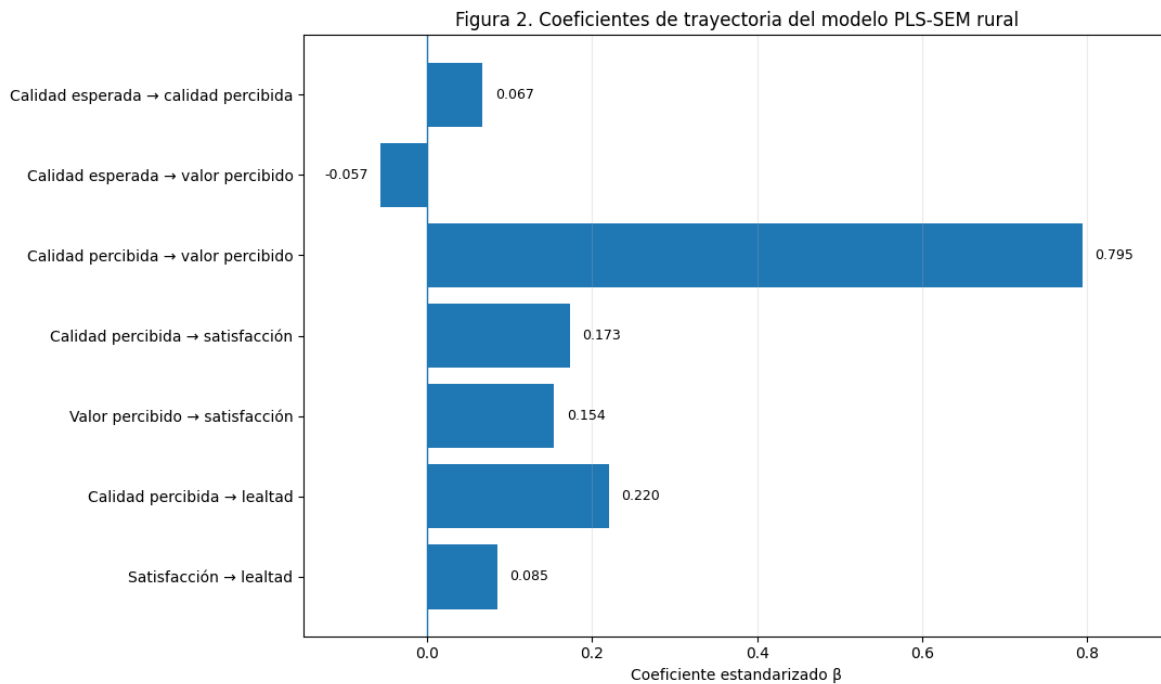
La calidad percibida influyó también sobre la satisfacción, con un coeficiente de 0,173, mientras que el valor percibido presentó un efecto de 0,154. Además, la calidad percibida ejerció una influencia de 0,220 sobre la lealtad, superando el efecto de la satisfacción, que alcanzó 0,085.

El efecto indirecto aproximado de la calidad percibida sobre la satisfacción, mediante el valor percibido, fue de 0,122. Al sumarlo al efecto directo, se obtuvo un efecto total de aproximadamente 0,295. Este resultado indicó que una parte importante de la influencia de la calidad sobre la satisfacción se producía mediante la valoración que los ciudadanos atribuían a los beneficios del servicio.

Los coeficientes estructurales se presentan en la Figura 2, donde destaca la influencia de la calidad percibida sobre el valor percibido.

Figura 2

Coefficientes de trayectoria del modelo PLS-SEM aplicado al entorno rural.



Nota. Representación de los coeficientes de trayectoria del modelo PLS-SEM.

Al comparar estos resultados con el entorno urbano, Ochoa Rico et al. (2022) encontraron que la calidad esperada influyó significativamente sobre la calidad percibida en planificación territorial, servicios municipales y gestión ambiental. Asimismo, la calidad percibida de los servicios municipales presentó un efecto de 0,755 sobre el valor percibido, confirmando que la prestación directa de los servicios constituía el principal antecedente de la valoración ciudadana.

En la zona urbana, el valor percibido influyó en la satisfacción con un coeficiente de 0,648, mientras que la satisfacción produjo un efecto de 0,719 sobre la lealtad. El modelo urbano explicó aproximadamente el 55,9 % de la variación de los constructos dependientes, porcentaje superior al observado en el modelo rural.

En conjunto, los resultados demostraron que la experiencia ciudadana estuvo condicionada por el territorio y por la calidad efectiva de los servicios. En las zonas rurales adquirieron mayor importancia la disponibilidad, proximidad, información y atención de emergencias. En las zonas urbanas, las principales preocupaciones se relacionaron con seguridad, alumbrado, contaminación, movilidad y mantenimiento de espacios públicos.

Finalmente, la evidencia confirmó que la experiencia ciudadana influye en la percepción de valor de los servicios municipales. La relación fue especialmente sólida cuando la experiencia se expresó mediante la calidad percibida. Por el contrario, las expectativas no mostraron un efecto significativo en el entorno rural. En consecuencia, el valor atribuido a los servicios se formó principalmente a partir de la accesibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y utilidad que los ciudadanos experimentaron durante la prestación municipal.

Discusión

Los resultados confirmaron que la experiencia ciudadana influye de manera significativa en la percepción de valor de los servicios públicos municipales. La calidad percibida presentó la relación más fuerte con el valor atribuido por la población, tanto en el ámbito urbano como rural. Este hallazgo coincide con Zegarra Bautista et al. (2021), quienes sostienen que el valor público se genera cuando la gestión institucional produce beneficios reconocidos por la sociedad y responde de forma efectiva a sus necesidades. Por consiguiente, el cumplimiento formal de procesos o la disponibilidad de infraestructura no garantizan una valoración favorable cuando persisten demoras, dificultades de acceso o respuestas insuficientes.

De igual forma, los resultados guardan correspondencia con Bañuelos García et al. (2023) y Huamaní et al. (2022), al evidenciar que la satisfacción ciudadana depende de la infraestructura disponible, la atención de los funcionarios, la accesibilidad y la capacidad institucional para resolver los requerimientos. Esto demuestra que la valoración de los servicios no se limita a sus componentes técnicos, sino que también incluye el trato recibido, la claridad de la información, el tiempo empleado y la utilidad concreta del servicio.

En las zonas rurales se identificaron brechas más amplias entre las expectativas y las percepciones reales. Romero et al. (2022) relacionan esta situación con la menor disponibilidad de servicios especializados, las dificultades territoriales y las limitaciones en la atención de emergencias. Asimismo, Romero et al. (2023) comprobaron que el valor percibido y la satisfacción presentan diferencias entre los entornos urbanos y rurales. En estos últimos, el mayor esfuerzo necesario para acceder a los servicios reduce la valoración de sus beneficios.

En el ámbito urbano, Ochoa et al. (2022) identificaron problemas asociados con la seguridad ciudadana, el alumbrado público, la movilidad y la calidad ambiental. Estos resultados muestran que la experiencia ciudadana no depende únicamente de los servicios básicos, sino también de las condiciones territoriales que inciden en la calidad de vida. En este sentido, Pico y Linzán (2023) señalan que una cobertura elevada no necesariamente se traduce en satisfacción, pues también deben considerarse la continuidad, oportunidad, calidad y capacidad de respuesta.

Las deficiencias observadas también pueden relacionarse con la fragmentación de los procesos institucionales. Alarcón et al. (2023) sostienen que la gestión por procesos permite organizar las actividades municipales y orientarlas hacia las necesidades de la ciudadanía. De manera complementaria, Blas et al. (2022) afirman que la modernización pública debe reducir la burocracia, mejorar la transparencia y fortalecer la confianza social. Esto implica que la digitalización y la innovación administrativa deben generar mejoras visibles en los tiempos de atención y en la solución de los problemas.

En cuanto a los canales digitales, Medina et al. (2021) demostraron que la facilidad de uso, la calidad de la información y el apoyo institucional influyen en la confianza ciudadana. Por ello, la incorporación de tecnologías debe acompañarse de orientación y alternativas de atención presencial, especialmente en zonas rurales. La transparencia también desempeña un papel fundamental, ya que Osorio y Barreto (2022) y Tafur (2022) señalan que el acceso a información

clara facilita la evaluación de la gestión y fortalece la rendición de cuentas.

Finalmente, la participación ciudadana contribuye a que los servicios respondan de manera más adecuada a las necesidades territoriales. Rojas (2022) y Zirufó y Pelegrín (2023) destacan que la intervención de la población en la planificación y evaluación de las políticas mejora la legitimidad de las decisiones. En consecuencia, los municipios deben orientar su gestión hacia servicios accesibles, oportunos, transparentes y centrados en las necesidades reales de la población, debido a que una experiencia positiva fortalece la satisfacción, la confianza y la percepción de valor público.

Conclusiones

A partir de la evidencia analizada, se determinó que la experiencia ciudadana ejerce una influencia sustantiva sobre la percepción de valor asociada a los servicios públicos municipales. La calidad percibida se consolidó como el principal factor explicativo, al registrar coeficientes elevados tanto en el ámbito rural como en el urbano. En consecuencia, la valoración ciudadana no depende exclusivamente de la disponibilidad formal de los servicios, sino de la manera en que estos son efectivamente recibidos, de su continuidad, accesibilidad, capacidad resolutoria y correspondencia con las necesidades colectivas.

Desde una perspectiva territorial, los resultados pusieron de manifiesto una situación menos favorable en las zonas rurales. Pese a que sus habitantes expresaron expectativas más altas, las puntuaciones vinculadas con el valor percibido y la satisfacción general fueron inferiores a las observadas en los sectores urbanos. Esta disparidad revela que la dispersión geográfica, la limitada cobertura de servicios especializados, las dificultades de acceso y la menor presencia institucional continúan configurando condiciones que incrementan el esfuerzo ciudadano y reducen la apreciación positiva de la gestión municipal.

En términos de gestión pública, se comprobó que la cobertura física de los servicios constituye una condición necesaria, pero insuficiente, para generar una percepción favorable de la administración local. La coexistencia de altos niveles de acceso con valoraciones críticas sobre la calidad, oportunidad y continuidad de las prestaciones demuestra la necesidad de incorporar indicadores centrados en la experiencia ciudadana. Por consiguiente, los gobiernos municipales deben complementar las mediciones tradicionales de cobertura y ejecución con evaluaciones periódicas de satisfacción, valor percibido, accesibilidad y equidad territorial, a fin de orientar sus decisiones hacia una prestación más eficiente, confiable y socialmente pertinente

Referencias bibliográficas

- Alarcón Díaz, N., Alarcón Díaz, O., Alarcón Díaz, J. D., & Alarcón Díaz, D. S. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *PODIUM*, (44), 103–118. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Bañuelos García, V. H., García Martínez, F. de M., Vega Esparza, R. M., & Llamas Félix, B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 12(24), 70–96. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y

- comunicación en la administración pública de Ecuador. *Estado & Comunes*, 1(14), 113–131. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244
- Blas Ghiggo, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., & Valqui Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(Número especial 5), 290–301. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>
- Cifuentes Martínez, W. E., & Duarte Vega, C. (2023). Creación de valor público desde la perspectiva de los stakeholders: Una revisión semisistemática de literatura. *Administración & Desarrollo*, 53(1), 1–39. <https://doi.org/10.22431/25005227.vol53n1.10>
- Coronado-Zambrano, M., & Estrada-Cuzcano, A. (2021). Portales del gobierno electrónico y participación ciudadana en América Latina: Breve análisis en tiempo de crisis. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6(Especial), 191–199. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.4690>
- Córdova Sopamoyo, R. E., Escudero Vílchez, F. E., & Salazar Llerena, S. L. (2021). Revisión de la modernización en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14357–14369. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1404
- 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>
- Delgado Tapia, V. A. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405–2420. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Huamaní Cayllahua, J., León Vicencio, J. L., Huayapa Huaynacho, M., Marcilla Garay, V. H., & Huamaní Cayllahua, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184–2198. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Calidad de los servicios públicos: ENEMDU, diciembre de 2021*. INEC.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *El nuevo rostro de Guayas: Resultados del Censo de Población y Vivienda 2022*. INEC.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos, Agencia de Regulación y Control del Agua, Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, & Banco de Desarrollo del Ecuador. (2024). *Gestión de agua potable y saneamiento 2023: Boletín técnico*. INEC.
- Loa Navarro, E., Vilca Quispe, W., Ramírez Puraca, Á. A., Medina Sotelo, C. G., & Limachi Queso, N. J. (2023). Influencia del planeamiento estratégico en la creación de valor público en un gobierno local de la provincia de Andahuaylas, Apurímac–Perú. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 4044–4057. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.547>
- Mamani Quispe, K. del R., & Vilca Colquehuanca, G. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *ReHuSo: Revista de*

- Ciencias Humanísticas y Sociales*, 7(3), 1–16. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- 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), 12704. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Mendoza-Hidalgo, F., & Vegas-Meléndez, H. (2023). Participación ciudadana como instrumento de la gobernanza pública local: Caso de estudio E. P. PORTOAGUAS del cantón Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3-1), 146–159. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1856>
- Morveli Salas, G. (2021). Enfoques de la gestión pública y su influencia en el gobierno peruano 1990 al 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3496–3512. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.546
- Ochoa Rico, M. S., Vergara-Romero, A., Romero Subia, J. F., & Jimber del Río, J. A. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PLOS ONE*, 17(2), e0263331. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>
- Osorio-Sanabria, M. A., & Barreto-Granada, P. L. (2022). Transparencia pública: Análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *Innovar*, 32(83), 17–34. <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n83.99884>
- Pico-Caballero, G. B., & Linzán-Saltos, M. F. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. *MQRInvestigar*, 7(4), 1102–1119. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Rodríguez Durango, R. E., & Moreira Menéndez, M. C. (2023). Innovación tecnológica y su efecto en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo. *Revista de Ciencia Sociales y Económicas*, 7(2), 13–23. <https://doi.org/10.18779/csye.v7i2.660>
- Rodríguez-Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163–179. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- 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>
- Romero-Subia, J. F., Jimber del Río, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2023). The disparity between urban and rural areas in citizen satisfaction with local public services. *TEM Journal*, 12(1), 275–284. <https://doi.org/10.18421/TEM121-34>
- Rojas-Rendón, D. C. (2022). La participación ciudadana en la elaboración del Plan de Desarrollo Urbano Local. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, (12), 93–119. <https://doi.org/10.32719/25506641.2022.12.5>