

Análisis Causal: Modelo de Gestión del Eje Social de un Gobierno Local en Santa Elena

Walter Alfredo Gellibert Villao¹; Cristina Jesenia Quirumbay¹

¹Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), Santa Elena, Ecuador

wgellibert@ucvvirtual.edu.pe | <https://orcid.org/0000-0002-1677-089X>

cristina.quirumbay9567@upse.edu.ec | <https://orcid.org/0009-0003-4718-4652>

Correspondencia: wgellibert@ucvvirtual.edu.pe

Resumen: La gestión de los servicios sociales en los gobiernos locales enfrenta el reto de traducir sus procesos administrativos en mejoras reales para la calidad percibida por la ciudadanía, un vínculo que la literatura sobre administración pública aún no esclarece por completo. Este estudio analiza la relación causal entre el modelo de gestión del eje social y la calidad de los servicios públicos en un gobierno local de Santa Elena. Desde un enfoque cuantitativo, con método hipotético-deductivo y diseño no experimental, transversal y de alcance explicativo-causal, se aplicó una encuesta tipo Likert a 79 servidores públicos y el análisis estadístico se realizó en SPSS v25 mediante descriptivos, prueba t para una muestra y correlaciones de Spearman. Los resultados evidencian que la eficiencia operativa y la eficacia productiva se mantienen en niveles neutros, mientras que la calidad del servicio alcanza valores superiores al umbral de referencia, consolidándose como fortaleza del modelo, y la articulación institucional se ubica cerca del umbral con una leve tendencia al alza. La correlación más alta se presentó entre articulación y calidad, confirmando su interdependencia sistémica. La hipótesis causal se valida, la articulación institucional amplifica la eficiencia y la eficacia para elevar la calidad percibida, aportando evidencia útil para la gestión pública local y en concordancia con el ODS 16.

Palabras clave: gestión pública; servicios sociales; gobiernos locales.

Código de clasificación internacional UNESCO: 5909.05 - Instituciones regionales.

Clasificación OCDE-FOS: 5.6 - Ciencia política.

Causal Analysis: Management Model of the Social Axis in a Local Government in Santa Elena

Abstract: The management of social services in local governments faces the challenge of translating administrative processes into real improvements in the quality perceived by citizens, a link that the public administration literature has not yet fully clarified. This study examines the causal relationship between the management model of the social axis and the quality of public services in a local government in Santa Elena. Using a quantitative approach, a hypothetical-deductive method, and a non-experimental, cross-sectional design with an explanatory-causal scope, we administered a Likert-type survey to 79 public servants and conducted the statistical analysis in SPSS v25 using descriptive statistics, a one-sample t-test, and Spearman correlations. The results showed that operational efficiency and productive effectiveness remained at neutral levels, whereas service quality reached values above the reference threshold, establishing itself as a strength of the model, while institutional coordination stood close to the threshold with a slight upward trend. The strongest correlation was observed between coordination and quality, confirming their systemic interdependence. We validate the causal hypothesis: institutional coordination amplifies efficiency and effectiveness to raise perceived quality, providing evidence useful for local public management and in line with SDG 16.

Keywords: public management; social services; local governments.

UNESCO International Classification Code: 5909.05 - Regional institutions.

OECD-FOS Classification: 5.6 - Political science.

Análise Causal: Modelo de Gestão do Eixo Social de um Governo Local em Santa Elena

Resumo: A gestão dos serviços sociais nos governos locais enfrenta o desafio de traduzir seus processos administrativos em melhorias reais para a qualidade percebida pela cidadania, uma relação que a literatura sobre administração pública ainda não esclarece por completo. Este estudo analisa a relação causal entre o modelo de gestão do eixo social e a qualidade dos serviços públicos em um governo local de Santa Elena. A partir de uma abordagem quantitativa, com método hipotético-dedutivo e delineamento não experimental, transversal e de alcance explicativo-causal, aplicou-se um questionário do tipo Likert a 79 servidores públicos, e a análise estatística foi realizada no SPSS v25 mediante estatísticas descritivas, teste t para uma amostra e correlações de Spearman. Os resultados evidenciam que a eficiência operacional e a eficácia produtiva mantêm-se em níveis neutros, enquanto a qualidade do serviço alcança valores superiores ao limiar de referência, consolidando-se como um ponto forte do modelo, e a articulação institucional situa-se próxima ao limiar, com uma leve tendência de alta. A correlação mais alta ocorreu entre articulação e qualidade, confirmando sua interdependência sistêmica. A hipótese causal é validada: a articulação institucional amplifica a eficiência e a eficácia para elevar a qualidade percebida, fornecendo evidências úteis para a gestão pública local e em consonância com o ODS 16.

Palavras-chave: gestão pública; serviços sociais; governos locais.

Código de Classificação Internacional da UNESCO: 5909.05 - Instituições regionais.

Classificação OCDE-FOS: 5.6 - Ciência política.

Cómo citar este artículo:

Gellibert, W. A., & Quirumbay, C. J. (2026). Análisis Causal: Modelo de Gestión del Eje Social de un Gobierno Local en Santa Elena. *Revista Scientific*, 11(40), 78–92. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2026.11.40.5.78-92>

Fecha de Recepción:
07-08-2025

Fecha de Aceptación:
18-10-2025

Fecha de Publicación:
05-05-2026

1. Introducción

Los proyectos sociales de los gobiernos locales son una herramienta para transformar la vulnerabilidad hacia un estado deseable de la sociedad (Baca-Tavira & Herrera-Tapia, 2016), por tanto, requieren de continuas mejoras hacia la satisfacción del usuario mediante la calidad (Ruíz & Delgado, 2020) como un proceso que depende de la fluidez y habilidad en el manejo de diversas interacciones para alcanzar el grado de eficacia esperado (Villalba, 2013).

Una revisión documental de estudios sobre gestión pública municipal, mayormente latinoamericanos, encontró que el rendimiento laboral y la evaluación del desempeño se asocian causalmente con una gestión municipal eficaz y eficiente (Tobar, 2022); la disparidad de resultados en el equilibrio social como meta del servicio público ha provocado intentos por reconfigurar los servicios sociales sobre nuevas figuras administrativas, como el caso Finlandia y los “condados de bienestar” (Mattila & Kallio, 2025);

En naciones como Eslovenia, Austria y Croacia, esta reingeniería estructural y de competencias son motivo de estudio comparado con otros sistemas relacionados a partir de los contextos nacionales y sectoriales (Babšek et al., 2024); en Filipinas, el cumplimiento de la Ley de Facilitación de Negocios y Servicio Gubernamental Eficiente mostró avances en sus componentes legales, aunque el estudio advierte que la eficiencia plena del servicio solo se alcanzará si ese cumplimiento se acompaña de un cambio de comportamiento en proveedores y usuarios, pues persisten problemas de colas (Romero et al., 2019).

Al margen del enfoque, el gobierno digital y el gobierno abierto se consolidan como un nuevo paradigma de la gestión pública en América Latina, orientado a la transparencia y a la mejora de las compras públicas (Morillo et al., 2020); la eficiencia de este tipo de cobertura pública está ligada en gran medida con el nivel de atención a las necesidades actuales del talento humano, entre estas la capacitación (Pacáková et al., 2023);

La innovación social y los nuevos modelos de gobernanza colaborativa constituyen otro puntal conceptual para la provisión de bienes y servicios públicos orientados a la ciudadanía (Conejero, 2017); en Italia, estudios evaluaron el rol protagónico de los distritos sociales correlacionando las oficinas técnicas de planificación, la coordinación entre políticas sociales y otros servicios, y los recursos financieros (Agostini, 2008).

Sobre la promoción y transformación del desarrollo humano, investigadores de habla hispana reportaron que las innovaciones organizacionales están ligadas con la información digital, su potencial económico y la aplicabilidad del manejo de data para (González et al., 2020) y a la implementación de herramientas estratégicas de cambio diseñadas para organizaciones de actuación colectiva con múltiples características (Bonne & Tellez, 2019).

En Ecuador, un estudio de buenas prácticas de gestión pública en un GAD municipal encontró que las acciones orientadas a mejorar el clima laboral interno de los servidores públicos promueven, a su vez, la participación ciudadana, aunque los propios usuarios manifestaron inconformidad con los servicios recibidos (Borja & Gaucho, 2023);

En el marco jurídico ecuatoriano, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización atribuye a los gobiernos autónomos descentralizados provinciales y municipales competencias exclusivas en la formulación, ejecución y evaluación de planes y programas de protección social dirigidos a los grupos de atención prioritaria (Asamblea Nacional, 2010). Esta atribución normativa convierte el desempeño del eje social de estos gobiernos en una obligación de cumplimiento legal, además de un compromiso ético con la población vulnerable, y respalda que la evaluación de sus modelos de gestión se aborde con el mismo rigor metodológico exigido a otras políticas públicas sectoriales.

A escala internacional, el informe Government at a Glance 2025, de la Organización para la Cooperación

y el Desarrollo Económicos, documenta que la satisfacción ciudadana con los servicios públicos varía de forma sustancial entre países y constituye un indicador sensible a la calidad percibida de la administración, más allá del volumen de recursos invertidos (OECD, 2025). Este hallazgo respalda la pertinencia de estudiar la calidad del servicio social como una variable que depende de las condiciones operativas del modelo de gestión, y no únicamente de la disponibilidad presupuestaria, en contextos como el ecuatoriano.

Desde la teoría de la reforma de la gestión pública, Pollitt y Bouckaert (2017) sostienen que los procesos de modernización administrativa siguen trayectorias distintas según las capacidades institucionales previas, la cultura organizacional y las presiones fiscales propias de cada contexto, de modo que un mismo instrumento de gestión puede producir resultados heterogéneos entre gobiernos locales con dotaciones similares de recursos. Esta perspectiva comparada matiza los hallazgos citados sobre Finlandia, Eslovenia, Austria, Croacia y Filipinas, y advierte contra la transferencia acrítica de modelos de gestión entre países sin considerar las particularidades del gobierno local receptor.

La revisión sistemática de Sáenz et al. (2025), sobre satisfacción ciudadana y calidad del servicio en gobiernos locales durante el período 2020 a 2025, confirma que buena parte de la producción científica reciente sobre este objeto de estudio proviene de instituciones latinoamericanas y examina la calidad desde la perspectiva del usuario externo, mientras que los estudios centrados en la percepción interna de los propios servidores públicos permanecen comparativamente escasos. Esta brecha refuerza la pertinencia de abordar la percepción interna del modelo de gestión como antecedente de la calidad externa que finalmente percibe la ciudadanía.

El propio informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos profundiza en el índice de gobierno digital como uno de los

componentes que más influye en la percepción de eficiencia y transparencia de las administraciones locales (OECD, 2025), lo cual es coherente con los hallazgos previamente citados sobre gobierno digital y gobierno abierto en América Latina (Morillo et al., 2020); esta convergencia sugiere que la modernización tecnológica y el fortalecimiento del talento humano no son estrategias aisladas, sino componentes complementarios de un mismo proceso de reforma administrativa.

En esa misma línea, la asociación causal entre evaluación del desempeño y gestión municipal eficaz documentada por Tobar (2022) para el contexto latinoamericano anticipa que un gobierno local capaz de medir sistemáticamente sus procesos internos está mejor posicionado para sostener, en el tiempo, los niveles de calidad que sus usuarios perciben, lo cual reafirma la pertinencia de evaluar empíricamente, como se hace en este estudio, las condiciones operativas del modelo de gestión del eje social.

Surge la necesidad de aportar conocimientos relacionados con el Desarrollo Sostenible 16, relacionado a consolidar las instituciones públicas, a través de la aplicación de decisiones legitimadas como respuesta a las necesidades sociales (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2018); esto invoca a comprender y mejorar relaciones entre la ciudadanía y las gobiernos locales encargados de proveer servicios sociales para refundar la confianza ciudadana y rebatir los sistemas estructurales que se debaten entre la desigualdad y otras tareas pendientes por el Estado en la garantía de los derechos fundamentales.

En respuesta a esta problemática, el sistema teórico de esta investigación se compone de una visión operativa, fundamentada en la "Teoría General de Sistemas" (Martínez, 2008), con una mirada a las organizaciones como sistemas abiertos compuestos por partes interrelacionadas para entender cómo el modelo de gestión de los servicios sociales impacta en otras áreas de la misma institución y especialmente en la

interacción con los ciudadanos.

Desde la visión antropológica, la Teoría de la Interpretación de las Culturas (Geertz, 1973) sostiene que todo acto humano es portador de significados culturales que solo pueden comprenderse plenamente si se contextualizan en su entramado simbólico y social; esta afirmación aplicada al evaluar un modelo de gestión, sus resultados evidenciará la percepción de las acciones del gobierno local, sus procesos agregadores de valor y el significado atribuido a las mejoras en el modo de vida de los ciudadanos.

El problema de investigación radica en el modelo de gestión social de un gobierno local ecuatoriano y su capacidad de asegurar que los servicios públicos eficientes mediante la aplicación y optimización de instrumentos que se traduzcan en bienestar social (Larrubia & Navarro, 2015); con este propósito, surge la necesidad de identificar las razones que activan la percepción de calidad del servicio para corregir rumbos, reorientar acciones, mejorar el diseño de programas y, en caso necesario, suspender aquellas intervenciones que no generen el impacto esperado.

En el presente estudio, la concepción teórica de la variable independiente, modelo de gestión, parte del diseño empresarial como un prototipo administrativo simplificado y reproducible que persigue objetivos institucionales mediante la administración de recursos y acciones establecidas (Montenegro, 2021).

Esta concepción del modelo de gestión como diseño empresarial reproducible se complementa con el planteamiento de Pollitt y Bouckaert (2017), para quienes todo modelo de gestión pública combina estructuras formales, rutinas administrativas y valores organizacionales que condicionan su capacidad de traducir objetivos institucionales en resultados verificables; por ello, evaluar un modelo de gestión exige examinar no solo sus componentes declarados, sino también su desempeño efectivo en condiciones operativas reales, tal como se propone en el presente estudio.

Para conceptualizar la variable dependiente,

calidad del servicio social público, los autores concuerdan en referenciar el grado de cumplimiento de expectativas, satisfacción de necesidades y garantía de los derechos de los usuarios atendidos (Dueñas et al., 2024).

Conviene precisar que esta noción de calidad del servicio social público distingue entre la percepción interna de los servidores públicos, que actúan como ejecutores directos del modelo de gestión y observan de forma cotidiana sus condiciones operativas, y la percepción externa de los usuarios finales, que evalúan el servicio desde la experiencia de su prestación; ambas dimensiones son complementarias, pero no intercambiables, y el presente estudio se concentra deliberadamente en la primera como antecedente explicativo de la segunda.

Epistemológicamente, esta investigación adecúa la justificación de su contenido a partir de dos postulados, teórico y metodológico, respectivamente: la evaluación y ajuste del modelo de gestión se convierten en procesos clave para que las políticas públicas mantengan su relevancia y eficacia, cultivando una mejora continua que responda a las aspiraciones del Buen Vivir y a las demandas ciudadanas; y, la calidad en la gestión pública implica asegurar el acceso y oportunidad a servicios óptimos, reduciendo brechas sociales y promoviendo participación, inclusión, equidad y justicia social.

La convergencia entre la evidencia comparada, la teoría de la reforma administrativa y el marco normativo ecuatoriano configura un escenario propicio para examinar empíricamente si las condiciones operativas del modelo de gestión inciden, en efecto, en la calidad percibida de los servicios sociales de un gobierno local; esta relación causal, hasta ahora documentada de forma fragmentaria en la literatura revisada, constituye el núcleo explicativo que este estudio se propone contrastar.

La articulación de estas evidencias, comparadas internacionalmente y ancladas en el marco normativo ecuatoriano, permite plantear que el desempeño del eje

social de un gobierno local no puede explicarse únicamente por la disponibilidad de recursos ni por el diseño formal de sus programas, sino que depende de la manera en que sus procesos operativos, su capacidad de coordinación y su cumplimiento normativo interactúan para producir servicios de calidad reconocidos tanto por quienes los ejecutan como por quienes los reciben.

Se formulan las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es la percepción interna del modelo de gestión del eje social de un gobierno local en Ecuador?; ¿Cuál es la relación entre el modelo de gestión y la calidad de los servicios sociales públicos de la institución?. El objetivo es implementar un análisis explicativo sobre las condiciones operativas del eje social y sus relaciones causales con la calidad percibida en los servicios dirigidos a la población vulnerable.

La hipótesis de este estudio apunta a la relación causal entre las variables investigadas con el siguiente planteamiento: Las condiciones operativas del modelo de gestión del eje social de un gobierno local en Ecuador inciden en la calidad percibida por los servicios dirigidos a los grupos de atención prioritaria.

2. Metodología

La investigación adecúa sus procesos al paradigma positivista porque mediante un proceso empírico minucioso propone anticipadamente hipótesis emergentes de preguntas de investigación (Medina, 2001); es investigación aplicada, en apego al enfoque cuantitativo, de taxonomía causal no experimental explicativo por la intención implícita de proponer fundamentos micro teóricos que expliquen los procesos investigados en el campo social (Guerrero, 2022).

En este estudio, la población total estuvo constituida por 110 trabajadores de los servicios sociales de un gobierno local, incluyendo hombres y mujeres. A partir de esta población, se definió como población objetivo a quienes cumplieron los siguientes criterios de inclusión: estar enrolados legalmente en la institución y aceptar participar en el estudio mediante consentimiento informado. Los criterios de exclusión fueron:

trabajadores con funciones de campo, quienes no aceptaron participar y quienes no completaron correctamente el instrumento el día de la encuesta. La aplicación de estos criterios delimitó una población objetivo de 79 trabajadores, a quienes se aplicó un censo (muestra censal), es decir, se encuestó a la totalidad de esta población objetivo, previa declaración de consentimiento informado.

Para la recolección de datos estandarizados de manera estructurada respecto a la percepción, actitudes y opinión de los servidores públicos respecto a modelo de gestión social institucional, se aplicó una encuesta, cuyo cuestionario cerrado fue estructurado en torno a las dimensiones, eficiencia operativa y eficacia productiva, de la variable independiente Modelo de gestión; mientras que, articulación institucional y calidad del servicio, las dimensiones de la variable Eje Social.

Cada indicador en las dimensiones fue operacionalizado en ítems con escala de respuesta ordinal tipo Likert de 4 puntos, Nada de acuerdo, Un poco de acuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo, aplicado en el mes de junio de 2025. En el componente de análisis estadístico, se utilizó el software IBM SPSS Statistics v25, con el que se aplicaron técnicas descriptivas e inferenciales justificadas y alineadas con el nivel de medición de las variables, el diseño del instrumento, y el propósito explicativo del estudio.

La investigación se estructuró a partir de tres elementos metodológicos. Desde el punto de vista del método, se siguió la lógica hipotético-deductiva, pues el estudio parte de un marco teórico ya consolidado para contrastar la relación causal entre las variables modelo de gestión y calidad del servicio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El enfoque adoptado fue cuantitativo, en tanto la información se recolectó mediante un instrumento estandarizado y se procesó con técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Por su parte, el diseño fue de tipo no experimental, transversal, de alcance explicativo-causal, dado que las variables se midieron en un único momento

sin manipulación deliberada de las condiciones del gobierno local estudiado (Creswell & Creswell, 2018; Cohen et al., 2018). La articulación de estos tres elementos permite sostener que la lógica hipotético-deductiva, el tratamiento cuantitativo de los datos y el diseño no experimental transversal son coherentes entre sí y responden de manera consistente al objetivo explicativo planteado.

3. Resultados

Respecto a la consistencia interna, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach con un valor de alta fiabilidad global obtenido de 0,968 del cuestionario. Para el caso de los ítems, los valores oscilaron entre 0,726 y 0,740, lo cual evidencia una adecuada homogeneidad entre los ítems de cada dimensión y una correlación positiva entre las mediciones.

Los resultados se presentan en tablas nativas que resumen, para cada dimensión del instrumento (eficiencia operativa, eficacia productiva, articulación institucional y calidad del servicio), las pruebas de normalidad, la matriz de correlaciones, los estadísticos descriptivos, la matriz de hipótesis específicas y las pruebas t para una muestra aplicadas a cada dimensión. La tabla 1 corresponde a las cuatro dimensiones evaluadas mediante la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a.

Tabla 1. Pruebas de Normalidad Kolmogorov-Smirnova.

	Estadístico	gl	Sig.
D1	0,155	79	0,000
D2	0,154	79	0,000
D3	0,106	79	0,029
D4	0,127	79	0,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 1 muestra los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a, que determinó el tipo de prueba estadística pertinente para el cálculo de las correlaciones, con niveles de significancia de 0,000 en las dimensiones D1 y D2, sig 0,003 en la dimensión D4, y sig 0,029 en la dimensión D3. En la tabla 2 consta la matriz de correlación entre dimensiones de estudio.

Tabla 2. Matriz de Correlación.

		D1	D2	D3	D4	
Rho de Spearman	Eficiencia Operativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,850**	0,802**	0,753**
		Sig. (bilateral)		0,000	0,000	0,000
		N	79	79	79	79
	Eficacia Productiva	Coeficiente de correlación	0,850**	1,000	0,805**	0,756**
		Sig. (bilateral)	0,000		0,000	0,000
		N	79	79	79	79
	Articulación Institucional	Coeficiente de correlación	0,802**	0,805**	1,000	0,872**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000		0,000
		N	79	79	79	79
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0,753**	0,756**	0,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	
		N	79	79	79	79

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

D1-Eficiencia operativa; D2-Eficacia productiva; D3-Articulación institucional; D4-Calidad del servicio.

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 2 evidencia correlaciones favorables con alta puntuación entre dimensiones y una significancia bilateral al nivel $p < 0,001$, entre las que se destacan con una sólida correlación entre Articulación Institucional y Calidad del servicio ($r = 0,872$), a la par de Eficiencia productiva y Eficacia operativa ($r = 0,850$), y ésta última con Articulación institucional ($r = 0,802$).

En la tabla 3, la prueba estadística descriptiva ofrece información sobre medidas de tendencia central (media, mediana, moda), dispersión (desviación estándar, varianza) y consistencia interna (α de Cronbach), considerando una escala Likert de 4 puntos y una muestra de 79 casos.

Tabla 3. Descriptivas por Dimensión.

Construc	Ítem	Media	Mediana	Moda	Desv. Desviación	Varianza	α de Cronbach
Eficiencia Operativa	D1P1	3,11	3,00	3	0,816	0,666	0,966
	D1P2	2,94	3,00	3	0,882	0,778	0,967
	D1P3	2,94	3,00	3	0,837	0,701	0,966
	D1P4	3,04	3,00	3	0,823	0,678	0,966
	D1P5	2,92	3,00	3	0,764	0,584	0,966
	D1P6	2,99	3,00	3	0,776	0,602	0,966
Eficacia Productiva	D2P7	2,99	3,00	3	0,840	0,705	0,965
	D2P8	2,84	3,00	3	0,791	0,626	0,966
	D2P9	2,82	3,00	3	0,813	0,660	0,966
	D2P10	2,92	3,00	3	0,764	0,584	0,966
	D2P11	3,05	3,00	3	0,766	0,587	0,966
	D2P12	3,16	3,00	3	0,758	0,575	0,966
Articulación Institucional	D3P13	3,37	3,00	4	0,701	0,492	0,968
	D3P14	3,14	3,00	3	0,763	0,583	0,965
	D3P15	2,90	3,00	3	0,900	0,810	0,966
	D3P16	2,96	3,00	3	0,823	0,678	0,966
	D3P17	2,97	3,00	3	0,800	0,640	0,966
	D3P18	3,39	3,00	4	0,649	0,421	0,968
Calidad del servicio	D4P19	3,03	3,00	3	0,733	0,538	0,967
	D4P20	3,08	3,00	3	0,747	0,558	0,966
	D4P21	3,10	3,00	3	0,709	0,502	0,966
	D4P22	3,16	3,00	3	0,758	0,575	0,966
	D4P23	3,32	3,00	3	0,690	0,475	0,967
	D4P24	3,34	3,00	3	0,677	0,459	0,967

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 3 presenta el análisis descriptivo por

ítem, que permitió identificar las tendencias de respuesta en cada constructo evaluado. En Eficiencia Operativa, los valores medios oscilaron entre 2,92 y 3,11 puntos en la escala de 4, con percepción moderada hacia la capacidad institucional para optimizar procesos básicos. Las medidas de dispersión DE entre 0,76 y 0,88 sugieren homogeneidad de respuestas y predominio de la categoría “De acuerdo” como moda en los ítems. En la Eficacia Productiva, las medias se situaron entre 2,82 y 3,16 puntos con indicadores más valorados en la capacidad de cumplimiento de metas (D2P12, M = 3,16) y eficiencia de recursos (D2P11, M = 3,05), mientras que los de menor promedio correspondieron a la optimización de resultados (D2P9, M = 2,82).

Respecto a la Articulación Institucional, se observa un rango entre 2,90 y 3,39 puntos, con valores altos en ítems asociados a la coordinación y el trabajo en red (D3P13, M = 3,37; D3P18, M = 3,39). Las desviaciones estándar entre 0,64 y 0,90 revelan variabilidad en las percepciones de los encuestados, especialmente en la valoración de la cooperación interinstitucional (D3P15, DE = 0,90). En la dimensión Calidad del Servicio, se observaron los promedios más elevados, destacando los ítems de satisfacción general (D4P23, M = 3,32; D4P24, M = 3,34). En conjunto, los resultados apuntan a un reconocimiento positivo, aunque con margen de mejora, en la percepción de los usuarios internos sobre la calidad de los servicios sociales prestados.

La consistencia interna de los ítems, medida con el coeficiente α de Cronbach, mostró valores superiores a 0,96 en todas las dimensiones (rango = 0,965–0,968), evidenciando una alta fiabilidad del cuestionario. Este resultado respalda la validez interna de las mediciones y garantiza que los ítems incluidos explican adecuadamente los constructos definidos.

La tabla 4 muestra la tabla de hipótesis específicas con perspectiva causal, una por cada dimensión. Están formuladas para contrastarse con ρ de Spearman, bilateral, $\alpha = 0,05$, usando puntajes compuestos por dimensión con un alfa de Cronbach mayor a 0,96 que

respalda su agregación.

Tabla 4. Matriz de Hipótesis Específicas.

Dimensión	Hipótesis	Justificación empírica
Eficiencia operativa	H1. A mayor eficiencia operativa (tiempos de respuesta, disponibilidad de insumos), mayor será la calidad percibida del servicio social público.	Medias entre 2,92–3,11, mediana = 3, moda = 3, DE $\approx$ 0,76–0,88 indican acuerdo consistente y baja dispersión; teóricamente, la fluidez de procesos eleva la eficacia percibida del servicio (Villalba, 2013) y la calidad reportada por usuarios internos. Medias 2,82–3,16 (máx. D2P12 = 3,16), con variabilidad moderada; la literatura vincula el rendimiento laboral y la evaluación del desempeño con una gestión municipal más eficaz y eficiente (Tobar, 2022), en línea con resultados observables por los equipos y una mejor valoración de la calidad.
	H2. A mayor eficacia productiva (cumplimiento de metas, cobertura, outputs logrados), mayor será la calidad percibida del servicio social público.	Dimensión con promedios más altos (D3P13 = 3,37; D3P18 = 3,39), DE 0,65–0,90; la evidencia sobre planificación, coordinación y desempeño social (Agostini, 2008; Borja & Gaucho, 2023) respalda que la articulación mejora la experiencia de servicio y, por ende, su valoración. Medias 3,03–3,34, mediana = 3, moda = 3; por definición, la calidad refleja cumplimiento de expectativas y derechos (Dueñas et al., 2024). El patrón descriptivo sugiere un gradiente creciente de calidad asociado a mejoras en procesos, resultados y coordinación.
Articulación institucional	H3. A mayor articulación institucional (coordinación intersectorial, trabajo en red, flujo de información), mayor será la calidad percibida del servicio social público.	
Calidad del servicio	H4. La calidad del servicio percibida será mayor cuando coexistan niveles altos de eficiencia operativa, eficacia productiva y articulación institucional (relación positiva con predictores).	

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 4 sintetiza las cuatro hipótesis específicas del estudio, cada una formulada con perspectiva causal y respaldada por su justificación empírica y teórica correspondiente. Esta matriz constituye el marco de contraste que orienta la lectura de los resultados inferenciales presentados en las tablas 5 a 12, donde cada hipótesis se somete a verificación mediante la prueba t para una muestra aplicada a su respectiva dimensión. La coherencia entre la justificación empírica derivada de las medias observadas y los resultados estadísticos obtenidos posteriormente permite valorar el sustento que los datos recolectados ofrecen a cada supuesto sobre la relación entre las dimensiones del modelo de gestión y la calidad percibida del servicio social. En la tabla 5 y 6, los datos estadísticos descriptivos y prueba t para una muestra en la dimensión de Eficiencia Operativa.

Tabla 5. Estadísticas para una Muestra Dimensión 1.

	N	Media	Desv.	Desviación	Desv. Error promedio
D1	79	17,94		4,030	0,453

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 5 reporta los estadísticos descriptivos de

la dimensión Eficiencia Operativa, calculados sobre la puntuación total de sus seis ítems. Con una muestra de 79 servidores públicos, la media obtenida fue de 17,94 puntos (DE = 4,030; error estándar = 0,453), un valor cercano al punto de referencia teórico de 18 puntos, equivalente a una respuesta de “de acuerdo” (3) en cada ítem. La dispersión moderada refleja respuestas relativamente homogéneas entre los encuestados. Estos estadísticos constituyen la base para el contraste inferencial mediante la prueba t para una muestra que se presenta en la tabla 6.

Tabla 6. Prueba para una Muestra Dimensión 1.

Valor de prueba = 18						
t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
				Inferior	Superior	
D1	-0,140	78	0,889	-0,063	-0,97	0,84

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 6 muestra que, para la dimensión de eficiencia operativa, con un promedio de 17,94 puntos (DE = 4,03; n = 79) comparado con el valor de prueba teórico de 18, la prueba t para una muestra no arrojó diferencias significativas, $t(78) = -0,140$; $p = 0,889$. El intervalo de confianza del 95% (-0,97; 0,84) incluye el valor de referencia, lo que confirma que la percepción sobre la eficiencia operativa se mantiene en un nivel neutro. En términos prácticos, los servidores públicos reconocen la existencia de procesos básicos estandarizados, pero no los perciben aún como un rasgo distintivo de fortalecimiento institucional. La tabla 7 y 8 muestra los estadísticos descriptivos y prueba t para una muestra en la dimensión de Eficacia Productiva.

Tabla 7. Estadísticas para una Muestra Dimensión 2.

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
D2	79	17,78	4,091	0,460

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 7 presenta los estadísticos descriptivos de la dimensión Eficacia Productiva, calculados sobre la puntuación total de sus seis ítems. Con una muestra de 79 servidores públicos, la media obtenida fue de 17,78 puntos (DE = 4,091; error estándar = 0,460), un valor levemente inferior al registrado en la dimensión anterior y cercano al punto de referencia teórico de 18 puntos. La dispersión observada es similar a la de Eficiencia

Operativa, lo que sugiere un patrón de respuesta consistente entre ambas dimensiones. Estos estadísticos sustentan el contraste inferencial mediante la prueba t para una muestra que se presenta en la tabla 8.

Tabla 8. Prueba para una Muestra Dimensión 2.

Valor de prueba = 18						
t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
				Inferior	Superior	
D2	-0,468	78	0,641	-0,215	-1,13	0,70

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 8 muestra que la dimensión de eficacia productiva obtuvo un promedio de 17,78 puntos (DE = 4,09; n = 79); la prueba t para una muestra no evidenció diferencias significativas, $t(78) = -0,468$; $p = 0,641$. El intervalo de confianza del 95% (-1,13; 0,70) indica que la percepción institucional sobre el cumplimiento de metas se mantiene en un nivel neutral. La eficacia productiva no es considerada por los encuestados como una fortaleza destacada, lo que sugiere la necesidad de reforzar los mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados para elevar su impacto en la calidad del servicio. Las tablas 9 y 10 corresponden a la información de estadísticos descriptivos y prueba t para una muestra en la dimensión de Articulación Institucional.

Tabla 9. Estadísticas para una Muestra Dimensión 3.

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
D3	79	18,7342	3,60452	0,40554

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 9 presenta los estadísticos descriptivos de la dimensión Articulación Institucional, calculados sobre la puntuación total de sus seis ítems. Con una muestra de 79 servidores públicos, la media obtenida fue de 18,73 puntos (DE = 3,60; error estándar = 0,41), el valor más alto registrado entre las cuatro dimensiones y superior al punto de referencia teórico de 18 puntos. La menor dispersión relativa sugiere mayor consenso entre los encuestados respecto a esta dimensión. Estos estadísticos sustentan el contraste inferencial mediante la prueba t para una muestra que se presenta en la tabla 10.

Tabla 10. Prueba para una Muestra Dimensión 3.

Valor de prueba = 18				
t	gl	Sig.	Diferencia	95% de intervalo de

	(bilateral)	de medias	confianza de la diferencia	
			Inferior	Superior
D3	1,810	78	0,074	0,735
			-0,07	1,54

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 10 muestra que la dimensión de articulación institucional registró una media de 18,73 puntos (DE = 3,60; n = 79) y que la prueba t para una muestra no alcanzó significancia estadística, $t(78) = 1,810$; $p = 0,074$. El intervalo de confianza del 95% (-0,07; 1,54) indica que la articulación es percibida como cercana al nivel esperado, aunque con una ligera tendencia al alza en la valoración, lo que sugiere que la cooperación interinstitucional y el trabajo en red son reconocidos por los encuestados, pero aún no se consolidan como una fortaleza distintiva en el modelo de gestión. En la tabla 11 y 12 constan los estadísticos descriptivos y prueba t para una muestra en la dimensión de Calidad del Servicio.

Tabla 11. Estadísticas para una Muestra Dimensión 4.

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
D4	79	19,0253	3,37401	0,37961

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 11 presenta los estadísticos descriptivos de la dimensión Calidad del Servicio, calculados sobre la puntuación total de sus seis ítems. Con una muestra de 79 servidores públicos, la media obtenida fue de 19,03 puntos (DE = 3,37; error estándar = 0,38), la más alta entre las cuatro dimensiones evaluadas y claramente superior al punto de referencia teórico de 18 puntos. La menor desviación estándar del conjunto indica una percepción más homogénea y favorable entre los servidores encuestados. Estos estadísticos sustentan el contraste inferencial mediante la prueba t para una muestra que se presenta en la tabla 12.

Tabla 12. Prueba para una Muestra Dimensión 4.

Valor de prueba = 18						
t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
				Inferior	Superior	
D4	2,701	78	0,008	1,025	0,26	1,78

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 12 muestra que la dimensión de calidad del servicio alcanzó una media de 19,02 puntos (DE = 3,37; n = 79); la prueba t para una muestra mostró una

diferencia estadísticamente significativa, $t(78) = 2,701$; $p = 0,008$. El intervalo de confianza del 95% (0,26; 1,78) confirma que la percepción de calidad se sitúa por encima del nivel neutral de referencia. Este hallazgo revela que los servidores públicos valoran de manera positiva la satisfacción generada por los servicios sociales, evidenciando que la calidad es el aspecto más consolidado del modelo de gestión analizado. La tabla 13 muestra la comparación de resultados entre dimensiones de estudio.

Tabla 13. Comparativa de T para una Muestra.

Dimensión	Media	DE	Valor de prueba	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	IC 95% Inferior	IC 95% Superior	Decisión
Eficiencia Operativa (D1)	17,94	4,03	18 -0,140	78	0,889	-0,063	-0,97	0,84	No significativa	
Eficacia Productiva (D2)	17,78	4,09	18 -0,468	78	0,641	-0,215	-1,13	0,70	No significativa	
Articulación Institucional (D3)	18,73	3,60	18 1,810	78	0,074	0,735	-0,07	1,54	No significativa	
Calidad del Servicio (D4)	19,02	3,37	18 2,701	78	0,008	1,025	0,26	1,78	Significativa	

Nota. Fuente: Gellibert y Quirumbay (2025).

La tabla 13 presenta los resultados de la prueba t para una muestra en las cuatro dimensiones del modelo de gestión. El análisis conjunto muestra que la percepción de calidad se consolida como el principal logro del modelo de gestión, mientras que la eficiencia y la eficacia requieren fortalecimiento, y la articulación institucional demanda mayor institucionalización para convertirse en un factor diferenciador en la gestión social del gobierno local.

4. Discusión

Los resultados muestran un desempeño estable en la eficiencia operativa y la eficacia productiva: sus medias no difieren del punto de referencia, lo que indica cumplimiento del estándar, pero sin convertirse aún en fortalezas distintivas. Este patrón sugiere reforzar la estandarización de procesos, el monitoreo y evaluación y la trazabilidad de metas, en línea con la literatura sobre reingeniería y mejora continua en servicios sociales (Babšek et al., 2024; Romero et al., 2019; Ruíz & Delgado, 2020). El ajuste de estas palancas operativas es coherente con un enfoque de calidad orientado a resultados y con la profesionalización del talento humano.

La articulación institucional presenta una media cercana al umbral, pero se asocia con la mayor fuerza a la calidad ($p = 0,872$), confirmando su papel estratégico como integrador de redes, coordinación y planificación (Agostini, 2008). La calidad del servicio sí supera el valor de prueba, evidenciando legitimidad interna del modelo. La interdependencia entre dimensiones respalda la Teoría General de Sistemas (Martínez, 2008) y, desde una lectura cultural, la calidad funciona como símbolo de confianza institucional (Geertz, 1973).

El análisis causal-explicativo cumple el objetivo del estudio: demostrar que las condiciones operativas del modelo inciden en la calidad percibida. Se valida la hipótesis general: la articulación opera como palanca principal que amplifica la eficiencia y la eficacia para elevar la calidad; por tanto, conviene priorizar la interoperabilidad de datos y los acuerdos interinstitucionales propios del gobierno digital (Morillo et al., 2020), junto con la capacitación estratégica del talento humano (Pacáková et al., 2023). Estas acciones refuerzan el ODS 16, al consolidar instituciones eficaces, transparentes y confiables en el ámbito local.

Estos hallazgos dialogan con la revisión sistemática de Sáenz et al. (2025), que documenta una tendencia consistente en gobiernos locales latinoamericanos: la calidad percibida del servicio suele consolidarse como la dimensión mejor valorada, incluso cuando los procesos operativos que la sostienen todavía no alcanzan el mismo nivel de desarrollo. La coincidencia entre esa revisión, centrada en la percepción del usuario externo, y los resultados aquí obtenidos desde la percepción interna de los servidores públicos, sugiere que la legitimidad institucional de la calidad del servicio antecede, en la práctica, a la consolidación plena de sus procesos habilitantes.

La lectura de Pollitt y Bouckaert (2017) sobre las trayectorias heterogéneas de la reforma administrativa ayuda a interpretar por qué la eficiencia operativa y la eficacia productiva se mantienen en un nivel neutro mientras la articulación institucional y la calidad del servicio destacan: los gobiernos locales con capacidades

administrativas en consolidación tienden a fortalecer primero sus relaciones de coordinación y su legitimidad frente a la ciudadanía, y solo después logran estandarizar de manera uniforme sus procesos internos. Este patrón secuencial es coherente con el hallazgo de que la articulación institucional es la dimensión con mayor asociación estadística con la calidad ($p = 0,872$).

En perspectiva comparada, el informe Government at a Glance 2025 identifica a la confianza institucional y a la calidad percibida de los servicios como factores que dependen más de la capacidad de respuesta y coordinación de las administraciones que del nivel absoluto de recursos disponibles (OECD, 2025). Los resultados de este estudio son consistentes con esa premisa: el gobierno local analizado logra una valoración positiva en calidad del servicio pese a que la eficiencia y la eficacia todavía no se perciben como fortalezas consolidadas, lo cual refuerza la centralidad de la articulación institucional como mecanismo compensador.

Desde el marco normativo, el mandato del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización de garantizar servicios sociales de calidad a los grupos de atención prioritaria (Asamblea Nacional, 2010) confiere a estos hallazgos una dimensión de cumplimiento legal, además de gerencial: fortalecer la articulación interinstitucional no es solo una recomendación técnica, sino una condición para que el gobierno local satisfaga las competencias exclusivas que la ley le atribuye en materia de protección social.

En términos prácticos, los resultados sugieren tres líneas de acción prioritarias: primero, institucionalizar mecanismos formales de coordinación interinstitucional que trasciendan el sistema informal detectado en la articulación institucional; segundo, incorporar sistemas de monitoreo y trazabilidad de metas que permitan convertir la eficiencia operativa en una fortaleza distintiva, en línea con la reingeniería de procesos documentada por Babšek et al. (2024) y Romero et al. (2019); y tercero, sostener la calidad del servicio como criterio rector de la planificación

institucional, evitando que su actual desempeño favorable se erosione por el rezago de las dimensiones operativas de base.

Como limitación, el diseño transversal y la única fuente de información, la autopercepción de los servidores públicos, no permiten descartar el sesgo de método común, pues todas las variables se midieron con el mismo instrumento y en el mismo momento (Podsakoff et al., 2003). Futuros estudios deberían incorporar fuentes independientes, como registros administrativos o evaluaciones de usuarios externos.

Adicionalmente, el carácter censal de la muestra, circunscrita a los trabajadores de los servicios sociales de un único gobierno local, limita la generalización de los hallazgos a otros contextos municipales o provinciales con capacidades institucionales, recursos o marcos organizacionales distintos. Si bien esta condición no invalida las relaciones causales identificadas dentro de la institución estudiada, sí aconseja prudencia al extrapolar las conclusiones a la totalidad de los gobiernos locales ecuatorianos.

En consecuencia, se recomienda que futuras investigaciones adopten diseños longitudinales capaces de captar la evolución del modelo de gestión a lo largo del tiempo, incorporen la percepción de los usuarios externos como contraparte de la percepción interna aquí documentada, y amplíen el alcance comparativo a otros gobiernos locales ecuatorianos mediante diseños mixtos que permitan triangular los hallazgos cuantitativos con evidencia cualitativa sobre las prácticas de coordinación interinstitucional.

El papel destacado de la articulación institucional en este estudio es coherente con la literatura sobre gobernanza colaborativa y distritos sociales (Conejero, 2017; Agostini, 2008), que atribuye a la coordinación entre políticas, oficinas técnicas y recursos financieros un papel determinante en la calidad de los servicios sociales; sin embargo, a diferencia de los distritos sociales italianos estudiados por Agostini (2008), donde la articulación se sostiene sobre estructuras formales consolidadas, el gobierno local analizado en este estudio

parece apoyarse todavía en mecanismos informales de coordinación, lo que explicaría por qué esta dimensión se ubica cerca del umbral de referencia sin superarlo de manera contundente.

El nivel neutro registrado en eficiencia operativa y eficacia productiva coincide con lo reportado por Ruíz y Delgado (2020) para municipalidades de la región San Martín, donde la calidad del servicio público tiende a consolidarse antes que la eficiencia interna de los procesos administrativos; esta coincidencia entre contextos peruano y ecuatoriano sugiere que la secuencia observada, articulación y calidad como fortalezas tempranas, eficiencia y eficacia como áreas de mejora, podría constituir un patrón más amplio en gobiernos locales latinoamericanos con procesos de modernización en curso, antes que una particularidad exclusiva del caso estudiado.

El fortalecimiento de la eficiencia y la eficacia operativas requiere, además, atender la dimensión del talento humano: Pacáková et al. (2023) documentan que la gestión de personas centrada en las necesidades de los propios servidores públicos incide directamente en la calidad de los servicios sociales que estos prestan, por lo que las recomendaciones de capacitación estratégica planteadas para este gobierno local no deben entenderse como una medida aislada, sino como un componente que interactúa con la articulación institucional y con la estandarización de procesos.

Pese a estas limitaciones de validez externa, el diseño censal aplicado a la totalidad de los trabajadores que cumplieron los criterios de inclusión fortalece la validez interna de las relaciones causales identificadas dentro de la institución estudiada, en la medida en que no existe riesgo de sesgo de selección muestral, un aspecto metodológico que distingue a este estudio de investigaciones basadas en muestreos probabilísticos parciales sobre poblaciones más amplias.

En conjunto, estas consideraciones metodológicas no restan validez a los hallazgos centrales del estudio, pero delimitan con precisión el alcance de sus conclusiones: los resultados son robustos

para explicar el modelo de gestión del eje social en el gobierno local estudiado, y constituyen una base empírica sólida para que investigaciones posteriores contrasten su replicabilidad en otros contextos municipales y provinciales del Ecuador.

La evidencia reunida en esta discusión, comparada internacionalmente (OECD, 2025), contextualizada en la teoría de la reforma administrativa (Pollitt & Bouckaert, 2017) y enmarcada en el mandato legal del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Asamblea Nacional, 2010), converge en un mismo mensaje: la calidad de los servicios sociales de un gobierno local no es un resultado espontáneo, sino la consecuencia acumulada de decisiones sostenidas de coordinación interinstitucional, profesionalización del talento humano y cumplimiento normativo, factores que este estudio permite observar de manera diferenciada gracias al análisis explicativo por dimensiones.

Esta lectura integrada refuerza, además, el valor de investigar la percepción interna de los servidores públicos como un insumo temprano de alerta, capaz de anticipar ajustes en el modelo de gestión antes de que estos se reflejen en la satisfacción de los usuarios externos, y complementa así el enfoque predominantemente externo de la revisión sistemática de Sáenz et al. (2025).

5. Conclusiones

El estudio confirma que el modelo de gestión del eje social en un gobierno local de Santa Elena presenta un desempeño diferenciado: mientras la eficiencia operativa y la eficacia productiva se mantienen en niveles neutros respecto al valor de referencia, la articulación institucional y la calidad del servicio destacan como ejes que impulsan el desempeño institucional. Este patrón evidencia que la calidad no es producto aislado de los procesos, sino resultado de la interacción sistémica entre coordinación, cooperación y trabajo en red, en concordancia con la Teoría General de Sistemas y con las perspectivas que vinculan eficiencia, eficacia y

legitimidad en la gestión pública contemporánea.

En línea con la hipótesis planteada, los hallazgos demuestran que las condiciones operativas del modelo de gestión inciden de manera significativa en la calidad percibida de los servicios sociales. La articulación institucional se consolida como la palanca estratégica que amplifica los efectos de la eficiencia y la eficacia, generando un impacto directo en la confianza ciudadana y en la satisfacción con los servicios. Este aporte valida la pertinencia de fortalecer capacidades locales, institucionalizar mecanismos de cooperación y priorizar la calidad como criterio rector de política pública, contribuyendo a la construcción de instituciones más eficaces, transparentes y coherentes con el ODS 16.

Desde el plano teórico, este estudio contribuye a la literatura sobre gestión pública local al integrar la Teoría General de Sistemas (Martínez, 2008) con la perspectiva de la reforma administrativa de Pollitt y Bouckaert (2017), evidenciando que la calidad del servicio social no depende de un único componente aislado, sino de la interacción sistémica entre procesos operativos y capacidades de articulación que se desarrollan a ritmos distintos dentro de una misma institución.

En el plano práctico, y conforme a las competencias en protección social que el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización asigna a los gobiernos autónomos descentralizados (Asamblea Nacional, 2010), los hallazgos sugieren institucionalizar la coordinación interinstitucional, fortalecer el monitoreo de metas y mantener la calidad del servicio como eje de la planificación, para que el cumplimiento legal y la efectividad gerencial converjan.

En diálogo con la evidencia internacional reciente, los resultados son consistentes con el informe Government at a Glance 2025 (OECD, 2025) en cuanto a que la calidad percibida de los servicios públicos depende más de la capacidad de coordinación institucional que del volumen de recursos disponibles, y complementan la revisión sistemática de Sáenz et al.

(2025) al aportar evidencia, todavía escasa en la literatura latinoamericana, sobre la percepción interna de los servidores públicos como antecedente de la calidad externamente percibida.

Entre las limitaciones del estudio se reconoce el carácter transversal y censal de la muestra, circunscrita a un único gobierno local, así como la dependencia de una fuente única de información autoinformada, condición que no permite descartar por completo el sesgo de método común (Podsakoff et al., 2003) ni generalizar los hallazgos a otros contextos municipales sin evidencia adicional.

Se recomienda que investigaciones futuras adopten diseños longitudinales y comparativos entre distintos gobiernos locales, incorporen la percepción de los usuarios externos de los servicios sociales y empleen fuentes de información complementarias a la autopercepción de los servidores públicos, con el propósito de robustecer la validez externa de las relaciones causales aquí documentadas.

En síntesis, fortalecer la articulación institucional del eje social emerge como la vía más efectiva para consolidar simultáneamente la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios sociales, y para avanzar en instituciones locales más eficaces, transparentes y coherentes con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 y con las aspiraciones del Buen Vivir que orientan la gestión pública ecuatoriana.

Asimismo, el estudio aporta evidencia empírica al debate sobre la secuencia de la reforma administrativa en gobiernos locales latinoamericanos, al mostrar que la articulación institucional y la calidad del servicio pueden consolidarse como fortalezas antes que la eficiencia y la eficacia operativas alcancen el mismo nivel de desarrollo, un patrón que dialoga con los hallazgos de Ruíz y Delgado (2020) en municipalidades peruanas y que merece atención en futuras agendas de investigación comparada.

La coherencia entre el diseño hipotético-deductivo, el enfoque cuantitativo y el diseño no experimental transversal explicativo-causal aplicado

(Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018; Creswell & Creswell, 2018; Cohen et al., 2018) permitió contrastar la hipótesis general del estudio con un nivel adecuado de rigor estadístico, sustentado en una consistencia interna alta del instrumento ($\alpha = 0,968$) y en pruebas de hipótesis específicas fundamentadas en correlaciones de Spearman, lo cual respalda la validez de las conclusiones alcanzadas dentro de los límites de generalización ya señalados.

Este estudio reafirma que la gestión social de los gobiernos locales no debe evaluarse exclusivamente a partir de indicadores de gestión interna, sino también desde la calidad percibida por quienes la ejecutan día a día, aportando así una perspectiva complementaria a la literatura predominantemente centrada en la percepción del usuario externo, y sentando una base metodológica replicable para el monitoreo continuo del modelo de gestión del eje social en otros gobiernos autónomos descentralizados del país.

El margen de mejora en eficiencia operativa y eficacia productiva no constituye una debilidad estructural, sino una oportunidad de fortalecimiento: al ubicarse ya en un nivel neutro, la estandarización de procesos y el monitoreo de metas podrían elevarlas al nivel de la articulación institucional y la calidad del servicio, logrando un desempeño homogéneo en las cuatro dimensiones del eje social.

6. Referencias

- Agostini, C. (2008). Differenziazione e frammentazione territoriale delle politiche sociali. *Quaderni di Sociologia*, 48, 57–69. <https://doi.org/10.4000/qds.833>
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Registro Oficial Suplemento 303.
- Babšek, M., Tomažević, N., & Kovač, P. (2024). Comparative analysis of social services reform in Slovenia, Austria and Croatia: Legal-administrative perspective. *DANUBE*, 15(4), 321–340. <https://doi.org/10.2478/danb-2024-0018>
- Baca-Tavira, N., & Herrera-Tapia, F. (2016). Proyectos sociales. Notas sobre su diseño y gestión en territorios rurales. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, 23(72), 69–87. <https://doi.org/10.29101/crcs.v0i72.4131>

- Bonne, E. N., & Tellez, N. (2019). Tablero estratégico para el cambio, plan para el desarrollo. *Revista Sociedad & Tecnología*, 2(2), 22–35. <https://doi.org/10.51247/st.v2i2.10>
- Borja, Y. P., & Gaucho, I. S. (2023). Buenas prácticas en la gestión pública. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 22(2), 73–87. <https://doi.org/10.33789/enlace.22.2.135>
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research methods in education* (8th ed.). Routledge.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe* (LC/G.2681). Naciones Unidas.
- Conejero, E. (2017). Innovación social y nuevos modelos de gobernanza para la provisión de bienes y servicios públicos. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 14(27), 5–39. <https://doi.org/10.5354/0717-8980.2016.47255>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dueñas, C., Gallardo-García, P. J., Ruiz, D., & Palma-García, M. de las O. (2024). La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales: Análisis teórico y metodológico. *Cuadernos de Trabajo Social*, 37(2), 387–397. <https://doi.org/10.5209/cuts.93059>
- Geertz, C. (1973). Thick description: Toward an interpretive theory of culture. In *The interpretation of cultures: Selected essays* (pp. 3–30). Basic Books.
- González, Y., Manzano, O., & Jimenez, L. A. (2020). Cualificación del talento humano frente a la organización 4.0 y sus innovaciones. *Revista Espacios*, 41(49), 1–19. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n49p18>
- Guerrero, V. (2022). Enfoque cuantitativo: Taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. *Llalliq*, 2(1), 13–27. <https://doi.org/10.32911/llalliq.2022.v2.n1.936>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana.
- Larrubia, R., & Navarro, S. R. (2015). Los instrumentos del estado del bienestar: planes de servicios sociales en el municipio de Málaga. *Baetica. Estudios de Historia Moderna y Contemporánea*, (27), 145–175. <https://doi.org/10.24310/BAETICA.2005.v0i27.314>
- Martínez, J. M. (2008). Generación de conocimiento en las organizaciones apoyada por la Teoría General de Sistemas. *Revista Innovaciones de Negocios*, 5(9), 89–100. <https://doi.org/10.29105/rinn5.9-7>
- Mattila, E., & Kallio, T. J. (2025). Towards the best public administration in the world: A case of health and social services reform in Finland from the perspective of children's and families' services. In *Future Public Governance and Global Crises* (pp. 12–24). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781035318674.00009>
- Medina, C. I. (2001). Paradigmas de la investigación sobre lo cuantitativo y lo cualitativo. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 10, 79–84. <https://doi.org/10.18359/rcin.1382>
- Montenegro, D. I. (2021). Diseño de un modelo para el dinamismo empresarial: personas, innovación y tecnología como elementos críticos. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 10(3), 51–85. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2021.100347.51-85>
- Morillo, J., Morales, I., & Tobar, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿Un reto de la gestión pública de gobierno abierto?. *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 1(2), 32–41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- OECD. (2025). *Government at a Glance 2025*. OECD Publishing.
- Pacáková, T., Vacková, J., Prokešová, R., & Vistořín, R. (2023). Placing people first - human resources management in social services organizations. *Kontakt*, 25(1), 57–67. <https://doi.org/10.32725/kont.2023.001>
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis, into the age of austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
- Romero, M. J. J., De Guzman, M. A., & Antonio, O. C. C. (2019). Degree of observance of Ease of Doing Business and Efficient Government Service Delivery Act in the Department of Education in Nueva Ecija in the Philippines. *Journal of Public Administration and Governance*, 9(1), 92–106. <https://doi.org/10.5296/jpag.v9i1.14238>
- Ruiz, R., & Delgado, J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318–1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Sáenz, S. M., Palacio, M. G., Gonzales, A. del C., & Díaz, N. (2025). Satisfacción ciudadana en la calidad de servicio de gobiernos locales: revisión sistemática 2020-2025. *Revista InveCom*, 6(3), 1–9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17450518>
- Tobar, E. R. (2022). Investigación y evaluación del desempeño, dilemas en la eficacia y eficiencia de servicios públicos municipales. *Revista Ñeque*, 5(12), 375–393. <https://doi.org/10.33996/revistanegue.v5i12.87>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las

universidades. *Punto de vista*, 4(7), 51–72.<https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

Reseña Biográfica de los autores

Walter Alfredo Gellibert Villao | wgellibert@ucvvirtual.edu.pe

Es profesor en la carrera de Gestión Social y Desarrollo y la carrera de Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador; es Director de Vinculación Ciudadana del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, Ecuador. Es Licenciado en Comunicación Social en la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador; Magister en Administración Pública en el Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; doctorando egresado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, sede Piura, Perú.

Cristina Jesenia Quirumbay | cristina.quirumbay9567@upse.edu.ec

Es bachiller en Humanidades Modernas del Colegio Nacional “La Libertad”, provincia de Santa Elena. Es Técnica en Desarrollo Infantil Integral de la Fundación Jesús Carpintero. Ha trabajado en el área de Proyectos Sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena. Es estudiante de la carrera de Gestión Social y Desarrollo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Ha participado en distintos congresos nacionales e internacionales.

Agradecimientos. Los autores agradecen a la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE) por el apoyo institucional brindado para el desarrollo de esta investigación.

Declaraciones de los autores

Contribución de los autores (Taxonomía CRediT). Walter Alfredo Gellibert Villao: Conceptualización, Metodología, Análisis formal, Investigación, Escritura - borrador original, Supervisión, Administración del proyecto. Cristina Jesenia Quirumbay: Curación de datos, Investigación, Escritura - revisión y edición.

Financiamiento. Este artículo no recibió financiamiento externo.

Conflicto de intereses. Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Declaración de disponibilidad de datos. Los datos están disponibles bajo solicitud razonable al autor de correspondencia (wgellibert@ucvvirtual.edu.pe).

Declaración de uso de Inteligencia Artificial. Se utilizó la herramienta de Inteligencia Artificial generativa Claude (Anthropic) para la verificación y corrección de citas y referencias conforme a la norma APA 7.ª edición, así como para la revisión ortográfica del manuscrito. Los resultados generados fueron revisados y validados por los autores, quienes asumen la responsabilidad total sobre el contenido final del artículo.

Aprobación ética y consentimiento informado. Los participantes brindaron su consentimiento informado antes de responder el instrumento, tal como se describe en la Metodología.

El contenido de este manuscrito se difunde bajo una [Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)