



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Título:

Participación Ciudadana y la Satisfacción de los Servicios
Públicos

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en
Administración Pública

Autor:

Cadena Castillo Margarita Natali

Tutor:

Borja Brazales Yadira Paola MBA.

Cotutor:

Montenegro Cueva Efrén Gonzalo Mgtr.

LATACUNGA – ECUADOR

2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Participación Ciudadana y la Satisfacción de los Servicios Públicos”, presentado por la Ing. Margarita Natali Cadena Castillo para optar por el título magíster en Administración Pública.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, noviembre de 2024



.....
MBA. Borja Brazales Yadira Paola

CI: 0502786833

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: "Participación Ciudadana y la Satisfacción de los Servicios Públicos", ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, noviembre de 2024

.....
MBA. Veintimilla Ruiz Jirma Elizabeth
0502969587
Presidente del tribunal

.....
MBA. Villamarín Álvarez Sandra María
0502341522
Lector 2

.....
Dr. Vásconez Fuentes José Luis
1802923308
Lector 3

DEDICATORIA

A mi hija, el motor de mi vida, por recordarme cada día la importancia de perseguir los sueños. Todo lo que hago es para darle un ejemplo de esfuerzo y dedicación.

A mi esposo, por caminar a mi lado en cada momento de este viaje, brindándome su apoyo incondicional y creyendo en mí.

A mi madre, por su fortaleza, sabiduría y amor infinito. gracias por mostrarme que, con constancia y corazón, se pueden superar todos los desafíos.

A mi padre, por enseñarme el valor del trabajo duro, y siempre estar ahí para mí.

A mi hermano, por su apoyo incondicional y por estar siempre dispuesto a ayudarme cuando lo he necesitado.

Margarita Cadena

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi. Mi gratitud también a la Dirección Académica de Posgrado y todo su equipo de trabajo, por su liderazgo y compromiso. A la Coordinadora de programa de Maestría, gracias por su orientación constante y valiosa.

Margarita Cadena

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, noviembre de 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Margarita Natali', is written over a horizontal dotted line.

Ing. Cadena Castillo Margarita Natali

CC: 0501766596

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, noviembre de 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Margarita Natali', is written over a horizontal dotted line.


Ing. Cadena Castillo Margarita Natali

CC: 0501766596

AVAL DEL PRESIDENTE

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: “Participación Ciudadana y la Satisfacción de los Servicios Públicos”, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, noviembre de 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned above a dotted line.

.....
MBA. Borja Brazales Yadira Paola

CI: 0502786833

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Título: “Participación Ciudadana y la Satisfacción de los Servicios Públicos”

Autor: Cadena Castillo Margarita Natali

Tutor: Borja Brazales Yadira Paola MBA.

Cotutor: Montenegro Cueva Efrén Gonzalo Mgtr.

RESUMEN

El concepto de los gobiernos abiertos plantea como principio fundamental la participación ciudadana, la cual hace referencia a los esfuerzos dirigidos a incluir a los ciudadanos en la toma de decisiones de interés público. En este sentido, el objetivo de este estudio consiste en analizar la relación entre la participación ciudadana y la satisfacción con los servicios públicos en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Se ha buscado explorar cómo el nivel de conocimiento sobre los derechos de participación, el acceso a la información, el involucramiento en la toma de decisiones, la transparencia y rendición de cuentas, la igualdad y no discriminación, así como la eficacia de la participación; influyen en la percepción ciudadana de la calidad de los servicios públicos. Mediante un enfoque de investigación cuantitativo se aplicó métodos estadísticos para determinar el nivel de influencia entre las variables, obteniendo como resultado una correlación positiva fuerte entre cada uno de los factores de participación con la percepción de calidad y valor del servicio recibido, así con satisfacción general. Además, se ha evidenciado que existe un alto nivel de participación y un alto nivel de satisfacción en los servicios públicos ofrecidos en el contexto estudiado, concluyendo que es fundamental entender como cada uno de los principios de la participación ciudadana influyen en la percepción ciudadana sobre la satisfacción, que permita fortalecer la gobernabilidad democrática y la eficiencia de los gobiernos locales.

Palabras claves: participación ciudadana, satisfacción, servicios públicos, calidad, gobiernos abiertos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Title: “Citizen Participation and Satisfaction with Public Services”

Author: Cadena Castillo Margarita Natali

Tutor: Borja Brazales Yadira Paola MBA.

Co-tutor: Montenegro Cueva Efrén Gonzalo Mgtr.


ABSTRACT

The concept of open governments establishes citizen participation as a fundamental principle, referring to efforts aimed at including citizens in public interest decision-making. In this context, the objective of this study is to analyze the relationship between citizen participation and satisfaction with public services in the canton of Latacunga, Cotopaxi province. The study seeks to explore how factors such as knowledge of participation rights, access to information, involvement in decision-making, transparency and accountability, equality and non-discrimination, and the effectiveness of participation influence citizens' perception of the quality of public services. Using a quantitative research approach, statistical methods were applied to determine the level of influence among the variables, revealing a strong positive correlation between each participation factor and the perceived quality, value of the received service, and overall satisfaction. Additionally, it was found that there is a high level of participation and satisfaction with public services in the studied context. The study concludes that understanding how each principle of citizen participation influences citizen perception of satisfaction is essential for strengthening democratic governance and enhancing the efficiency of local governments.

Keywords: citizen participation, satisfaction, public services, quality, open governments.

Nelson Wilfrido Guagchinga Chicaiza con cédula de identidad número: 0503246415, magister en la Enseñanza del idioma inglés como lengua extranjera, con número de registro de la SENESCYT: 1010-2019-2041252; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: **Participación Ciudadana y la Satisfacción de los Servicios Públicos** de: Margarita Natali Cadena Castillo, aspirante a **magister en Administración Pública**

Latacunga, noviembre de 2024


Nelson Wilfrido Guagchinga Chicaiza
C.C. 0503246415

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
MATERIALES Y MÉTODOS	7
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	10
CONCLUSIONES	17
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	18

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principios de participación ciudadana	3
Tabla 2 Coeficiente alfa de Cronbach	8
Tabla 3 Clasificación de ítems según los principios de la participación ciudadana.	9
Tabla 4: Clasificación de ítems según las dimensiones de la satisfacción de servicios públicos.....	9
Tabla 5: Correlación entre los principios de participación ciudadana y la calidad percibida.....	13
Tabla 6: Correlación entre los principios de participación ciudadana y el valor percibido.....	14
Tabla 7: Correlación entre los principios de participación ciudadana y la satisfacción.....	14

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Resultados de los principios de la participación ciudadanas.....	10
Gráfico 2. Resultados de las dimensiones de satisfacción.....	12

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, las democracias modernas han buscado reforzar la legitimidad de sus decisiones a través de mecanismos participativos que involucren a la población de manera directa. Esto no solo responde a una exigencia social de una mayor transparencia y rendición de cuentas, sino también a la necesidad de adaptar los servicios públicos a las necesidades reales de los ciudadanos. Así, la participación ciudadana se presenta como una vía fundamental para mejorar la calidad de los servicios, promover la equidad y garantizar que las políticas públicas respondan a los intereses colectivos.

La participación ciudadana viene destacándose como un concepto central en la gobernanza moderna, especialmente en los gobiernos abiertos planteado por la CEPAL (Comisión Económica Para América Latina y el Caribe) que demandan una activa participación de la ciudadanía en los asuntos públicos con el objetivo de fortalecer las democracias (Naser, Williner & Sandoval, 2021). Este fenómeno refleja el papel activo que los ciudadanos deben desempeñar no solo como receptores de los servicios, sino también como co-creadores de políticas y soluciones que impactan sus vidas cotidianas. La evolución hacia gobiernos más transparentes y abiertos ha resaltado la importancia de incorporar las voces ciudadanas en la toma de decisiones para mejorar la eficiencia y satisfacción en la provisión de servicios públicos.

Según la Naser, Williner y Sandoval (2021) la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en la Declaración Universal de los Derechos Humanos ha reconocido a la participación ciudadana como un derecho humano fundamental que establece la legitimidad de ser parte de la toma de decisiones de los asuntos públicos de interés. Este derecho puede ser ejercido mediante formas institucionalizadas, que no solo se limita a una participación en las elecciones.

En este sentido, varios países latinoamericanos han establecido marcos legales que institucionalizan la participación ciudadana, incluyendo mecanismos de democracia directa como referendos y plebiscitos. La participación, que se encuentra dirigida distintos enfoques y modelos en la implementación de mecanismos participativos como: observatorios ciudadanos, mecanismos de

control social, auditorías sociales, consultas ciudadanas entre otras (Aquiye et al., 2021).

Consecuentemente existe un creciente interés en investigar cómo las dinámicas participativas influyen directamente en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Es particularmente relevante en contextos locales, donde las decisiones y políticas impactan de manera directa la vida cotidiana de los ciudadanos. Por ello, entender los principios que condicionan la participación efectiva y cómo esta repercute en la percepción ciudadana resulta clave para fortalecer la gobernabilidad democrática y la eficiencia de los gobiernos locales.

Por lo tanto, en este estudio se planteó como objetivo analizar la relación entre la participación ciudadana y la satisfacción con los servicios públicos en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. En el cual se busca explorar cómo los principios propuestos por Naser, Williner y Sandoval (2021), como la transparencia, el acceso a la información, la voluntariedad, la no exclusión, la equidad, el reconocimiento y respeto por la diversidad, y la receptividad, influyen en la percepción ciudadana de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el GADM (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal) de Latacunga.

DESARROLLO

Participación ciudadana

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL 2024), la participación ciudadana constituye un mecanismo que promueve la construcción colectiva de políticas públicas. No solo se limita a un derecho que la ciudadanía tiene el poder de exigir a las instituciones públicas, sino también se constituye como una responsabilidad cívica que los ciudadanos tienen que cumplir. Este proceso requiere de una ciudadanía activa y comprometida, así como el apoyo e impulso del Estado para garantizar su promoción y desarrollo efectivo.

De igual manera, según Castro, citado por Aquiye (2021), define a la participación ciudadana como la intervención de los individuos afectados o interesados en la orientación de las políticas públicas, particularmente a nivel de los gobiernos

locales, en relación con el ejercicio efectivo de su capacidad de influencia y decisión.

Además, Aquije et al. (2021) enfatiza que la participación ciudadana es un pilar fundamental para una gestión adecuada de las políticas pública y a través de esta participación activa, los ciudadanos logran influir y orientar de manera efectiva la implementación de dichas políticas, especialmente en la asignación y utilización de recursos como el presupuesto participativo, garantizando así una mayor transparencia y eficiencia en la toma de decisiones gubernamentales.

Principios fundamentales de la participación ciudadana

Naser, Williner y Sandoval (2021) establecen que la participación ciudadana debe basarse en principios fundamentales para garantizar su legitimidad y eficacia, asegurando procesos transparentes y confiables, libres de manipulación o errores que afecten los resultados. Para este estudio los principios analizados según la Tabla 1 fueron:

Tabla 1: Principios de participación ciudadana

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN
Transparencia	Los ciudadanos tienen acceso a la información sobre sus objetivos, alcances, metodologías, presupuestos, etc. El proceso pierde transparencia cuando no se tiene acceso a la información en forma oportuna y entendible para tener una opinión informada.
Voluntariedad	Los ciudadanos participan de forma voluntaria y por interés propio. Pierde legitimidad si ha existido algún tipo de presión.
La No Exclusión	Los ciudadanos tengan la oportunidad de participar. Pierde legitimidad si se deja fuera a un determinado grupo.
La Equidad	Se busca garantizar que todos los ciudadanos participen con igualdad de oportunidades y de trato. Deja de ser legítimo si un grupo tiene un trato especial o privilegios que los otros no tienen.
El Reconocimiento y respeto por la Diversidad	Se reconoce la existencia de diversas opiniones y puntos de vista frente a un asunto de interés. Deja de ser legítimo si no se toma en cuenta las opiniones con espacio para expresarse y no son valoradas por igual.
La Receptividad	Son escuchadas y valoradas todas las opiniones y propuestas sin dar preferencia solo a las propuestas de un determinado grupo. Cuando solo se prioriza las necesidades de un grupo pierde total legitimidad.

Nota: Elaboración propia a partir de Naser, Williner y Sandoval (2021, pág. 30-32)

Tipos de participación

En los gobiernos democráticos los espacios de participación se lleva cabo mediante diversos mecanismos, como las elecciones para cargos de representación popular, plebiscitos y referéndum, iniciativa popular de ley y revocatorias de mandato. Además, existen los mecanismos de participación en procesos de deliberación y toma de decisiones institucionalizados, como los presupuestos participativos, consultas públicas, mesas de discusión, consejos de la sociedad civil (Paño-Yáñez et al., 2023).

El control ciudadano en la gestión pública es otro mecanismo de participación que permite a los ciudadanos ejercer su derecho y deber de influir en la administración pública, promoviendo la transparencia y la eficacia en los servicios públicos. Este control debe buscar que la administración pública considere las necesidades, las incorpore en la agenda política y, en conjunto con los ciudadanos, contribuya al incremento de la calidad de vida y al desarrollo social (Ordoñez & Trelles, 2019).

La participación ciudadana en el contexto ecuatoriano

La participación en la toma de decisiones se ha venido desarrollando durante muchos años, producto de la lucha por los derechos impulsada desde diversos grupos y sectores sociales. A lo largo del tiempo, se ha evidenciado una evolución tanto en los derechos en general como en el derecho específico a la participación. Aunque la participación ciudadana ya estaba reconocida como derecho y principio en la Constitución de 1998, sin embargo, en la Constitución de 2008 ha ganado relevancia, generado reformas significativas en el ordenamiento social y jurídico del país (Dután-Narváez et al., 2022).

La Constitución de 2008, garantiza una serie de derechos de participación para los ciudadanos ecuatorianos. En el Art. 61. Se describe estos derechos que se incluyen: el derecho a elegir y ser elegidos, intervenir en asuntos de interés público, presentar proyectos de iniciativa popular normativa, ser consultados, fiscalizar los actos del poder público, revocar el mandato de autoridades electas, desempeñar funciones públicas basadas en méritos, formar parte de partidos y movimientos políticos, afiliarse o desafilarse libremente, y participar en las

decisiones internas de dichas organizaciones (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2011).

De igual manera, subraya que la participación ciudadana es un principio fundamental de la democracia. En el Art. 95, se establece que este principio otorga a los ciudadanos y ciudadanas el derecho y la responsabilidad de participar activamente en la toma de decisiones, así como en el control social, la planificación y la gestión de los asuntos públicos a través de mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.

En consecuencia, se incorpora una quinta función del Estado, que es la de Transparencia y Control Social, encargada de supervisar a las entidades públicas y privadas que presten servicios de interés público, promoviendo la responsabilidad, transparencia y equidad en sus acciones. Esta función también fomenta la participación ciudadana, protege el cumplimiento de los derechos, y combate la corrupción. Entre sus instancias, destaca el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, cuya misión es impulsar el ejercicio de los derechos de participación, establecer mecanismos de control social y designar autoridades conforme a la Constitución y la Ley (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2011).

En este ámbito, se han creado normativas que regulan la participación en varios ámbitos públicos, tal es el caso de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana que regula la promoción de iniciativas de participación en el ciclo de la gestión pública, promueve los mecanismos de participación ciudadana, control social, rendición de cuentas y democracia digital, así como también determina la obligatoriedad en la presupuestación participativa (Asamblea Nacional de Ecuador, 2010). Por su parte, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) enfoca la participación ciudadana en la gestión de los Gobiernos autónomos descentralizados, correspondientes a los diferentes niveles de gobierno. En este sentido el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, determina que los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial de los Gobiernos autónomos descentralizados se formularán y actualizarán mediante participación ciudadana so pena de sanciones para las autoridades que lo incumplan.

En este mismo contexto, los gobiernos autónomos descentralizados (GADs) gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y la participación ciudadana se rige como uno de sus fundamentales principios, es por ello que los municipios cuentan con ordenanzas respecto a la participación, tal es el caso de la ordenanza de participación ciudadana del GAD Municipal del cantón Latacunga, discutida y aprobada en 2012.

Servicios públicos

Según Villa et al. (2017) la provisión de servicios públicos como la educación, la salud, el agua potable y el transporte son fundamentales para el bienestar de todos los ciudadanos, mejorando así su calidad de vida. Estos servicios públicos son parte de las acciones que las entidades gubernamentales desarrollan en el marco de la gestión pública, destacando su papel crucial en la promoción de una sociedad más equitativa y saludable.

La prestación de los servicios públicos, según Cordero (2011) es un derecho humano y la falta de estos servicios es atentar contra el individuo y las comunidades. En este sentido plantea que la gestión de servicios públicos debe sustentarse en bases e instrumentos jurídicos, que comprenden las leyes y reglamentos que regulen la prestación de los mismos. También debe regirse a bases programáticas y de coordinación donde se plasme en los planes de desarrollo tanto nacional como local las necesidades de la población y las acciones pertinentes de cómo se pretende abordar la prestación de los diferentes servicios públicos.

En el contexto local, el artículo 55 del COOTAD señala que una de las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal es la prestación de servicios públicos, que incluye el suministro de agua potable, el alcantarillado, el tratamiento de aguas residuales, la gestión de desechos sólidos y las actividades de saneamiento ambiental, además de otros servicios que establezca la ley.

Según Santos (2019) una interacción directa entre los ciudadanos y las instituciones permite una mejor comprensión de las necesidades reales de la comunidad, lo que favorece la adaptación de los servicios públicos y el

fortalecimiento del vínculo entre los gobiernos y la ciudadanía. Gracias a los avances tecnológicos la integración de plataformas digitales está facilitando la accesibilidad a la información y de esta forma mejorando la eficiencia en la prestación de los servicios públicos. Este tipo de canales de participación no solo agiliza la interacción entre gobierno y ciudadanía, sino que también reduce las barreras burocráticas, permitiendo una respuesta más rápida y eficaz a las demandas sociales.

MATERIALES Y MÉTODOS

En este estudio se aplicó un enfoque cuantitativo ya que se realizó la recopilación y análisis de datos numéricos que permitieron establecer el nivel de participación ciudadana, así como el grado de satisfacción sobre los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga, así como la relación estadística entre las variables de estudio y sus dimensiones (Hernández et al., 2014).

En cuanto al tipo de investigación, se optó por un tipo descriptivo, porque se analizó y describió cómo diversos principios, como el conocimiento, los niveles de involucramiento, la transparencia y la igualdad de participación, afectan la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos.

En cuanto al diseño de investigación fue no experimental ya que no se manipularon las variables ni se realizaron intervenciones en el comportamiento de los sujetos de estudio, es decir se observó y analizó cómo estas variables afectan las percepciones de los ciudadanos en su contexto natural si manipulación directa del investigador.

La población considerada en el estudio corresponde al total de ciudadanos dentro de la jurisdicción del municipio de Latacunga que participan en los servicios públicos. Específicamente, se incluyeron personas adultas que forman parte de organizaciones barriales, parroquiales, comunales, culturales, deportivas y sectores vulnerables del cantón. De un total de 217,261 habitantes que tiene el cantón según el último censo realizado en el año 2022 por el Instituto Nacional de

Estadísticas y Censos (INEC) aproximadamente 141,220 son mayores de edad, constituyendo la población objeto de estudio.

De esta manera, se calculó una muestra aleatoria simple, tomando en cuenta un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5%. Como resultado se obtuvo un tamaño de muestra de 383 personas, lo que representa un número estadísticamente adecuado para garantizar la representatividad de la población objetivo.

La recopilación de datos se llevó a cabo mediante una encuesta que empleó como herramienta un cuestionario, basado en la escala Likert, validado por 3 expertos (1 expertos en metodología, 1 experto en participación ciudadana, 1 experto en servicios públicos). La validación del instrumento aplicado se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach obtenido los siguientes resultados:

Tabla 2: *Coefficiente alfa de Cronbach*

Constructos	N de elementos	Escala de medida	Alfa de Cronbach
Participación ciudadana	14 ítems	1 – 5	0,962
Satisfacción de los servicios públicos	14 ítems	1 – 5	0,950

Los valores obtenidos de alfa de Cronbach superan el umbral mínimo de 0.7, lo que según Tuapanta et al. (2018), las escalas utilizadas para medir las variables de participación y satisfacción son confiables, ya que los ítems en cada escala se están midiendo eficazmente los constructos que se propusieron analizar.

Las preguntas de la encuesta fueron definidas considerando los principios de participación detallados en la Tabla 3, donde se plantea una clasificación tomando en cuenta lo planteado por Naser, Williner y Sandoval (2021). Así como las dimensiones para evaluar la satisfacción de los servicios públicos; nivel de satisfacción, la calidad técnica percibida, el nivel de confianza, las expectativas y el valor percibido detallado en la Tabla 4.

Tabla 3: Clasificación de ítems según los principios de la participación ciudadana

Principios según Naser, Williner & Sandoval	Ítems	Preguntas
El acceso a la información	Conocimiento y acceso a la información	1, 2, 3
La voluntariedad	Involucramiento en la toma de decisiones	4, 5
Transparencia	Transparencia y rendición de cuentas	6, 7
La receptividad	Eficacia de la participación	8, 9, 10
La equidad, la no Exclusión, el reconocimiento y respeto por la diversidad	Igualdad y no discriminación	11, 12, 13

Nota: Realizado a partir de Naser, Williner & Sandoval (2021)

Tabla 4: Clasificación de ítems según las dimensiones de la satisfacción de servicios públicos

Dimensiones	Preguntas
Satisfacción	14, 15, 16, 17
Calidad Técnica Percibida	18, 19
Valor Percibido	20, 21, 22
Confianza	23, 24
Expectativas	25, 26, 27

Por otro lado, con los resultados obtenidos se realizó un análisis estadístico usando el software SPSS (Statistical Package for Social Sciences) con el fin de identificar patrones y relaciones entre las variables de estudio. En este análisis, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual permite establecer la relación entre dos o más variables, evaluando la fuerza y dirección de dicha asociación (Hernández et al., 2018).

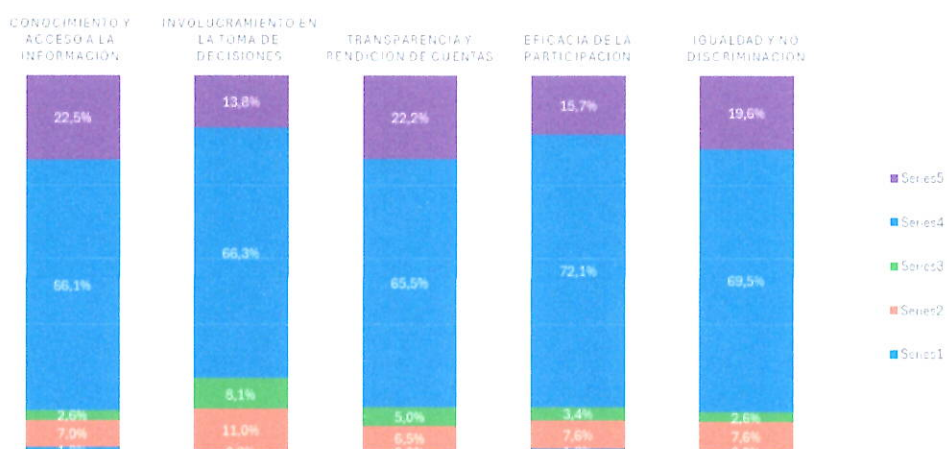
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

Participación ciudadana

En el análisis de los niveles de participación se evaluó los principios planteados, donde se evidencia que cada una de estos presentan respuestas positivas (de acuerdo y totalmente de acuerdo).

Gráfico 1: Resultados de los principios de la participación ciudadana



Nota: Elaborado propia

En el caso del conocimiento un alto porcentaje (88,6%) de la ciudadanía han asegurado estar informados sobre los derechos de participación ciudadana. En este aspecto también se ha explorado el acceso a la información para participar en la gestión pública y un 87,2% ha manifestado que tienen fácil acceso. Sin embargo, un 55% expresan que los medios de comunicación no difunden adecuadamente los derechos y deberes de la ciudadanía, por lo que han optado por buscar otros medios para poder informarse.

Por otro lado, al respecto del involucramiento de la ciudadanía en la toma de decisiones un alto porcentaje (80,1%) ha respondido que siempre y casi siempre tienen la oportunidad de participar en la elaboración de políticas públicas, ya que las autoridades locales convocan regularmente a asambleas y audiencias públicas para discutir temas de interés. Además, el 87,7% de la ciudadanía ha manifestado

las autoridades si rinden cuentas de sus decisiones y acciones a la ciudadanía. Este proceso lo realizan mediante sesiones públicas y accesibles, cumpliendo con la normativa de todos de los gobiernos autónomos descentralizados con respecto a la transparencia.

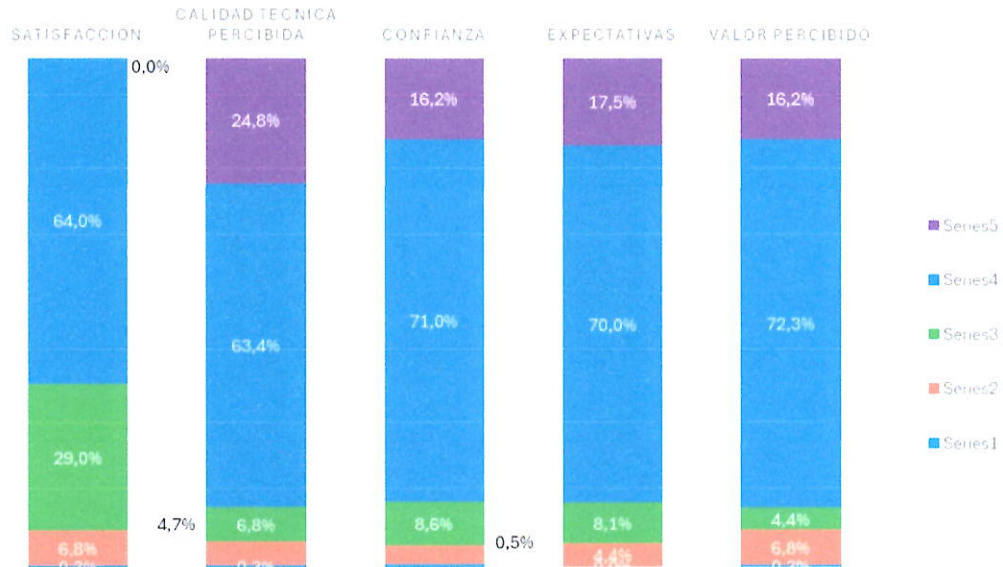
En cuanto a la eficacia de la participación el 87,8% de los encuestados coinciden en que la participación ciudadana ejercida ha mejorado la calidad de las decisiones gubernamentales. Del mismo modo, un similar 87% de la ciudadanía percibe que sus propuestas son tomadas en cuenta en la gestión pública y 89% manifiesta que los proyectos de desarrollo local reflejan las necesidades y prioridades de su sector.

Por otro lado, con respecto a la igualdad y no discriminación el 89% de los encuestados ha respondido que todos los ciudadanos, independientemente de su origen, tienen las mismas oportunidades para participar, ya que el Gobierno Autónomo Descentralizado respeta los principios de interculturalidad y plurinacionalidad en los procesos de participación, y que cuentan con acciones específicas para promover la participación de grupos vulnerables.

Satisfacción de los servicios públicos

En términos generales el 64% de la ciudadanía encuestada expresa que se siente satisfecho con los servicios públicos del GAD Municipal del Cantón Latacunga. Un 29% se mantiene neutral y un 7% expresa insatisfacción lo cual indica que aún existen aspectos a mejorar. En este mismo sentido el 87% considera que el servicio recibido es de calidad y que los servidores públicos del GAD Municipal receptan y solucionan de forma ágil y adecuada las necesidades de los usuarios. Además, el 89% ha expresado que se sienten seguros al ser atendido por el personal que labora en esta entidad.

Gráfico 2: Resultados de las dimensiones de satisfacción



Por otro lado, el 88% enfatiza que los servicios ofrecidos por el GAD Municipal de Latacunga son de calidad y que han observado mejoras constantes en los servicios públicos ofrecidos, lo cual se evidencia la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos, ya que el 87% expresa que cubren sus expectativas que los servicios prestados por la entidad pública son confiables. En este mismo contexto se ha evidenciado que el 78% de los ciudadanos nunca y casi nunca han tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el GADM de Latacunga.

También se ha indagado sobre la percepción de la ciudadanía sobre la innovación que tiene el GAD Municipal de Latacunga y un 89% han respondido que este municipio es innovador y con visión de futuro, y que se preocupa por las necesidades de sus usuarios. De la misma manera un mismo porcentaje expresan que los servicios ofrecidos se adaptan a las necesidades de los usuarios, y que el personal posee los conocimientos adecuados y el profesionalismo al momento de atender ya que han recibido explicaciones claras sobre alguna información solicitada.

Correlación de las variables de estudio

En este estudio indagó cómo las dinámicas participativas influyen directamente en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad y eficiencia de los servicios públicos en el contexto local del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi. Para llevar a cabo este análisis se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, relacionando cada uno de los principios de la participación ciudadana con tres aspectos o dimensiones clave de la satisfacción de los servicios públicos, como son la percepción de calidad, el valor percibido y el nivel de satisfacción general. A continuación, se presentan los resultados de cada una de las correlaciones, que permiten analizar el grado de satisfacción con respecto a los servicios públicos en función de dichos principios.

Tabla 5: Correlación entre los principios de participación ciudadana y la calidad percibida

	Correlación de Pearson	Nivel de Correlación
CONOCIMIENTO	0,714	Fuerte
INVOLUCRAMIENTO EN DECISIONES	0,671	Fuerte
TRANSPARENCIA	0,738	Fuerte
EFICACIA	0,748	Fuerte
IGUALDAD	0,760	Fuerte

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Se evidencia que existe una fuerte correlación positiva entre cada uno de los principios de participación y la percepción de calidad de los servicios ofrecidos por el GADM de Latacunga, evidenciada en la mayoría de los valores obtenidos, los cuales superan el valor de 0.6.

Tabla 6: Correlación entre los principios de participación ciudadana y el valor percibido

	Correlación de Pearson	Nivel de Correlación
CONOCIMIENTO	0,743	Fuerte
INVOLUCRAMIENTO EN DECISIONES	0,669	Fuerte
TRANSPARENCIA	0,719	Fuerte
EFICACIA	0,769	Fuerte
IGUALDAD	0,770	Fuerte

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

De manera similar, esta tendencia también se observa en la dimensión de valor percibido destacando una fuerte correlación con cada uno de los principios de la participación ciudadana.

Tabla 7: Correlación entre los principios de participación ciudadana y la satisfacción

	Correlación de Pearson	Nivel de Correlación
CONOCIMIENTO	0,469	Moderado
INVOLUCRAMIENTO EN DECISIONES	0,374	Débil
TRANSPARENCIA	0,449	Moderado
EFICACIA	0,467	Moderado
IGUALDAD	0,463	Moderado

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos.

Sin embargo, en cuanto al nivel de satisfacción general, los coeficientes de correlación se encuentran en un rango moderado, indicando una correlación positiva moderada. Esto sugiere que principios de participación como conocimiento, involucramiento en decisiones, transparencia, eficacia e igualdad son influyentes, pero no determinantes en la satisfacción.

Además, es importante mencionar que todas las correlaciones analizadas presentaron valores de significancia inferior a 0.05, los cuales reafirman que cada uno de los resultados son estadísticamente significativos.

Discusión

En el contexto del cantón, se evidencia que existe una alta participación ciudadana, tanto en el conocimiento y acceso a la información, involucramiento en la toma de decisiones, transparencia y rendición de cuentas, eficacia de la participación, igualdad y no discriminación. Que podría deberse a que a nivel nacional los procesos de participación se vienen adoptando como parte de la cultura ciudadana desde que se ha establecido mecanismos para garantizar el derecho de participación en la constitución del 2008.

En este sentido, según el COOTAD (artículo 233); establece que todas las dependencias gobiernos autónomos descentralizados deben preparar hasta el mes de septiembre de cada año, un plan operativo anual con el correspondiente presupuesto participativo para el siguiente año. Este presupuesto debe alinearse con las prioridades del plan de desarrollo y ordenamiento territorial y bajo los principios de la participación ciudadana definidos en la Constitución y la ley. Debido a esto, la ciudadanía se ha involucrado cada vez más en los procesos participativos, buscando ser considerada en la distribución de los recursos que legalmente les corresponden.

Sin embargo, Paño-Yañez (2023) enfatiza que, a pesar de la creación de ciertos mecanismos y canales de participación, aún en la actualidad no se puede hablar de una participación activa ni significativa de la ciudadanía. Esto debido a que algunos procesos de participación pueden no estarse dando de una manera adecuada y muchas veces como lo plantea Salas (2020) los ejecutivos solo estén elaborado el documento únicamente para cumplir la normativa, sin informar y consultar oportunamente a la ciudadanía.

Por otro lado, el nivel de satisfacción moderado (64%) evidenciado, que tiene la ciudadanía con los servicios públicos ofrecidos por el GADM de Latacunga. El nivel de satisfacción puede ser relativo al contexto y la institución evaluada. Por un lado, Villa et al. (2017) evidencia una satisfacción del 90,96% con los servicios públicos en la ciudad de Riobamba. Esto debido a que los servicios en las instituciones públicas vienen mejorando por las políticas y estrategias implementadas. Sin embargo, el nivel de satisfacción evidenciado plantea

oportunidades para seguir mejorando con el objetivo de brindar mejores servicios que generen una alta satisfacción de los ciudadanos de este cantón.

En este mismo contexto el alto porcentaje (87%) de la ciudadanía a considerado que los servicios que ofrece el GADM de Latacunga son confiables, lo cual plantea oportunidades para motivar a una participación ciudadana voluntaria, ya que según Miao (2023) la efectividad de la participación ciudadana está influenciada por los niveles de confianza, es decir que los niveles más altos de confianza amplifican los efectos positivos de la participación ciudadana.

En cuanto a las correlaciones obtenidas entre los principios de participación ciudadana con las dimensiones de la satisfacción de los servicios públicos, se evidencia que el nivel de conocimiento y acceso a la información que tiene la ciudadana sobre los derechos de participación influye en la percepción de la calidad de servicio y el valor percibidos, lo cual puede entenderse que entre más estén más informados sobre sus oportunidades de participación, perciban una mejor calidad de los servicios recibidos.

Por otro lado, la participación voluntaria está relacionada moderadamente con la satisfacción de los servicios públicos, lo cual indica que a pesar de que existe una alta participación por interés propio (80,2%) no están satisfechos, ya que pueden no sentirse escuchados en su totalidad reflejando cierta inconformidad en este aspecto.

Los principios de la participación ciudadana como la igualdad y no discriminación también presentan un alto porcentaje de aprobación, donde han expresado que todos los ciudadanos, independientemente de su origen, tienen las mismas oportunidades para participar, respetando los principios de la no exclusión, la equidad y el reconocimiento y respeto por la diversidad, lo cual indica que estos valores son percibidos con positivismo en este cantón. Estos aspectos no solo fomentan la participación, sino que también genera confianza en las instituciones gubernamentales, lo que, en última instancia, conduce a niveles más altos de satisfacción entre los ciudadanos.

CONCLUSIONES

Es importante entender que los principios de la participación ciudadana como el nivel de conocimiento, el involucramiento en la toma de decisiones, la transparencia y rendición de cuentas, la eficacia e igualdad, influyen en la percepción ciudadana sobre la satisfacción, lo cual es fundamental para fortalecer la gobernabilidad democrática y la eficiencia de los gobiernos locales.

La relación evidenciada entre los principios de la participación ciudadana y la satisfacción de los servicios públicos indican que existe una influencia directa con la percepción del valor y la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el GADM de Latacunga. Esto muestra que una participación activa de los ciudadanos conduce a mejores resultados en la prestación de servicios, por lo tanto, una mejor satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aquije Loayza, M. M. L., López Malpartida, M. H. J. C., & Garay Peña, D. L. E. (2021). Participación ciudadana en los gobiernos locales: una revisión latinoamericana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 10070-10091. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1054

Asamblea Nacional de Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)*. Registro Oficial No. 303.

Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2011). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial No. 449.

Dután-Narváez, M. L., Pozo-Cabrera, E. E., & Trelles-Vicuña, D. F. (2022). La participación ciudadana en la constitución del Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(2), 453–490. <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i2.1965>

Hernández Lalinde, J. D., Espinosa Castro, F., Rodríguez, J. E., Chacón Rangel, J. G., Toloza Sierra, C. A., Arenas Torrado, M. K., Bermúdez Pirela, V. J. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587-601.

Hernández Sampieri, R., Pilar Baptista , L., & Fernández Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGRAW-HILL.

Matias-Camargo, S. R. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Derecho y Realidad*, 12(24), 315–329. <https://doi.org/10.19053/16923936.v2.n24.2014.4544>

Miao, H. (2023). Types of Public Participation and Their Effect on Satisfaction with Local Public Services in China: Political Trust as a Moderating Variable. *Asian Survey*. 63 (6): 851–877. <https://doi.org/10.1525/as.2023.2007496>

Naser, A., Williner, A., & Sandoval, C. (2021). *Participación ciudadana en los asuntos públicos: Un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto*. Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/184). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Ordoñez Valencia, H., Trelles Vicuña, D. (2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 25(4).

Paño-Yáñez, P., Pacheco-Lupercio, F., y Sucozhañay-Calle, D. (2023). Análisis del proceso de institucionalización de la participación ciudadana en Ecuador. *Revista Española De Ciencia Política*, (61), 93–117. <https://doi.org/10.21308/recp.61.04>

Salas Subía, Marco Antonio. (2020). Percepción de la participación ciudadana en los gobiernos autónomos parroquiales rurales: Otavalo-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 26(2), 163-179.

Santos, B. (2020). *Urban Information Systems and Digital Channels to Enhance Transparency and Participation in Urban Planning*. In C. Silva (Ed.), *Citizen-Responsive Urban E-Planning: Recent Developments and Critical Perspectives* 83-110. IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-4018-3.ch004>

Tuapanta, J. V., Duque, M. A., & Mena, A. P. (2018). Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADEN* 10(1), 37 – 48

Villa Sánchez, H.V., Cando Zumba, A.R., Alcoser Cantuña, F.E. y Ramos Morocho, R.A. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE PÚBLICA

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Agradeceremos su gentil apoyo con el desarrollo de la presente encuesta, marque la opción que refleje su elección.

Nota: La información proporcionada en la presente encuesta será utilizada con fines netamente académicos de manera confidencial.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONOCIMIENTO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Estoy informado sobre derechos de participación ciudadana.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Tengo fácil acceso a la información pública relevante para participar en la gestión pública.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Los medios de comunicación social difunden adecuadamente los derechos y deberes de la ciudadanía.

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A Veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

INVOLUCRAMIENTO EN LA TOMA DE DECISIONES

La ciudadanía tiene la oportunidad de participar en la elaboración de políticas públicas.

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A Veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

Las autoridades locales convocan regularmente a asambleas y audiencias públicas para discutir temas de interés

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A Veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Las autoridades rinden cuentas de sus decisiones y acciones a la ciudadanía

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Las sesiones de los gobiernos autónomos descentralizados son públicas y accesibles

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

EFICACIA DE LA PARTICIPACIÓN

La participación ciudadana ha mejorado la calidad de las decisiones gubernamentales

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La ciudadanía percibe que sus propuestas son tomadas en cuenta en la gestión pública

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Los proyectos de desarrollo local reflejan las necesidades y prioridades de la comunidad.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Todos los ciudadanos, independientemente de su origen, tienen las mismas oportunidades para participar.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Existen acciones específicas para promover la participación de grupos vulnerables.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Se respetan los principios de interculturalidad y plurinacionalidad en los procesos de participación.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA

¿Considera que el servicio recibido es de calidad en el GAD Municipal del Cantón Latacunga??

1. Muy Baja
2. Baja
3. Regular
4. Buena
5. Muy Buena

¿Los servidores públicos del GAD Municipal receptan y solucionan de forma ágil y adecuada las necesidades de los usuarios?

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿Se siente seguro al ser atendido por el personal del GAD Municipal del Cantón Latacunga?

1. Nada
2. Poco
3. Neutral
4. Bastante
5. Completamente

¿Se siente satisfecho con los servicios públicos del GAD Municipal del Cantón Latacunga?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Neutral
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA

¿Usted ha observado mejoras en los servicios públicos ofrecido por el GAD Municipal del Cantón Latacunga?

1. Ninguna
2. Pocas
3. Regulares
4. Bastantes
5. Muchas

¿Son de calidad, los servicios ofrecidos por el GAD Municipal del Cantón Latacunga?

1. Muy Baja
2. Baja
3. Regular
4. Buena
5. Muy Buena

VALOR PERCIBIDO

¿Son confiables, los servicios que ofrece el GAD Municipal del Cantón Latacunga?

1. Nada
2. Poco
3. Regular
4. Confiables
5. Muy Confiables

¿Los servicios públicos prestados por el GAD Municipal del Cantón Latacunga cubren sus expectativas?

1. Nada
2. Poco
3. Regular
4. Confiables
5. Muy Confiables

¿Usted ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el GAD Municipal del Cantón Latacunga?

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A Veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

CONFIANZA

¿El GAD municipal del Cantón Latacunga es innovador y con visión de futuro?

1. Totalmente desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿El GAD Municipal del Cantón Latacunga se preocupa por las necesidades de sus usuarios?

1. Totalmente desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

EXPECTATIVAS

¿Los servicio que ofrece el GAD municipal del Cantón Latacunga se adapta a sus necesidades como usuario?

1. Totalmente desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿El personal del GAD Municipal del Cantón Latacunga es claro en las explicaciones o informaciones dadas?

1. Totalmente desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

¿El personal del el GAD Municipal del Cantón Latacunga posee los conocimientos adecuados y el profesionalismo al momento de atender a los usuarios?

1. Totalmente desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Anexo 2. Instrumento para la Validez de Contenido

Experto 1. Rosa de Lourdes Acosta Velarde


INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente tiene como finalidad validar el formulario **CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**, el mismo que será aplicado a los Representantes Barriales, Parroquiales, Organizacionales, Comunales, Culturales, Deportivos y Sectores Vulnerables del cantón Latacunga, representan la población objetivo del estudio “Satisfacción de los Servicios Públicos a través de la participación ciudadana” el cual corresponde a un diseño de investigación cuantitativo no experimental.

1. Instrucciones:

La evaluación requiere una lectura detallada y completa de cada ítem propuesto a fin de comparar de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a Claridad de la redacción, Contexto correcto de ítem, Congruencia con el contenido y Dominio del Constructo. Para tal fin, deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y caso contrario se ofrece un espacio para las sugerencias si las hubiera.

Nombre y apellidos	Rosa de Lourdes Acosta Velarde
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	Ingeniera de Empresas Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA Magister en Auditoría Integral Experta en Metodología
e-mail	lobiacosta@yahoo.com
Teléfono o celular	0998790839
Fecha de la validación (día, mes y año):	18-07-2024
Firma	

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE
CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO)**

Calificación: muy aceptable (5) aceptable (4) regular (3) poco aceptable (2)
inaceptable (1)

N°	Ítems(afirmaciones)	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencia
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA																						
1	Estoy informado sobre derechos de participación ciudadana.	X					X					X					X					
2	Tengo fácil acceso a la información pública relevante para participar en la gestión pública	X					X					X					X					
3	Los medios de comunicación social difunden adecuadamente los derechos y deberes de la ciudadanía.	X					X					X					X					
4	La ciudadanía tiene la oportunidad de participar en la elaboración de políticas públicas.	X					X					X					X					

5	Las autoridades locales convocan regularmente a asambleas y audiencias públicas para discutir temas de interés	X				X				X								
6	Las autoridades rinden cuentas de sus decisiones y acciones a la ciudadanía	X				X				X								
7	Las sesiones de los gobiernos autónomos descentralizados son públicas y accesibles	X				X				X								
8	La participación ciudadana ha mejorado la calidad de las decisiones gubernamentales	X				X				X								
9	La ciudadanía percibe que sus propuestas son tomadas en cuenta en la gestión pública	X				X				X								
10	Los proyectos de desarrollo	X				X				X								

	las necesidades de sus usuarios?																			
2 5	¿Los servicios que ofrece el GAD municipal del Cantón Latacunga se adapta a sus necesidades como usuario?	X			X				X						X					
2 6	¿El personal del GAD Municipal del Cantón Latacunga es claro en las explicaciones o informaciones dadas?	X			X				X						X					
2 7	¿El personal del el GAD Municipal del Cantón Latacunga posee los conocimientos adecuados y el profesionalismo al momento de atender a los usuarios?	X			X				X						X					

Experto 2. PhD. Cejas Martínez Magda Francisca

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente tiene como finalidad validar el formulario **CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**, el mismo que será aplicado a los Representantes Barriales, Parroquiales, Organizacionales, Comunales, Culturales, Deportivos y Sectores Vulnerables del cantón Latacunga, representan la población objetivo del estudio “Satisfacción de los Servicios Públicos a través de la participación ciudadana” el cual corresponde a un diseño de investigación cuantitativo no experimental.

1. Instrucciones:

La evaluación requiere una lectura detallada y completa de cada ítem propuesto a fin de comparar de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a Claridad de la redacción, Contexto correcto de ítem, Congruencia con el contenido y Dominio del Constructo. Para tal fin, deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y caso contrario se ofrece un espacio para las sugerencias si las hubiera.

Nombre y apellidos	PhD. Cejas Martínez Magda Francisca / 1757404502
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	Directora de Investigación de la Universidad Nacional de Chimborazo Experta en Metodología
e-mail	magdacejas09@gmail.com
Teléfono o celular	0999021876
Fecha de la validación (día, mes y año):	26-07-2024
Firma	

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE
CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO)**

Calificación: muy aceptable (5) aceptable (4) regular (3) poco aceptable (2) inaceptable (1)

N o	Ítems (afirmaciones)	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugere ncia
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA																						
1	Estoy informado sobre derechos de participación ciudadana.	X					X					X					X					
2	Tengo fácil acceso a la información pública relevante para participar en la gestión pública	X					X					X					X					
3	Los medios de comunicación social difunden adecuadamente los derechos y deberes de la ciudadanía.	X					X					X					X					
4	La ciudadanía tiene la oportunidad de participar en la elaboración de políticas públicas.	X					X					X					X					

5	Las autoridades locales convocan regularmente a asambleas y audiencias públicas para discutir temas de interés	X				X				X								
6	Las autoridades rinden cuentas de sus decisiones y acciones a la ciudadanía	X				X				X								
7	Las sesiones de los gobiernos autónomos descentralizados son públicas y accesibles	X				X				X								
8	La participación ciudadana ha mejorado la calidad de las decisiones gubernamentales	X				X				X								
9	La ciudadanía percibe que sus propuestas son tomadas en cuenta en la gestión pública	X				X				X								
10	Los proyectos de desarrollo	X				X				X								

	local reflejan las necesidades y prioridades de la comunidad.																		
1 1	Todos los ciudadanos, independiente mente de su origen, tienen las mismas oportunidades para participar	X			X			X					X						
1 2	Existen acciones específicas para promover la participación de grupos vulnerables	X			X			X					X						
1 3	Se respetan los principios de interculturalidad y plurinacionalidad en los procesos de participación	X			X			X					X						
		SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS																	
1 4	¿Considera que los servicios recibidos son de calidad en el GAD Municipal del Cantón Latacunga?	X			X			X					X						

15	¿Los servidores públicos del GAD Municipal receptan y solucionan de forma ágil y adecuada las necesidades de los usuarios?	X				X				X				X				
16	¿Se siente seguro al ser atendido por el personal del GAD Municipal del Cantón Latacunga?	X				X				X				X				
17	¿Se siente satisfecho con los servicios públicos del GAD Municipal del Cantón Latacunga?	X				X				X				X				
18	¿Usted ha observado mejoras en los servicios públicos ofrecido por el GAD Municipal del Cantón Latacunga?	X				X				X				X				
19	¿Son de calidad, los servicios ofrecidos por el GAD Municipal del	X				X				X				X				

	Cantón Latacunga?																		
20	¿Son confiables, los servicios que ofrece el GAD Municipal del Cantón Latacunga?	X			X			X				X							
21	¿Los servicios públicos prestados por el GAD Municipal del Cantón Latacunga cubren sus expectativas?	X			X			X				X							
22	¿Usted ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el GAD Municipal del Cantón Latacunga?	X			X			X				X							
23	¿El GAD municipal del Cantón Latacunga es innovador y con visión de futuro?	X			X			X				X							
24	¿El GAD Municipal del Cantón Latacunga se preocupa por las	X			X			X				X							

Experto 3. Lic. Pedro Martin Villamarin Espinel

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente tiene como finalidad validar el formulario **CUESTIONARIO – SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**, el mismo que será aplicado a los Representantes Barriales, Parroquiales, Organizacionales, Comunales, Culturales, Deportivos y Sectores Vulnerables del cantón Latacunga, representan la población objetivo del estudio **“Satisfacción de los Servicios Públicos a través de la participación ciudadana”** el cual corresponde a un diseño de investigación cuantitativo no experimental.

1. Instrucciones:

La evaluación requiere una lectura detallada y completa de cada ítem propuesto a fin de comparar de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a Claridad de la redacción, Contexto correcto de ítem, Congruencia con el contenido y Dominio del Constructo. Para tal fin, deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y caso contrario se ofrece un espacio para las sugerencias si las hubiera.

Nombre y apellidos	Lic. Pedro Martin Villamarin Espinel
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	Asesor Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Latacunga Experto en Servicios Públicos
e-mail	martin.villamarin2@outlook.com
Teléfono o celular	0984051677
Fecha de la validación (día, mes y año):	27-07-2024
Firma	

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE
CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTO)**


Calificación: muy aceptable (5) aceptable (4) regular (3) poco aceptable (2) inaceptable (1)

N°	Ítems (afirmaciones)	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del constructo					Sugerencia
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA																						
1	Estoy informado sobre derechos de participación ciudadana.	X					X					X					X					
2	Tengo fácil acceso a la información pública relevante para participar en la gestión pública	X					X					X					X					
3	Los medios de comunicación social difunden adecuadamente los derechos y deberes de la ciudadanía.	X					X					X					X					
4	La ciudadanía tiene la oportunidad de participar en la elaboración de políticas públicas.	X					X					X					X					
5	Las autoridades locales convocan regularmente a asambleas y audiencias públicas para discutir temas de interés	X					X					X					X					
6	Las autoridades rinden cuentas de sus decisiones y	X					X					X					X					

	acciones a la ciudadanía																		
7	Las sesiones de los gobiernos autónomos descentralizados son públicas y accesibles	X				X				X					X				
8	La participación ciudadana ha mejorado la calidad de las decisiones gubernamentales	X				X				X					X				
9	La ciudadanía percibe que sus propuestas son tomadas en cuenta en la gestión pública	X				X				X					X				
10	Los proyectos de desarrollo local reflejan las necesidades y prioridades de la comunidad.	X				X				X					X				
11	Todos los ciudadanos, independientemente de su origen, tienen las mismas oportunidades para participar	X				X				X					X				
12	Existen acciones específicas para promover la participación de grupos vulnerables	X				X				X					X				
13	Se respetan los principios de interculturalidad y	X				X				X					X				

26	¿El personal del GAD Municipal del Cantón Latacunga es claro en las explicaciones o informaciones dadas?	X				X				X						X										
27	¿El personal del el GAD Municipal del Cantón Latacunga posee los conocimientos adecuados y el profesionalismo al momento de atender a los usuarios?	X			X					X						X										

Anexo 3. Carta de aceptación



CERTIFICADO


El Consejo Editorial de la revista hace constar que el artículo científico **PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS** de los autores, Margarita Natali Cadena Castillo, Yadira Paola Borja Brazales, Efrén Gonzalo Montenegro Cueva, se publicará en el **volumen 13 número. 2 correspondiente a (mayo- agosto/ 2025)**

Márgenes: Revista multitemática de desarrollo local y sostenibilidad, es de carácter multidisciplinar y está dirigida a todos los profesionales, profesores e investigadores del país y foráneos, que traten diferentes aspectos de las Ciencias Sociales y Humanísticas, Ciencias Agropecuarias y Veterinarias, Ciencias Técnicas y Aplicadas, Ciencias Económicas y Contables así como Ciencias Pedagógicas.


Está incluida e indexada en la base de datos ERIHPLUS, certificada por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) También se encuentra en varios directorios académicos (LatinREV, REDIB, catálogo y directorio LATINDEX), redes académicas (Google Scholar, Mendeley, Academia.edu), redes profesionales (Linkedin) y sociales (Facebook).

Disponible en: <https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes/index>

Sancti Spiritus, Cuba con fecha: **05 de noviembre de 2024**



Dr. C. Lidia Esther Estrada Jiménez
Directora del CRAI



Anexo 4. Base de datos de la revista

BASES DE DATOS



CATÁLOGOS

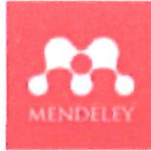


DIRECTORIOS ACADÉMICOS



Directory of
Research Journal
Indexing





REDES SOCIALES



SISTEMA ANTIPLAGIO



