

Factores administrativos en la percepción ciudadana de los sistemas públicos

Administrative Factors in Citizen Perception of Public Systems

Francisco Javier Andrade Domínguez^{1*} <https://orcid.org/0000-0003-2948-9965>

Deborah Pérez Morfi² <https://orcid.org/0000-0001-5902-4766>

¹ Universidad Estatal de Milagro. Provincia del Guayas. Ecuador.

² Facultad de Economía. Universidad de La Habana. Cuba.

* Autor para la correspondencia: fandraded7@gmail.com

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar cómo diversos factores de la administración pública influyen en la percepción de los sistemas públicos. La metodología se basa en un modelo de regresión estadística que evalúa la relación entre diferentes elementos de la gestión pública y la percepción del bienestar social. Los resultados indican que aspectos clave de la administración, como la eficiencia y la calidad en la ejecución de políticas, tienen un impacto significativo en la percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos. Todas las variables analizadas demostraron ser estadísticamente significativas (p -valor < 0.05), lo que respalda la validez de los hallazgos

Palabras clave: administración pública, eficiencia, percepción de servicios.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze how various factors of public administration influence the perception of public system. The methodology is based on a statistical regression model that evaluates the relationship between different elements of public management and the perception of social well-being. The results indicate that key aspects of administration, such as efficiency and the quality of policy implementation, have a significant impact on citizens'

perception of public services. All analyzed variables proved to be statistically significant (p -value < 0.05), supporting the validity of the findings.

Keywords: *public administration, efficiency, service perception.*

Recibido:16/6/2025

Aceptado:18/7/2025

INTRODUCCIÓN

La administración pública constituye un sistema interconectado en el que cada componente influye en el funcionamiento del Estado. En este marco, la gestión administrativa adquiere un papel central, pues determina en gran medida el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos (Andrade *et al.*, 2024). Una adecuada asignación de recursos, acompañada de la implementación efectiva de políticas públicas, se convierte en un factor decisivo para garantizar la eficiencia institucional y la confianza ciudadana (Azarnert, 2020; Benfeddoul & Taib, 2024).

Estudios previos han mostrado que una gestión eficiente y transparente fortalece la confianza en las instituciones (Jang & Namkung, 2008; Martínez, 2008; Kettl, 2013; Malganova *et al.*, 2014; Joshi, 2017; Morello *et al.*, 2017; Kailthya & Kambhampati, 2022; Londar *et al.*, 2020; Makino, Isobe & Chan, 2004; Kidd, 2020; Kline & Walters, 2016). Estos hallazgos respaldan la idea de que el fortalecimiento institucional no depende únicamente de la existencia de normativas o estructuras, sino de la calidad de la gestión que las sustenta. En este sentido, resulta fundamental analizar los factores administrativos como elementos que inciden directamente en la percepción ciudadana de los sistemas públicos.

Con base en ello, el presente estudio busca examinar la influencia de los factores administrativos en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios públicos. Para ello, se aplica un modelo de regresión que permite evaluar estas relaciones y contrastar los supuestos teóricos

con evidencia empírica. La pregunta de investigación que orienta este trabajo es: ¿cómo influye la eficiencia administrativa en la percepción de la calidad de los servicios públicos? Los resultados ofrecerán insumos académicos y prácticos que contribuyan a la mejora de la gestión pública y al fortalecimiento de la confianza ciudadana.

ALGUNOS ANTECEDENTES

La eficiencia en la administración pública depende de manera crítica de factores organizacionales y estratégicos. La literatura especializada coincide en que una gestión óptima de los recursos humanos, financieros y tecnológicos impacta directamente en la calidad de los servicios públicos (Capar & Kotabe, 2003; Chen, Hung & Lee, 2018; Choowan, Daovisan & Suwanwong, 2024; Astudillo *et al.*, 2025).

En esta línea, un clima organizacional positivo y la existencia de procesos transparentes favorecen la toma de decisiones y reducen los riesgos asociados a la corrupción (González *et al.*, 2015; Goerzen & Beamish, 2005; Gola, 2016). A su vez, la adecuada administración financiera se presenta como un elemento clave para garantizar la sostenibilidad de los proyectos públicos y asegurar un alto impacto social (Fister *et al.*, 2022; Gorb *et al.*, 2022).

Entre los marcos conceptuales aplicables a la gestión pública, el modelo de gestión estratégica propuesto por David (2011a) ofrece una visión integral para enfrentar estos desafíos (Tabla 1). Su enfoque cíclico en tres fases formulación de objetivos, implementación mediante la asignación de recursos y evaluación a través de la medición de resultados destaca la necesidad de adaptabilidad institucional para responder eficazmente a entornos cambiantes.

Tabla 1. Modelo de gestión estratégica.

Fase I: formular
<ul style="list-style-type: none">• Auditoría externa (PESTEL, competencia)• Misión y visión• Objetivos SMART• Generación de estrategias (Matriz FODA)
Fase II: implementar
<ul style="list-style-type: none">• Políticas y planes operativos• Asignación de recursos (humanos, financieros)
Fase III: evaluar
<ul style="list-style-type: none">• KPI y métricas de desempeño• Auditoría interna (eficiencia procesos)

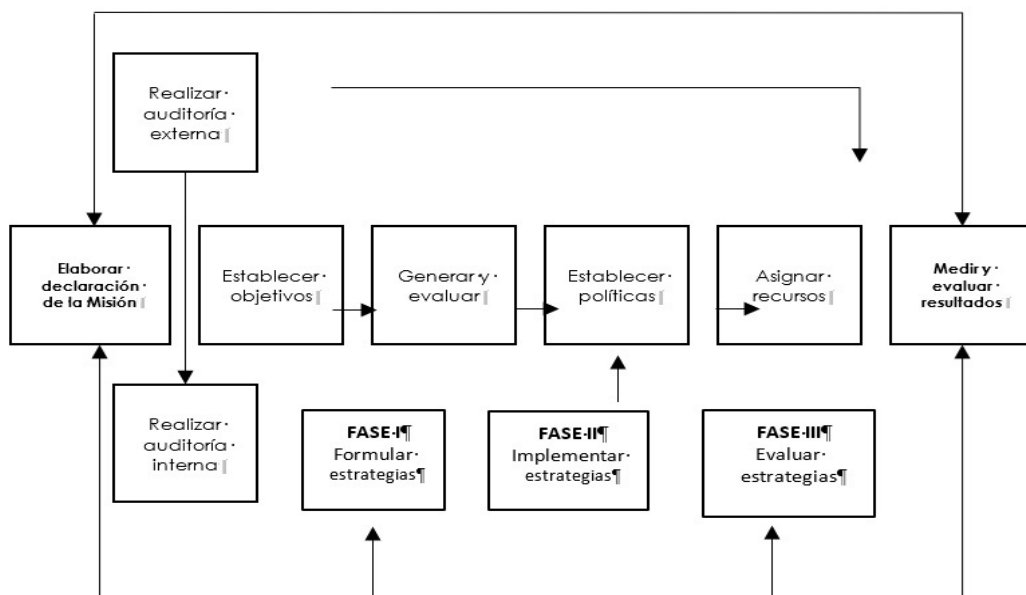
Fuente: elaboración propia a partir de David (2011a).

Esta estructura de gestión estratégica no solo optimiza los procesos internos de la organización, sino que también permite una respuesta ágil y eficaz frente a las demandas ciudadanas en entornos dinámicos y cambiantes, donde la incertidumbre y la complejidad exigen adaptabilidad constante. Al articular de manera coherente la formulación, implementación y evaluación de estrategias, las instituciones públicas pueden priorizar recursos, alinear esfuerzos de distintos departamentos y establecer mecanismos claros de rendición de cuentas.

La integración de mecanismos de retroalimentación y evaluación continua asegura que las lecciones aprendidas se incorporen en futuras fases estratégicas, promoviendo una cultura de mejora continua y fortaleciendo la capacidad institucional para anticipar y gestionar riesgos. Además, esta dinámica contribuye a incrementar la transparencia y la confianza ciudadana, ya que las decisiones y los resultados pueden ser monitoreados, medidos y ajustados, conforme a indicadores de desempeño previamente definidos. En este sentido, la aplicación sistemática del modelo de David (2011a) no solo garantiza la eficiencia operativa, sino que también fomenta la sostenibilidad de los proyectos públicos, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima y que las políticas implementadas generen un impacto social positivo y duradero.

El modelo de administración estratégica adaptado de David (2011b) incluye auditorías externas y definición de la misión; la implementación requiere políticas y recursos; y la evaluación compara resultados con objetivos, retroalimentando el ciclo de administración estratégica (Figura 1).

Figura 1. Modelo de administración estratégica adaptado de David (2011b).



Fuente: David (2011b).

El modelo de gestión estratégica adaptado de David (2011b), tal como se ilustra en la Figura 1, se organiza en tres fases principales:

1. Formular: la organización realiza auditorías externas e internas para evaluar el contexto institucional y definir su misión, visión y objetivos estratégicos. Posteriormente, se generan y analizan estrategias mediante herramientas como la matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), asegurando que las metas sean coherentes con las condiciones del entorno y con los recursos disponibles
2. Implementar: traduce estas estrategias en acciones concretas a través del establecimiento de políticas, planes operativos y la asignación eficiente de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Esta etapa garantiza que la planificación estratégica se ejecute de manera efectiva, alineando los esfuerzos de la institución con los objetivos definidos en la fase anterior.
3. Evaluar (integrando auditorías internas y externas que permiten una retroalimentación constante para optimizar la gestión institucional): consiste en medir y comparar los

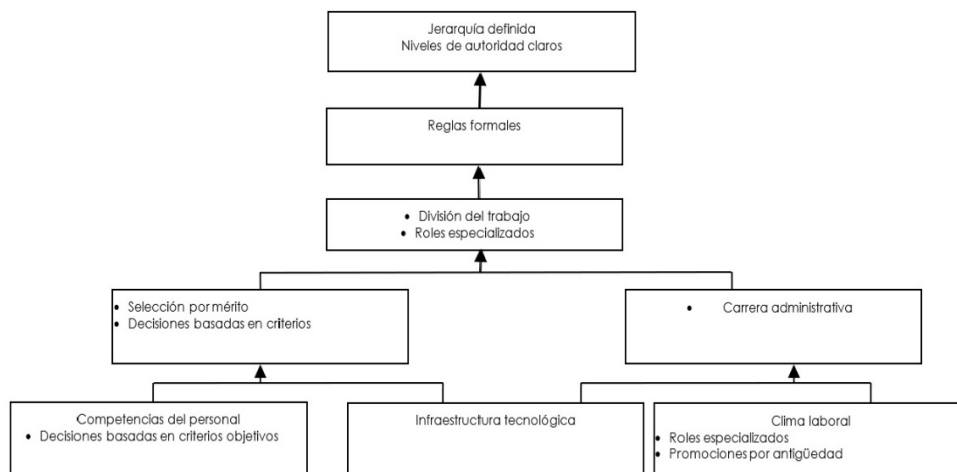
resultados obtenidos frente a los objetivos estratégicos, mediante indicadores clave de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) y auditorías internas de procesos. Esta evaluación permite identificar áreas de mejora, integrar lecciones aprendidas y retroalimentar las fases previas, fortaleciendo la adaptabilidad institucional y la capacidad de respuesta ante demandas ciudadanas cambiantes.

En conjunto, este modelo no solo optimiza los procesos internos de la organización, sino que también facilita la toma de decisiones basada en evidencia, incrementa la transparencia y contribuye a la satisfacción ciudadana mediante la mejora continua de los servicios públicos. La integración de auditorías, planificación estratégica y evaluación de resultados asegura que los proyectos públicos sean sostenibles y generen un impacto social positivo y duradero (Jang & Namkung, 2008).

Otro enfoque destacado es el modelo de Max Weber, quien defendió la burocracia como la forma más racional y estructurada de organización, basada en principios de jerarquía, normas claras y procedimientos estandarizados. Según Weber, este modelo busca garantizar la eficiencia y la previsibilidad en la gestión, al reducir la arbitrariedad y favorecer la toma de decisiones basada en reglas objetivas (Weber, 2002). Por su parte, otros autores, como Wilson (1887), subrayaron la importancia de mantener una separación clara entre la administración pública y la esfera política, con el fin de preservar la imparcialidad y la neutralidad en la gestión gubernamental.

Si bien el modelo clásico de Weber ha sido objeto de críticas por su rigidez y su limitada capacidad de adaptación a contextos dinámicos, su énfasis en la eficiencia procedimental, la formalización de roles y la claridad jerárquica continúa siendo relevante en entornos organizativos donde la predictibilidad y el cumplimiento de normas son prioritarios. En particular, su aplicación sigue siendo útil en instituciones públicas y corporativas que requieren estructuras claras para la coordinación de tareas complejas y la minimización de errores operativos (Figura 2).

Figura 2. Modelo burocrático.



Fuente: elaboración propia adaptado del modelo de Max Weber (2002).

En estos modelos la calidad de la gestión pública no solo afecta la evaluación de los ciudadanos sobre los servicios, sino también sus respuestas conductuales, como la confianza en las instituciones y la participación ciudadana (Wall & Berry, 2007; Ryu & Han, 2009; He, Zhang & Liu, 2016).

Complementariamente, la adopción de prácticas como la responsabilidad social corporativa y la gestión de riesgos mejora la percepción ciudadana hacia las instituciones gubernamentales (Jang & Namkung, 2008). Estos desafíos de la globalización y los cambios económicos han exigido a la administración pública políticas orientadas a la innovación y al mejoramiento de servicios (Egger & Fischer, 2020; Kline & Walters, 2016).

En este contexto, la flexibilidad organizacional y la diversificación estratégica se han revelado como factores clave para una gestión eficiente (Villalonga, 2004; Vassolo, Anand & Folta, 2004), respaldadas por una asignación óptima de recursos y marcos regulatorios claros (Daka, Mumba & Banda, 2020; Ryu & Han, 2009).

La adaptabilidad a cambios socioeconómicos requiere un enfoque multidimensional en la planificación y evaluación de políticas, donde la calidad de los servicios y la retroalimentación continua son pilares. Sin embargo, estos avances deben coexistir con el modelo clásico de gestión pública. La integración de estos principios con enfoques modernos como la gestión por resultados permite una administración pública más eficiente, equitativa y adaptable, mejorando

tanto la calidad de los servicios como la satisfacción ciudadana (Yi & Komatsu, 2010; Thomas & Gupta, 2021; Trang, Duong & Binh, 2024).

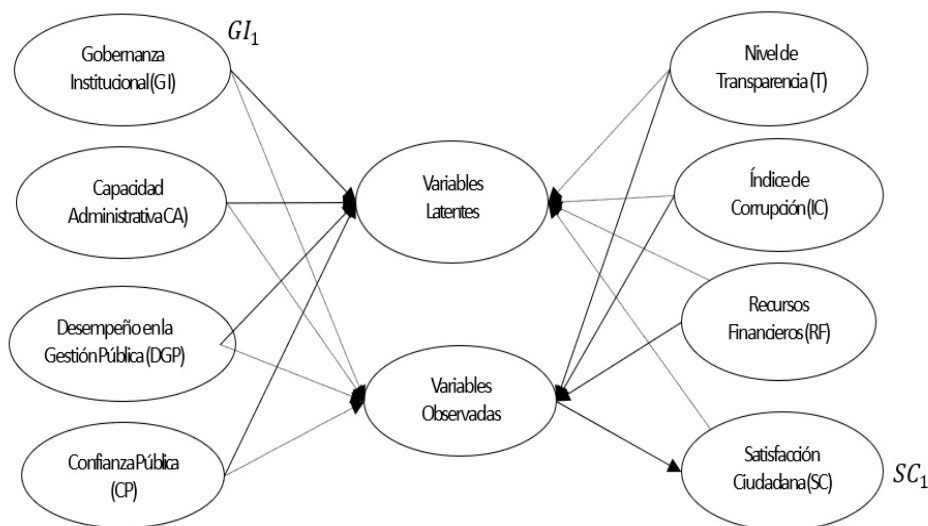
METODOLOGÍA

En este estudio se emplea una metodología que combina datos de panel y ecuaciones estructurales (SEM)¹ para analizar la relación entre los factores administrativos y la percepción ciudadana sobre los sistemas públicos de seguridad social en Ecuador, utilizando información del Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE) correspondiente al periodo 2016-2020.

Se utiliza datos de panel que permiten integrar información de varias instituciones a lo largo del tiempo (García y García, 2011), controlando la heterogeneidad no observada de cada unidad y capturando la evolución temporal de los indicadores administrativos y de percepción ciudadana. Por su parte, se aplican ecuaciones estructurales (SEM) que permiten modelar relaciones complejas entre variables observadas como indicadores concretos aplicados a la gestión administrativa

El modelo se realiza mediante un procedimiento iterativo de máxima verosimilitud (SEM), lo que asegura estimaciones precisas de los efectos directos e indirectos de los factores administrativos sobre la percepción ciudadana y permite evaluar la validez del modelo mediante índices de ajuste estadístico (Figura 3).

Figura 3. Modelación de ecuaciones estructurales.



Fuente: elaboración propia, adaptado de Lee (2014).

Supuestos y variables

Se formuló la siguiente hipótesis:

H1: Existe una relación positiva significativa entre la gestión pública eficiente y la satisfacción ciudadana.

Este estudio emplea el análisis de ecuaciones estructurales (SEM) propuesto por Lee (2014) para examinar la relación no lineal (Ecuación 1).

$$SC = \beta_1 \cdot GI + \beta_2 \cdot CA + \beta_3 \cdot IPP + \beta_4 \cdot IC + \beta_5 \cdot RF + \beta_6 \cdot DGP + \beta_7 \cdot DGP + \beta_8 \cdot CP + \varepsilon$$

donde:

SC = Satisfacción ciudadana (variable dependiente)

RF = Recursos financieros

IC = Índice de corrupción

T = Nivel de transparencia

CP = Confianza pública

DGP = Desempeño en la gestión pública

GI = Gobernanza institucional

REVISTA ECONOMÍA Y DESARROLLO

ISSN 2518-0983 | RPNS: 0009 | Vol. 169 Número 2 (julio-diciembre) 2025

Sitio Web: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo>

CA = Capacidad administrativo

β_n = Coeficientes que indican la magnitud y dirección de las relaciones causales

ε = Término de error (variabilidad no explicada)

A continuación, se presenta la matriz para el cálculo de los coeficientes en la regresión lineal múltiple mediante la construcción de la matriz de contiene (n) observaciones (8 variables explicativas más el intercepto).

$$X = \begin{bmatrix} 1 & GI_1 & CA_1 & IC_1 & DGP_1 & RF_1 & SC_1 \\ 1 & GI_2 & CA_2 & IC_2 & DGP_2 & RF_2 & SC_2 \\ 1 & GI_3 & CA_3 & IC_3 & DGP_3 & RF_3 & SC_3 \\ \cdot & \cdot & \cdot & \cdot & \cdot & \cdot & \cdot \\ 1 & GI_n & CA_n & IC_n & DGP_n & RF_n & SC_n \end{bmatrix}$$

Los coeficientes β se estiman usando la fórmula matricial:

$$\beta = (x'x)^{-1}x'y$$

donde:

x: es la matriz de diseño, que contiene las observaciones de las variables independientes más una columna de unos para el intercepto.

y: vector de valores observados de la variable dependiente (Satisfacción ciudadana, SC).

x' es la transpuesta de la matriz de diseño.

$(x'x)^{-1}$: es la inversa de la matriz x' .

β : es el vector de coeficientes estimados.

RESULTADOS

REVISTA ECONOMÍA Y DESARROLLO

ISSN 2518-0983 | RPNS: 0009 | Vol. 169 Número 2 (julio-diciembre) 2025

Sitio Web: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo>

Los resultados se derivan del análisis de una base de datos proveniente del Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE) correspondientes al período 2016–2020. Esta fuente oficial proporciona información cuantitativa estructurada sobre variables relevantes en el ámbito de la gestión pública y el bienestar social.

La Tabla 2 sintetiza las estadísticas descriptivas fundamentales (media, desviación estándar, valores mínimos y máximos) y presenta la matriz de correlaciones entre las variables consideradas en el modelo.

Tabla 2. Observaciones de los coeficientes. Datos del panel-Instituciones Públicas (SIISE) (2016-2020).

Intercepto	GI	CA	IPP	IC	RF	EEP
1	0,3465	0,2802	0,1576	-0,3675	0,1708	0,3047
1	0,4567	0,3124	0,1985	-0,2893	0,2214	0,3421
1	0,3125	0,2786	0,1654	-0,4125	0,1856	0,2987
1	0,3982	0,3051	0,1723	-0,3547	0,1987	0,3104
1	0,5023	0,3265	0,2107	-0,2765	0,2413	0,3556
1	0,2874	0,2658	0,1432	-0,3902	0,1721	0,2894
1	0,3741	0,2989	0,1598	-0,3412	0,1914	0,3076
1	0,4328	0,3127	0,1842	-0,3215	0,2134	0,3285
1	0,3456	0,2894	0,1671	-0,3789	0,1869	0,2998
1	0,4012	0,3032	0,1786	-0,3621	0,2053	0,3152

Leyenda:

GI: Gobernanza Institucional.

CA: Capacidad administrativa.

IPP: Implementación de políticas públicas.

IC: Índice de corrupción.

RF: Recursos financieros.

EEP: Eficiencia en la ejecución de proyectos.

Nota; la matriz de diseño contiene las observaciones de estas variables y se usa para calcular los coeficientes β

Fuente: Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE) (s. f.).

La Tabla 3 presenta los estadísticos descriptivos y la matriz de correlaciones de las variables:

Tabla 3. Estadísticas descriptivas. Datos del panel de las Instituciones de Seguridad Social (SIISE) (2016-2020).

Variable	Cocficiente	Error estándar	t	p-valor
Constante	-14,690	7,849	0,187	0,852
(GI)	0,3465	0,063	5,492	0,000
(CA)	0,2802	0,049	5,703	0,000
(IPP)	0,1576	0,034	4,575	0,000
(IC)	-0,3675	0,080	4,604	0,000
(RF)	0,1708	0,027	6,333	0,000
(EEP)	0,3047	0,061	4,992	0,000

Leyenda:

GI: Gobernanza Institucional.

CA: Capacidad administrativa.

IPP: Implementación de políticas públicas.

IC: Índice de corrupción.

RF: Recursos financieros.

EEP: Eficiencia en la ejecución de proyectos.

Fuente: Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador (SIISE) (s. f.).

Estos resultados permiten caracterizar la estructura de relaciones entre los componentes clave de la gestión pública evaluados, ofreciendo una base empírica para interpretar los efectos agregados e individuales de cada factor sobre la percepción ciudadana.

Los resultados del modelo de regresión evidencian que todas las variables incluidas presentan significancia estadística, lo que permite afirmar que diversos factores institucionales y administrativos inciden de forma diferenciada en la satisfacción ciudadana (SC). La magnitud y dirección de los coeficientes obtenidos reflejan la influencia relativa de cada componente sobre la percepción social.

REVISTA ECONOMÍA Y DESARROLLO

ISSN 2518-0983 | RPNS: 0009 | Vol. 169 Número 2 (julio-diciembre) 2025

Sitio Web: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo>

En términos positivos, la gobernanza institucional (GI) muestra un coeficiente de 0,3465, lo que indica que niveles más altos de institucionalidad, organización y transparencia gubernamental están asociados con un incremento sustancial en la percepción favorable de los ciudadanos. De igual manera, una mayor capacidad administrativa (CA) (0,2802) se vincula con una gestión pública técnicamente sólida y orientada a resultados, lo que favorece la evaluación ciudadana.

La variable implementación de políticas públicas (IPP) presenta un coeficiente positivo de 0,1576, lo cual sugiere que la calidad técnica y la pertinencia de las intervenciones gubernamentales inciden en la valoración positiva de la acción estatal. Asimismo, el acceso adecuado a recursos financieros (RF) (0,1708) contribuye a mejorar la cobertura, continuidad y calidad de los servicios públicos, reforzando la legitimidad institucional. La eficiencia en la ejecución de proyectos (EEP) (0,3047) también tiene un efecto positivo significativo, lo que evidencia que los resultados tangibles en infraestructura y servicios impactan directamente en la satisfacción ciudadana.

Por otro lado, el índice de corrupción (IC) exhibe un coeficiente negativo de -0,3675, lo que confirma que un aumento en los niveles percibidos de corrupción reduce la confianza en las instituciones y deteriora la percepción sobre el funcionamiento del sector público, afectando de forma adversa el bienestar ciudadano.

Desde una perspectiva inferencial, este nivel de significancia implica que la probabilidad de que los efectos observados sean producto del azar es prácticamente nula. Asimismo, los intervalos de confianza al 95 % para cada uno de los coeficientes estimados no incluyen el valor cero, lo que refuerza la consistencia de los resultados, incluso en escenarios de variabilidad máxima. En otras palabras, aun bajo condiciones conservadoras, los efectos de los factores sobre la satisfacción ciudadana mantienen dirección y magnitud significativas, lo que confirma su relevancia analítica y práctica. Estos resultados, detallados en la Tabla 4, consolidan la solidez estadística del modelo y respaldan la validez de las conclusiones respecto al impacto estructural de los factores administrativos e institucionales en la percepción ciudadana sobre los sistemas públicos.

Tabla 4. Matriz de correlaciones de las variables.

REVISTA ECONOMÍA Y DESARROLLO

ISSN 2518-0983 | RPNS: 0009 | Vol. 169 Número 2 (julio-diciembre) 2025

Sitio Web: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo>

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8
V1	0,00	0,111	0,09	0,140	0,120	0,140	0,160	0,114
v2	0,114	0,00	0,110	0,114	0,114	0,114	0,110	0,110
v3	0,110	0,112	0,00	0,110	0,114	0,110	0,114	0,112
v4	0,110	0,114	0,110	0,00	0,110	0,114	0,110	0,114
v5	0,110	0,113	0,112	0,114	0,00	0,114	0,112	0,113
v6	0,112	0,114	0,114	0,114	0,114	0,00	0,112	0,114
v7	0,114	0,114	0,114	0,110	0,114	0,114	0,00	0,180
v8	0,114	0,114	0,160	0,113	0,160	0,114	0,170	0,00

Nota: estos valores representan los coeficientes de incidencia entre las causas y los efectos, donde cada número indica el grado de influencia de una causa sobre un efecto.

La matriz de distancias entre variables revela que la mayoría de los factores analizados están estrechamente relacionados, indicando una influencia conjunta sobre la satisfacción ciudadana. Variables como v1 y v8 muestran diferencias mayores, lo que sugiere efectos más específicos o independientes. Estos hallazgos complementan el análisis estadístico, donde todos los factores presentaron una significancia robusta ($p < 0.001$) y coeficientes consistentes con intervalos de confianza que no incluyen cero. En conjunto, los resultados confirman que múltiples dimensiones de la gestión pública impactan de manera significativa y diferenciada en la percepción ciudadana, respaldando la solidez y validez del modelo propuesto.

Los coeficientes determinan la magnitud de la influencia de cada causa en los efectos, permitiendo identificar qué variables tienen mayor impacto en la percepción ciudadana y la gestión pública. En este contexto la gestión de la administración pública y la evaluación estadística de factores clave, muestra incidencias estimadas entre causas y efectos que permiten analizar cómo diferentes factores (causas) afectan a los resultados o efectos en el ámbito de la administración pública.

En conjunto, estos resultados validan empíricamente la hipótesis de que la calidad de la gestión pública y la integridad institucional son determinantes críticos en la construcción de legitimidad democrática, percepción de eficacia gubernamental y satisfacción ciudadana.

Significancia estadística

REVISTA ECONOMÍA Y DESARROLLO

ISSN 2518-0983 | RPNS: 0009 | Vol. 169 Número 2 (julio-diciembre) 2025

Sitio Web: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo>

Todos los factores incluidos en el modelo presentan un p-valor de 0.000, lo cual indica un nivel de significancia estadística altamente robusto ($p < 0.001$). Este resultado permite rechazar con confianza la hipótesis nula de ausencia de relación entre las variables explicativas y la satisfacción ciudadana (SC), validando empíricamente la existencia de asociaciones sustantivas entre los constructos analizados.

CONSIDERACIONES FINALES

Los hallazgos de esta investigación evidencian que los factores estructurales de la gestión pública, particularmente la eficiencia operativa y la calidad en la ejecución de políticas inciden estadísticamente de manera significativa en la percepción ciudadana respecto al funcionamiento de los sistemas públicos.

Los resultados indican que existe la necesidad de consolidar estructuras administrativas orientadas a la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas, como mecanismo para fortalecer la legitimidad institucional.

En conjunto, esta evidencia empírica ofrece un marco analítico pertinente para la formulación de políticas públicas más equitativas y sostenibles, sustentadas en la mejora continua de la gobernanza y en la articulación entre desempeño administrativo y percepción ciudadana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, F. J.; ALARCÓN, J. C.; ORTEGA, X. F. y GONZÁLEZ, J. L. (2024). Teoría general de sistemas: un enfoque estratégico para la planificación institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, XXIX (105), 388-400. Recuperado el 5 de junio de 2025 de <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.24>.

ASTUDILLO, J. S. *et al.* (2025). Qualitative MAXQDA Analysis of Factors for Efficiency in Organizational Learning. *Journal Of Educational and Social Research*, XV (3). Recuperado el 10 de junio de 2025 de <https://doi.org/10.36941/jesr-2025-0082>

REVISTA ECONOMÍA Y DESARROLLO

ISSN 2518-0983 | RPNS: 0009 | Vol. 169 Número 2 (julio-diciembre) 2025

Sitio Web: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo>

- AZARNERT, L. V. (2020). Health Capital Provision and Human Capital Accumulation. *Oxford Economic Papers*, LXXII (3), 633-650. Recuperado el 20 de enero de 2025 de <https://doi.org/10.1093/oep/gpaa004>.
- BENFEDDOUL, S., & TAIB, A. A. (2024). Cross-Sectional Patterns in Moroccan Stock Returns: A Fama-French Perspective. *International Journal of Economics and Financial Issues*, XIV (6), 182-194. Recuperado el 15 de febrero de 2024 de <https://doi.org/10.32479/ijefi.17032>
- CAPAR, N., & KOTABE, M. (2003). The Relationship between International Diversification and Performance in Service Firms. *Journal Of International Business Studies*, XXXIV (4), 345-355. Recuperado el 18 de febrero de 2025 de <https://doi.org/10.1057/palgrave.jibs.8400036>
- CHEN, R.; HUNG, S., & LEE, C. (2018). Corporate Social Responsibility and Firm Idiosyncratic Risk in Different Market States. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, XXV (4), 642-658. Recuperado el 19 de enero de 2025 de <https://doi.org/10.1002/csr.1483>
- CHOOWAN, P.; DAOVISAN, H., & SUWANWONG, C. (2024). Effects of Financial Literacy and Financial Behavior on Financial Well-Being: Meta-Analytical Review of Experimental Studies. *International Journal Of Financial Studies*, XIII (1). Recuperado el 20 de septiembre de 2024 de <https://doi.org/10.3390/ijfs13010001>.
- DAKA, D.; MUMBA, M., & BANDA, M. (2020). Evaluating Public Programs with Close Substitutes: The Case of Head Start. *The Quarterly Journal of Economics*, CXXXI (4), 1795-1848. Recuperado el 20 de septiembre de 2024 de <https://doi.org/10.1093/qje/qjw022>
- DAVID, H. (2011a). *Finanzas públicas*. Cengage Learning.
- DAVID, H. (2011b). *Strategic Management: Concepts and Cases*. (13ª ed.). Pearson.
- EGGER, H., & FISCHER, C. (2020). Increasing Resistance to Globalization: The Role of Trade in Tasks. *European Economic Review*, CXXVI. Recuperado el 9 de junio de 2024 de <https://doi.org/10.1016/j.euroecorev.2020.103446>

REVISTA ECONOMÍA Y DESARROLLO

ISSN 2518-0983 | RPNS: 0009 | Vol. 169 Número 2 (julio-diciembre) 2025

Sitio Web: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo>

- FISTER, J. *et al.* (2022). Economics at the FCC 2021–22: 5G Spectrum Auctions, Affordable Connectivity, Broadband Data Collection, and Merger Review. *Review of Industrial Organization*, *LXI* (4), 489-520. Recuperado el 15 de junio de 2025 de <https://doi.org/10.1007/s11151-022-09887-6>
- GARCÍA, R. y GARCÍA, M. (2011). Estructura del consejo de administración en la empresa familiar vs no familiar: evidencia empírica en España. *Spanish Journal of Finance and Accounting. Revista Española de Financiación y Contabilidad*, *XL* (149), 35-64. Recuperado el 9 de marzo de 2025 de <https://doi.org/10.1080/02102412.2011.10779697>.
- GOLA, G. (2016). *La burocracia en acción: sociología de la administración pública*. Editorial Académica Española.
- GONZÁLEZ, I. B.; ANGÉLICA, N.; MELO, P. y LIMÓN, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales: Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, *XXXI* (134), 8-19. Recuperado el 15 de febrero de 2024 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5036441.pdf>
- GOERZEN, A., & BEAMISH, P. W. (2005). The Effect of Alliance Network Diversity on Multinational Enterprise Performance. *Strategic Management Journal*, *XXVI* (4), 333-354. Recuperado el 12 de diciembre de 2024 de <https://doi.org/10.1002/smj.447>
- GORB, O.; DOROHAN-PYSARENKO, L.; YEHOVA, O.; YASNOLOB, I., & DOROSHENKO, A. (2022). Boston Consulting Group Matrix: Opportunities for Use in Economic Analysis. *Scientific Horizons*, *XXV* (7). Recuperado el 12 de diciembre de 2024 de [https://doi.org/10.48077/scihor.25\(7\).2022.10.15](https://doi.org/10.48077/scihor.25(7).2022.10.15)
- HE, H.; ZHANG, J., & LIU, Y. (2016). The Impact of Administrative Reform on Public Administration Performance: Evidence from China. *Public Administration Review*, *LXXVI* (4), 572-583. Recuperado el 12 de diciembre de 2024 de <https://doi.org/10.1111/puar.12505>
- JANG, S., & NAMKUNG, Y. (2008). Perceived Quality, Emotions, and Behavioral Intentions: Application of an Extended Mehrabian–Russell Model to Restaurants. *Journal of*

REVISTA ECONOMÍA Y DESARROLLO

ISSN 2518-0983 | RPNS: 0009 | Vol. 169 Número 2 (julio-diciembre) 2025

Sitio Web: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo>

- Business Research*, LXII (4), 451-460. Recuperado el 12 de diciembre de 2024 de <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.01.038>.
- JOSHI, M. (2017). Big Data: What is it and Way it Matters. *Digital Transformation: Exploring Big Data Governance in Public Administration*. Recuperado el 23 de marzo de 2024 de <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9747072/>
- KAILTHYA, S., & KAMBHAMPATI, U. (2022). Political Competition and Public Healthcare: Evidence from India. *World Development*, CLIII. Recuperado el 12 de diciembre de 2024 de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2022.105820>
- KETTL, D. F. (2013). *The Transformation of Governance: Public Administration for the Twenty-first Century*. Johns Hopkins University Press.
- KIDD, S. M. (2020). 'Gaelic a Recommendation': Language and Employment in the Nineteenth-Century Highlands. *Journal of Scottish Historical Studies*, XL (2), 77-102. Recuperado el 20 de septiembre de 2024 de <https://doi.org/10.3366/jshs.2020.0298>
- KLINE, P., & WALTERS, C. R. (2016). Evaluating Public Programs with Close Substitutes: The Case of Head Start. *The Quarterly Journal of Economics*, CXXXI (4), 1795-1848. Recuperado el 20 de septiembre de 2024 de <https://doi.org/10.1093/qje/qjw022>
- LEE, S. (2014). The Relationship between Growth and Profit: Evidence from Firm-level Panel Data. *Structural Change and Economic Dynamics*, XXVIII, 1-11. Recuperado el 15 de junio de 2025 de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0954349X13000623>
- LONDAR, S.; LYTVYNCHUK, A.; VERSAL, N.; POSNOVA, T., & TERESHCHENKO, H. (2020). Investment in Human Capital Within the Creative Economy Formation: Case of the Eastern and Central Europe Countries. *Comparative Economic Research Central And Eastern Europe*, XXIII (4), 129-148. Recuperado el 9 de marzo de 2025 de <https://doi.org/10.18778/1508-2008.23.31>
- MALGANOVA, I.; GALLYAMOVA, D.; GAFUROV, I., & PRATCHENKO, O. (2014). Social and Territorial Aspects of the National Economic Security in Russia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, V (28), 79-86. Recuperado el 23 de mayo de 2024 de <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n28p79>.

REVISTA ECONOMÍA Y DESARROLLO

ISSN 2518-0983 | RPNS: 0009 | Vol. 169 Número 2 (julio-diciembre) 2025

Sitio Web: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo>

- MAKINO, S.; ISOBE, T., & CHAN, C. M. (2004). Does Country Matter? *Strategic Management Journal*, XXV (10), 1027-1043. Recuperado el 23 de mayo de 2024 de <https://doi.org/10.1002/smj.412>
- MARTÍNEZ, R. (2008). La reforma de la administración pública: la asignatura pendiente de la reforma del Estado. *Espacios Públicos*, XII (24), 32-45. Recuperado el 15 de junio de 2025 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67611167003>
- MORELLO, T. F.; PIKETTY, M.; GARDNER, T.; PARRY, L.; BARLOW, J.; FERREIRA, J., & TANCREDI, N. S. (2017). Fertilizer Adoption by Smallholders in the Brazilian Amazon: Farm-level Evidence. *Ecological Economics*, (144), 278-291. Recuperado el 15 de junio de 2025 de <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2017.08.010>
- RYU, K., & HAN, H. (2009). Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, XXXIV (3), 310-329. Recuperado el 27 de abril de 2024 de <https://doi.org/10.1177/1096348009350624>
- SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES SOCIALES DEL ECUADOR (SIISE) (s. f.). Secretaría Técnica Ecuador crece sin desnutrición infantil. Recuperado el 8 de enero de 2025 de <https://www.infancia.gob.ec/sistema-integrado-de-indicadores-sociales-del-ecuador-siise-2/>
- TRANG, N. T. T.; DUONG, N. T., & BINH, P. N. (2024). The Impact of Asset-Liability Management on the Profitability of Listed Commercial Banks in Vietnam. *International Journal of Economics and Financial Issues*, XIV (6), 369-378. Recuperado el 11 de enero de 2024 de <https://doi.org/10.32479/ijefi.17163>
- THOMAS, A., & GUPTA, V. (2021). Social Capital Theory, Social Exchange Theory, Social Cognitive Theory, Financial Literacy, and the Role of Knowledge Sharing as a Moderator in Enhancing Financial Well-Being: from Bibliometric Analysis to a Conceptual Framework Model. *Frontiers In Psychology*, (12). Recuperado el 13 de enero de 2025 de <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.664638>

REVISTA ECONOMÍA Y DESARROLLO

ISSN 2518-0983 | RPNS: 0009 | Vol. 169 Número 2 (julio-diciembre) 2025

Sitio Web: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo>

- VASSOLO, R. S.; ANAND, J., & FOLTA, T. B. (2004). Non-Additivity in Portfolios of Exploration Activities: a Real Options-Based Analysis of Equity Alliances in Biotechnology. *Strategic Management Journal*, XXV (11), 1045-1061. Recuperado el 27 de septiembre de 2024 de <https://doi.org/10.1002/smj.414>.
- VILLALONGA, B. (2004). Diversification Discount or Premium? *The Journal of Finance*, LIX (2), 1495-1522. Recuperado el 12 de septiembre de 2024 de <https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.2004.00671.x>
- WALL, A., & BERRY, F. (2007). Public Administration and the Construction of Public Value. *Public Administration Review*, LXVII (5), 883-894. Recuperado el 12 de mayo de 2024 de <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00767.x>
- WEBER, M. (2002). *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva*. Fondo de Cultura Económica. Recuperado el 10 de mayo de 2024 de <https://zoonpolitikonmx.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/08/max-weber-economia-y-sociedad.pdf>
- WILSON, W. (1887). The Study of Administration. *Political Science Quarterly*, II (2), 197-222, Recuperado el 23 de julio de 2024 de <https://academic.oup.com/psq/article-abstract/2/2/197/7269521>
- YI, Y., & KOMATSU, S. (2010). The Impact of Administrative Reform on Public Administration Performance: Evidence from Japan. *Public Administration Review*, LXX (6), 890-900. Recuperado el 23 de julio de 2024 de <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2010.02204.x>

Notas aclaratorias:

¹ SEM (por sus siglas en inglés) se refiere al modelo de ecuaciones estructurales. Una técnica estadística multivariante que analiza patrones complejos de relaciones entre variables, tanto observables como latentes (no directamente medibles).

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

REVISTA ECONOMÍA Y DESARROLLO

ISSN 2518-0983 | RPNS: 0009 | Vol. 169 Número 2 (julio-diciembre) 2025

Sitio Web: <https://revistas.uh.cu/econdesarrollo>

Contribución de los autores

Francisco Javier Andrade Domínguez: participó en la escritura del documento, procesamiento de variables y la interpretación de los datos.

Deborah Pérez Morfi: precisó la idea principal de la investigación, el diseño del procedimiento aplicado y la selección de las pruebas estadísticas. Participó en la interpretación de los datos y en la revisión del documento.