

Transparencia en la administración pública como fortalecimiento de la satisfacción ciudadana. Caso, Banco Central del Ecuador

Autor: MARÍA GABRIELA FEIJOO FEIJOO^a COLÓN ISRAEL PRECIADO PARDO^b

Tutora: MARÍA ELENA GODOY ZUÑIGA^c

- Abogada, Coordinadora General Jurídica del Centro de Inteligencia Estratégica
E-mail: maría.feijoo_feijoo@uees.edu.ec
- Abogado, Prosecretario de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP
E-mail: colon.preciado@uees.edu.ec
- Dra en Lenguas, Literaturas y sus Culturas y sus Aplicaciones graduada en la Universidad Politécnica de Valencia, 2021. Valencia, España.
E-mail: mariaegodoy@uees.edu.ec

Fecha: 24 de julio de 2025

Palabras clave: administración pública, transparencia, credibilidad, satisfacción ciudadana	Resumen: El objetivo del estudio es analizar el impacto de la transparencia de la información en la satisfacción ciudadana. Los conceptos teóricos del estudio se basan en principios de transparencia en la administración pública. La investigación tiene un enfoque cuantitativo. Se obtuvo como resultado que existe un 90% de encuestados satisfechos con el acceso oportuno a la información, y el 63 % expresa que siempre hay confiabilidad en los procesos de organización estatal y un 83% afirma que siempre hay disponibilidad para atender a los usuarios. Se concluye que la transparencia en los procesos comunicacionales es un aporte positivo en la óptima ejecución de demandas que satisfacen al ciudadano.
Keywords: public administration, transparency, credibility, citizen satisfaction	Abstract: The objective of this study is to analyze the impact of information transparency on citizen satisfaction. The study's theoretical concepts are based on principles of transparency in public administration. The research uses a quantitative approach. The results showed that 90% of respondents were satisfied with timely access to information, 63% stated that government processes are always reliable, and 83% stated that users are always available to assist them. The conclusion is that transparency in communication processes is a positive contribution to the optimal fulfillment of demands that satisfy citizens.

INTRODUCCIÓN

Desde hace décadas, los gobiernos han adoptado diversas políticas y herramientas digitales garantizando el acceso libre a la información. Estos aspectos fortalecen la confianza de los procesos públicos fomentando la participación ciudadana en todos los ámbitos. En ese sentido, cada estado se desarrolla de acuerdo a factores internos y externos cuyos resultados se hacen visibles en todos los estamentos de la sociedad (Calderón, 2022; Rodríguez, 2022).

En este mismo escenario, la transparencia es un pilar fundamental en la toma de decisiones, ya que la información, atención ciudadana y transparencia son piezas claves en la administración pública. En consecuencia, a través de la publicación de datos abiertos, informes financieros y decisiones gubernamentales, las administraciones buscan reducir la corrupción y mejorar la gestión electrónica permitiendo a los ciudadanos acceder fácilmente a información sobre presupuestos, licitaciones y políticas públicas. Esta accesibilidad ayuda al gobierno a ser más eficiente y orientado a las necesidades reales de la población (Perales, 2021; Picallo, 2021).

De acuerdo a Sigueo (2019), el fomento de la cultura de burocracia como parte de reformas gubernamentales que se produjo en las décadas de 1950 y 1960, tuvo como propósito aumentar la eficiencia de los servicios gubernamentales, mejorar la transparencia

e incrementar la participación ciudadana. Asimismo, el esfuerzo gubernamental es un indicador para promover la información transparente que permite crear expectativas positivas en sus habitantes (Qiushi, 2022).

En relación al Banco Central del Ecuador, se ha observado que la comunicación no fluye de manera transparente debido al escaso acceso a la tecnología, falta de voluntad política para aplicar nuevos planteamientos, dificultad para aprovechar los datos públicos, así como la manipulación y mal uso de la información, generando desconfianza y frustración en la ciudadanía. Por lo que se plantea que la transparencia de la información en la administración pública es una estrategia que incide en la satisfacción ciudadana.

La relevancia de la presente investigación radica en que la transparencia de la información está ligada a conductas auténticas del individuo derivadas de procesos de asimilación interpersonales, relaciones directas de comunicación e intercambio de experiencias con la ciudadanía común. Con esto, se intenta recuperar los espacios de confiabilidad en la administración pública, identificar las prácticas actuales de transparencia, como también ofrecer un marco referencial para analizar su influencia en cómo los ciudadanos perciben y evalúan la gestión pública. Por este motivo, el objetivo del presente estudio es analizar el impacto de la transparencia de la información como estrategia para mejorar la satisfacción ciudadana en la administración pública.

REVISIÓN LITERARIA

Transparencia de la información pública

Según Díez et al. (2019), la transparencia es un valor democrático en muchos estamentos sociales que ayuda a demostrar la veracidad en sus informaciones a lo largo de la historia, especialmente en grupos políticos. La importancia en su gestión ha sido reconocida satisfactoria y plenamente solo en las últimas décadas. Por consiguiente, la implementación de normativas en temas de materiales de transparencia es una opción a la evidente administración de recursos (Navarro, 2020).

La transparencia de la información en la administración pública se consolida como un principio fundamental para fortalecer la confianza ciudadana y la satisfacción con los servicios gubernamentales (De la Rosa, 2023). En el contexto global, la transparencia se asocia con la rendición de cuentas, la participación ciudadana, la eficiencia administrativa y la aplicación de estrategias basadas en el acceso a la información que permite la reducción de la corrupción, optimización de recursos y apego en la toma de decisiones hacia sociedades más democráticas (UNESCO, 2024).

Los organismos internacionales como la ONU y la OCDE, impulsan estándares globales para la transparencia en la administración pública. Estos incluyen principios de acceso a la información, protección de datos y mecanismos de participación ciudadana. Además, iniciativas como la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP) agrupan a países comprometidos con la mejora continua de la transparencia y la gobernanza (Navarrete y Gallizo, 2019).

Por otro lado, la transparencia facilita la participación activa de los ciudadanos en los asuntos públicos; la ciudadanía puede participar de manera más efectiva en la formulación de políticas públicas. Por ende, la supervisión de la gestión pública y la rendición de cuentas de sus gobernantes son una herramienta indispensable en todo su accionar administrativo (Sánchez et al., 2024).

Fernández (2021) afirma que los funcionarios públicos y las instituciones gubernamentales deben rendir cuentas de sus acciones y decisiones ya que por medio de la transparencia vincula a los ciudadanos y otras entidades de control a una evaluación la eficaz y a la legalidad de la gestión pública (Arévalo y Barbarán, 2021).

Moncayo (2022) analiza el derecho al acceso a la información pública y menciona que la apertura y el acceso a la información hacen más difícil la existencia de prácticas corruptas, ya que la vigilancia pública y la revisión de documentos aumentan. Esto garantiza el derecho de acceso a la información pública para lo cual el ciudadano deberá presentar una solicitud para tener acceso a la misma. En la actualidad gracias a la tecnología el ciudadano puede acceder a información por medio de portales web y bases de datos en línea (Boulanger y Castillo, 2019).

Dentro de la transparencia no hay que dejar de lado la rendición de cuentas como medio para satisfacer las dudas de la ciudadanía. Esto va ligado también al gasto público donde la información útil, completa y veraz cumpla sus objetivos y de acuerdo a la normativa legal. Es por este motivo que ante una buena transparencia de la información, una buena satisfacción ciudadana (Muro, 2022).

La transparencia y acceso a la información, se convierte en una obligación de los estados para llegar a los ciudadanos de manera oportuna y, en cuanto a rendición de cuentas,

la transparencia se hace evidente para evitar actitudes de corrupción como lo define (Conesa, 2024). De igual manera, los ciudadanos tienen derecho a sancionar al gobierno cuando no se publica información de manera eficaz y sobre todo si no es veraz. De hecho, el acceso a la información pública es una garantía que permite a los ciudadanos el derecho al acceso a la información pública (Dolz, 2020).

Según Núñez y De la Torre (2022), una realidad latente en todos los organismos cuyos objetivos no se cristalizan debido a la falta de compromiso administrativo; de esta forma las buenas y malas prácticas inciden en la promoción de fundamentos teóricos que dinamizan a las organizaciones y empresas. Definido así el incumplimiento de normas y leyes hacen del accionar de la administración pública un problema lacerante en la sociedad, con ello, se hace necesaria la participación ciudadana como ente de control (Fernández, 2024).

En este sentido, Calva et al. (2023) promueven el derecho a la información y transparencia para toda la población sin discriminación y de manera gratuita. Su aplicabilidad depende del grado de accesibilidad que tenga a la información. Entonces sí, la transparencia de la información fomenta una alianza entre el conocimiento de las actividades públicas en todos los sentidos y el libre acceso a las personas sin distinción entre los que están los grupos prioritarios (Mayordomo, 2020).

Satisfacción ciudadana

Para Beerli et al. (2019), la satisfacción ciudadana se define como el grado de conformidad de los ciudadanos con los servicios y gestiones que ofrecen las entidades gubernamentales y municipales. Este concepto se basa en la percepción individual y colectiva

de la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios públicos, así como en la capacidad de las instituciones para responder a las necesidades y expectativas de la población (Ochoa et al, 2022).

Bajo este mismo escenario, existen factores determinantes en la percepción de la satisfacción ciudadana, por ejemplo, la calidad del servicio público el cual ocupa un lugar central. La teoría de la calidad del servicio establece que la percepción de los ciudadanos se forma a partir de la diferencia entre sus expectativas y la experiencia real con los servicios recibidos (Lira, 2020). Según Guillén (2022), la teoría de la gobernanza participativa sugiere que los ciudadanos que tienen oportunidades para influir en la política pública tienden a sentirse más satisfechos con la administración pública (Romero, 2024).

Cada una de las diversas dimensiones claves como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, son características que encierran una verdadera satisfacción acorde a las necesidades ciudadanas (Garay, 2020). El modelo de Expectativa-Confirmación postula que la satisfacción es el resultado de la comparación entre las expectativas previas y la experiencia (Alvarado, 2024).

De la misma manera, la satisfacción ciudadana es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios públicos y la legitimidad de las instituciones gubernamentales. Un alto nivel de satisfacción ciudadana está asociado con una mayor confianza en el gobierno y una mayor participación cívica (Machín et al., 2020; Rojas et al., 2019).

Para Figueroa (2020), la intencionalidad de promover políticas que conlleven al aumento de usuarios hacia el acceso a la información, es un complemento al desarrollo de un bienestar colectivo con una satisfacción que induce a utilizar los medios disponibles. La búsqueda de información se fortalece entonces en el ámbito de la tecnología; por ende, la

calidad de los servicios son pieza fundamental para el enriquecimiento de nuevos modelos de accesibilidad digital (Moreno, 2023).

Por otra parte, Quispe (2020) argumenta que mientras exista una verdadera organización en la administración pública, la información estará encaminada a fortalecer los procesos de transparencia. La participación ciudadana entonces, es fundamental hacia una democracia legítima y eficiente. Con ello la administración pública y la satisfacción ciudadana forman una dualidad que busca erradicar los actos de corrupción en la sociedad, especialmente en las empresas, organismos y demás organizaciones del estado que aplican la evaluación del desempeño laboral y personalidad (Rodríguez, 2020).

Por consiguiente, las ciudades se convierten en inteligentes cuando hay un compromiso de cambiar las estructuras; y esa estructura está condicionada por los logros adquiridos. Con la información real, la gran meta dará sus frutos y solo así se estaría hablando de una satisfacción ciudadana coherente ya que por otra parte las organizaciones sociales trabajan de forma aislada (López, 2023).

En efecto, para García (2021), los niveles de confianza cada vez se agudizan más en las instituciones públicas y allí la ciudadanía pretende recuperar todos los espacios con la democracia participativa ya que los grupos de interés suelen adueñarse de aquellas entidades con malas prácticas administrativas. Por consiguiente, en la búsqueda de mejores días, son las personas las que marcan un sello significativo en la vida de la administración pública (Veliz, 2022).

De igual forma no se puede dejar de lado la comunicación digital ya que regula la interrelación entre la persona pública y el ciudadano común. Es decir, una buena opción de intercambio de ideas y asesorías para robustecer el panorama público. Por consiguiente, al

establecer una comunicación horizontal, los resultados serán positivos y productivos (Gai, 2021).

Otro de los ámbitos es la comunicación institucional, la misma que guarda relación con la satisfacción laboral en torno a sus consecuencias, (Muñoz, 2023). El mantenimiento de la armonía en la institución va permitir que sus colaboradores puedan desarrollar equitativamente sus roles y así garantizar una buena información a los usuarios. De tal manera que el usuario es quien ayuda a engrandecer a la institución por el grado de confianza que es parte de su formación ciudadana (Ramírez, 2022).

DISEÑO METODOLÓGICO

Diseño, enfoque y método

El enfoque del estudio es cuantitativo, ya que el propósito es medir las percepciones de los usuarios en torno a las experiencias adquiridas y por otra parte se integró y analizó los datos numéricos de la información establecida. El diseño de investigación es no experimental ya que se analiza cada una de las variables sin manipularlas, brindando elementos claves sobre las acciones y beneficios en el diario convivir.

La investigación lleva consigo un estudio es descriptivo – explicativo, este método permitió tanto describir detalladamente las condiciones de la información presentada por parte del BCE y explicativa ya que de esta forma se busca conocer cómo ocurren los fenómenos en sus relaciones de causa y efecto (Carcelén y Ruiz, 2021), esto es, entre la transparencia de la información y la satisfacción ciudadana.

Instrumentos y técnicas de evaluación

Para la recolección de la información se utilizó una revisión bibliográfica documental que contempló la legislación y regulaciones concernientes con la transparencia gubernamental. Normas como la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), estableciendo principios fundamentales para garantizar el derecho de la ciudadanía a obtener información veraz y oportuna. En este sentido, se analizó el grado de cumplimiento del Banco Central del Ecuador con respecto a los requerimientos establecidos en dicha normativa.

Se aplicó un cuestionario de preguntas con base estructurada, el cual permitió evaluar la percepción de la población con respecto a los servicios y gestiones gubernamentales. Este instrumento es idóneo ya que de acuerdo a Gerónimo (2022), los cuestionarios permiten conocer la realidad misma de determinadas entidades a través del monitoreo de sus usuarios. Así mediante una acertada transparencia de la información como estrategia se puede mejorar la satisfacción ciudadana en la administración pública.

El cuestionario sobre la satisfacción ciudadana, se ha tomado de los investigadores Barreto y Cedeño (2023), quienes aplicaron el modelo SERVICE PERFORMANCE, categorizado en 5 dimensiones, las mismas que describen la confiabilidad de los procesos. Existen diversos modelos para evaluar la satisfacción ciudadana. Uno de los más utilizados es el modelo SERVQUAL, que mide la diferencia entre las expectativas y percepciones en dimensiones clave como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad (Garay, 2020).

Las dimensiones con sus indicadores son las siguientes: 1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y empleados. 2. Fiabilidad: Cumplimiento,

disminución de errores. 3. Variable de satisfacción ciudadana: Capacidad de respuesta: Voluntad de ayuda a usuarios, rapidez y agilidad de los servicios. Seguridad: Conocimiento, cortesía de los empleados, capacidad para inspirar confianza y seguridad. Empatía: Atención individualizada, facilidad de acceso a la información, capacidad de escuchar y atender las necesidades.

Además, este constructo permite conocer el grado de acceso a la información y su transparencia para relacionarlo con la satisfacción ciudadana en la administración pública. Las preguntas marcaron los ítems Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1) lo que evidenció la realidad existente en la entidad. Luego de obtener la información general, se consolidó toda la información en busca de una interpretación y análisis de los resultados que comprueben la veracidad, fiabilidad y claridad de los resultados con la fundamentación teórica revisada.

Población y muestra

La población de referencia para este estudio correspondió a 50 usuarios que acuden generalmente al Banco Central del Ecuador. Por tanto, la población es considerada censal ya que son ciudadanos que poseen una relación directa con los servidores. Esto ayudó a aplicar con mayor factibilidad la técnica diseñada.

RESULTADOS

Marco normativo

Tabla 1.

Estatutos regulatorios de la ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública del Gobierno de Ecuador

Aspectos	Descripción
LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	<p>- La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) es una ley que garantiza el derecho de acceso a la información pública a todos los ciudadanos, permitiéndoles solicitar y recibir información generada, administrada o en posesión de entidades públicas. Esta ley busca promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión pública.</p> <p>- “Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.- El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.</p>

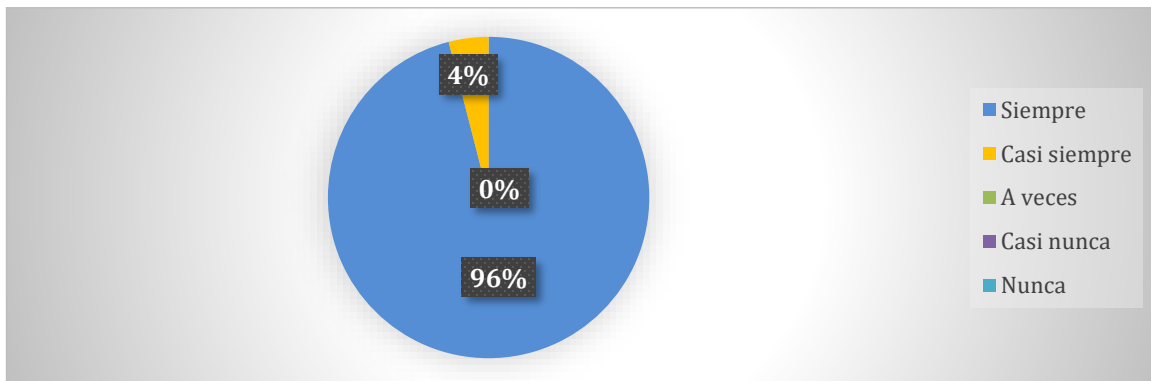
Fuente: elaboración propia con base en la observación del Reglamento General de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2024)

Resultados de la encuesta

De acuerdo a la encuesta aplicada, se muestran los datos obtenidos en las siguientes figuras.

Figura 1

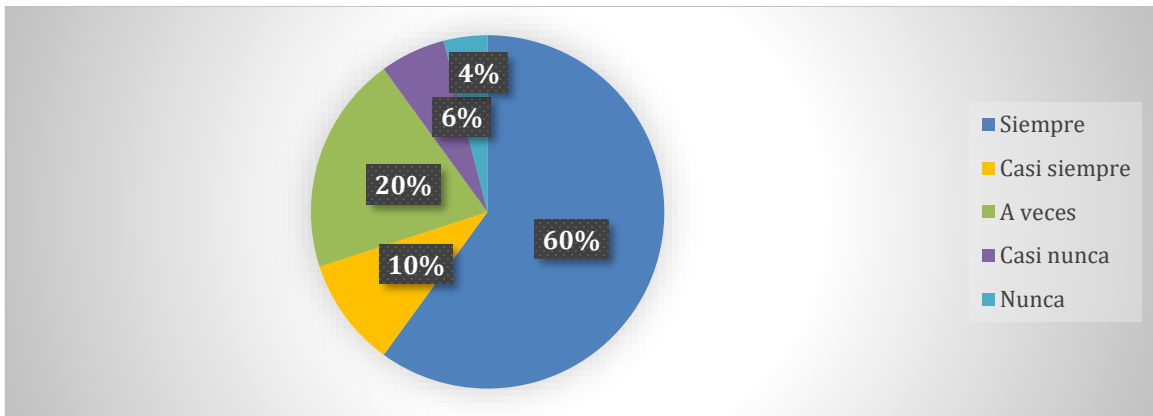
Índices de equipos de apariencia moderna.



Análisis: En la figura 1, se aprecia que en casi en su totalidad se definen por describir a una agencia con equipos de apariencia modernos que equivale al 96%.

Figura 2

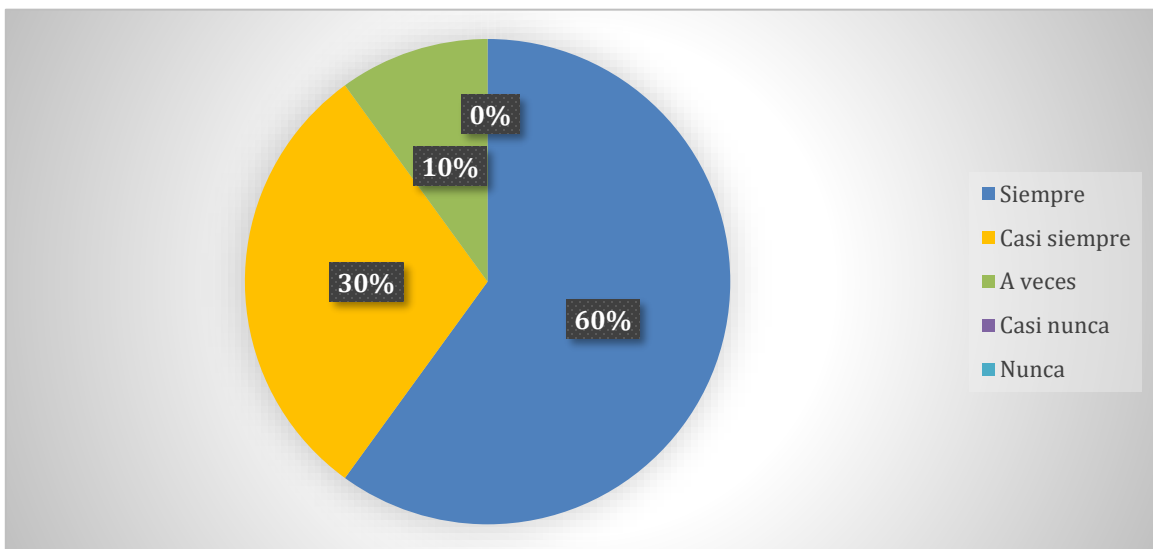
Apariencia atractiva de la entidad



Análisis: Según lo referido en el gráfico, se observa que el 60% se inclina por emitir sobre una apariencia positiva en la entidad, mientras que de forma media el 20% y 10%, dejando a los porcentajes bajos con el 6% y 4% respectivamente.

Figura 3

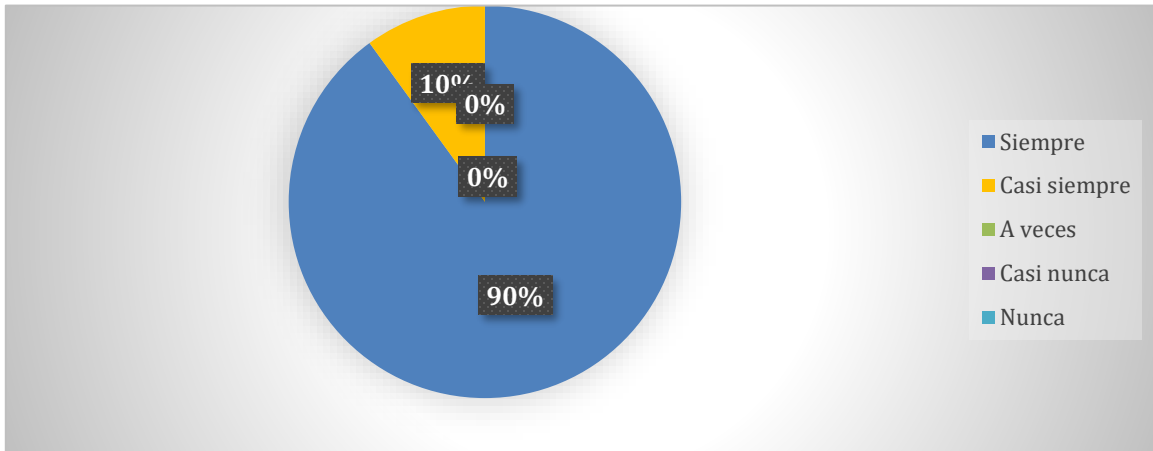
Mejoras de los servicios al cliente



Análisis: Con un 60% de siempre se destaca sobre las mejoras de los servicios al cliente; el 30% casi siempre; el a veces el 10% mientras que el casi nunca y nunca aparecen con porcentajes definidos.

Figura 4

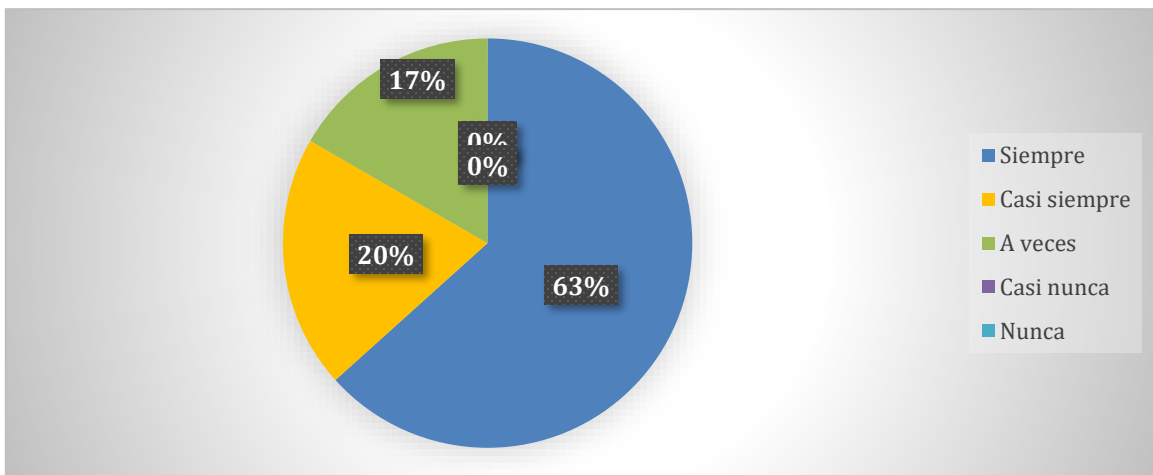
Responsabilidades de los empleados en la transparencia de la información.



Análisis: En referencia a la Figura 4, se evidencia que siempre hay acceso oportuno a la información con el 90%, el casi siempre representan el 10 %; mientras que el casi siempre, casi nunca y el nunca el 0%.

Figura 5

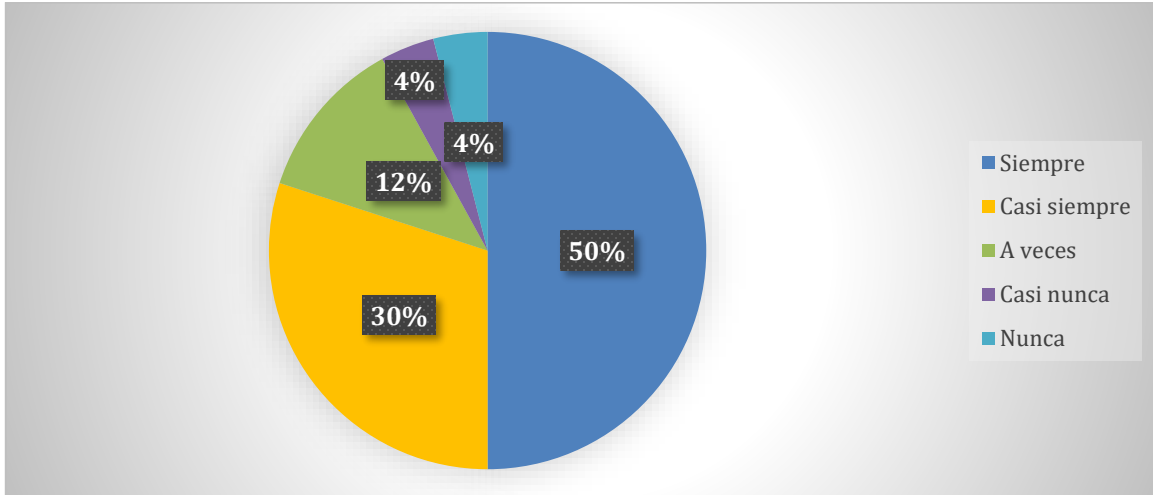
Índices de confiabilidad en los usuarios



Análisis: Como se muestra la presente tabla, el siempre representa el 63 % de confiabilidad en los usuarios; el casi siempre representa el 20%, el a veces el 17% y el casi siempre y nunca no consideran ningún valor porcentual.

Figura 6

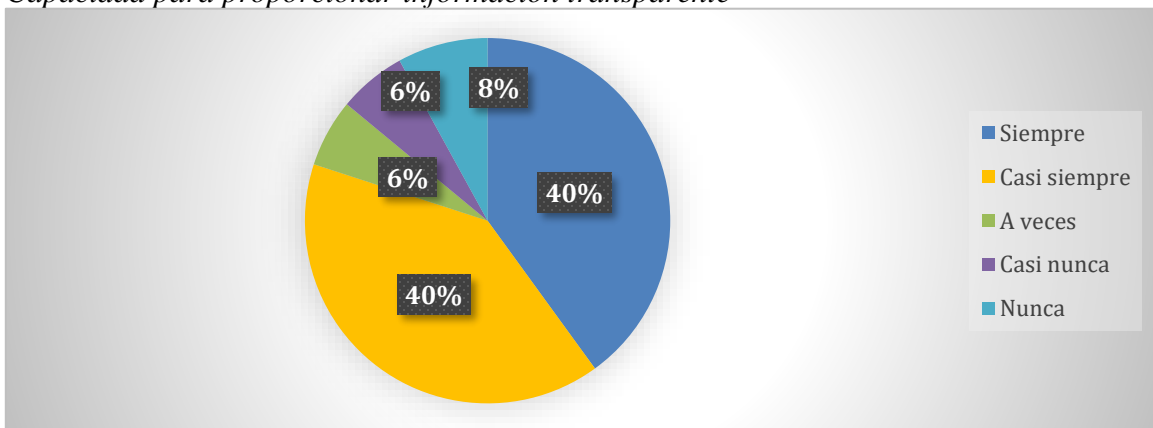
Disponibilidad para informar al ciudadano



Análisis: Como se observa en la Figura 6, la disponibilidad para informar al ciudadano es del 50% del siempre; casi siempre está en el 30% y considerando el a veces con un porcentaje del 12%; mientras que los otros ítems como casi nunca y nunca representan el 4% de los encuestados.

Figura 7

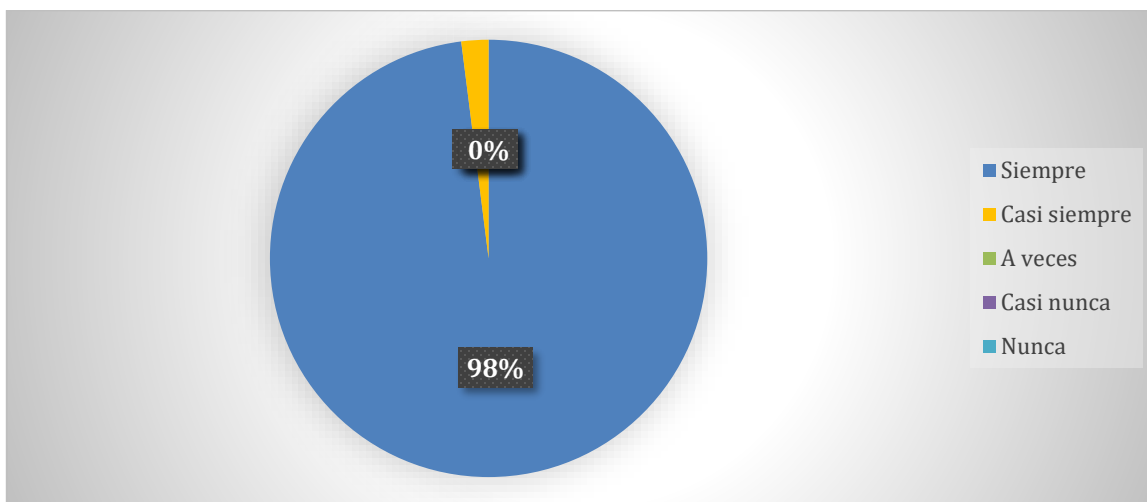
Capacidad para proporcionar información transparente



Análisis: En la presente gráfica para determinar el conocimiento de los colaboradores públicos para emitir información transparente el siempre y casi siempre representan el 40%; el a veces y casi nunca van con el 6% y finalmente el nunca con el 8% de los encuestados.

Figura 8

Porcentajes de acceso a la información



Análisis: En la figura 8, se puede verificar que siempre el acceso a la información es parte de la entidad pública ya que representa el 98% de las personas encuestadas.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos, se refleja que la confianza en las instituciones y la transparencia en la gestión gubernamental contribuyen significativamente a la satisfacción de los ciudadanos. En consecuencia, cuando los ciudadanos perciben que las instituciones son honestas y operan de manera justa, su nivel de satisfacción aumenta. Lo que significa que la gobernanza en la gestión pública de Ecuador, ayuda a ponderar la credibilidad como un elemento esencial dentro de los cánones establecidos dentro de las políticas estatales, lo que también sugiere que la reputación de imagen de los organismos del Estado supone invertir esfuerzos físicos, culturales y económicos que fortalezcan las respuestas de la organización ante las demandas del ciudadano/cliente.

Otro aspecto esencial es la capacidad y la disponibilidad por parte de la institución para ofrecer mecanismos competentes, de alta manera que a través de las buenas prácticas se genere acceso a la información hacia los usuarios. La equidad, eficacia y efectividad de la gestión y aspectos administrativos, ayudan a que se implementen procesos automatizados, lo que redundaría en una calidad de servicio bajo el cumplimiento de la legislación y regulaciones concernientes con la transparencia gubernamental.

CONCLUSIONES

Se estableció como objetivo analizar el impacto de la transparencia de la información en la satisfacción de los ciudadanos que buscan atención en el Banco Central del Ecuador. Esto pudo cumplirse de acuerdo al diseño metodológico aplicado. Se pudo comprender las percepciones de los usuarios a través de la encuesta realizada. Esto llevó a ciertas conclusiones.

Se confirma que la transparencia de la información en la administración pública se considera una estrategia clave en la satisfacción ciudadana; y en donde todos sus actores puedan aportar de manera positiva a su ejecución en busca de mejores alternativas que promuevan la información requerida, en el tiempo establecido.

Se concluye que la participación ciudadana, así como la retroalimentación y evaluaciones constantes que se aplican dentro de las empresas administrativas permite mejorar la eficiencia y optimizar los recursos para el bienestar social. Estos aspectos redundando en una administración, cuyos ejes transversales como el liderazgo y las competencias profesionales poseen capacidad de respuesta en la resolución de conflictos en temas especiales.

Fortalezas y limitaciones

Una de las fortalezas del estudio es la aplicación de la encuesta a los usuarios de esta empresa pública, lo que permitió conocer de primera mano, la problemática que se cierne en la institución, identificando aspectos precisos para mejorar la atención del ciudadano. El mayor sesgo encontrado es la poca información sobre literatura científica acerca de problemáticas dentro de empresas bancarias en el sector públicos, lo que hubiera sido valioso comparar aspectos en común que guardan las organizaciones del estado.

Futuras líneas de investigación

Como futura línea de investigación se sugiere contrastar estudios empíricos con base en variables como eficiencia administrativa y calidad de servicio en empresas gubernamentales. Esto podría constituir un enfoque integral más amplio sobre la problemática en la gobernanza pública y buscar caminos para mejorar la situación que vive el país en este concepto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, A. (2024). Impacto de la inseguridad y la participación ciudadana sobre la satisfacción con la democracia. *Revista Colombiana de Estudios Militares y Estratégicos*, 22(46), 1-26. <https://doi.org/10.21830/19006586.1302>
- Arévalo, R., & Barbarán, H. (2021). La transparencia en la administración de los recursos públicos. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 5(4), 5526-5539. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.705

- Barreto, C., & Cedeño, R. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el Banco Pichincha en Portoviejo. *Digital Publisher*, 8(3), 490-506. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1704>
- Beeri, I., Uster, A., & Vigoda, E. (2019). Does Performance Management Relate to Good Governance? A Study of Its Relationship with Citizens' Satisfaction with and Trust in Israeli Local Government. *Evaluación del desempeño y la gestión pública*, 42(2), 241-279. <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1436074>
- Boulanger, W., & Castillo, E. (2019). Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública como instrumento de gestión anticorrupción y mejora de la gobernabilidad. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*, 1(1), 1-60.
- Calderón, D. (2022). El Enfoque de Confianza en los Implementadores Territoriales (ECIT). Una propuesta de análisis en las políticas públicas [Tesis Doctoral] Universidad Complutense de Madrid.
- Calva, Y., Nevarez, J., & Oscar, V. (2023). Análisis de la Ley de acceso a la Información Pública del Ecuador. *Bibliotecas. Anales de Investigación; 19 Especial (1)*, 1-7.
- Canesa, M. (2024). Transparencia y rendición de cuentas en las entidades públicas [Tesis Doctoral] Universidad de Cádiz.
- Carcelén, S., & Ruiz, J. (2021). La comunidad digital: teoría y práctica de una metodología cualitativa de investigación social [Tesis Doctoral] Universidad Complutense de Madrid.
- De la Rosa, M. (2023). Normatividad sostenible contable en la transparencia empresarial. *Contabilidad y Auditoría*, 1(57), 1-71.
- Díez, M., Campos, E., & Calvo, D. (2019). La transparencia de los partidos políticos como estrategia electoral. Una evaluación de sus promesas y sus páginas web. *Revista de Producción Científica*, 1(44), 83-104.
- Dolz, T. (2020). El derecho de acceso a la información pública. La ineficacia de su ejercicio en México. *Ciencia Jurídica*, 9(18), 21-39.
- Fernández, M. (2024). La participación del pueblo en la elaboración de las normas [Tesis Doctoral] Universidad Autónoma de Madrid.
- Fernández, S. (2021). La transparencia pública: pasado, presente y futuro. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 1(51), 213-243.
- Figuroa, S. (2020). Calidad del servicio del centro de mejor atención al ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019 [Tesis Doctoral] Universidad César Vallejo.
- Gai, C. (2021). *La comunicación digital en nutrición creación de un modelo estratégico para la comunicación digital de guías alimentarias [Tesis Doctoral] Universidad Abat Oliba CEU.*

- Garay, D. (2020). Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio de la dirección de concertación social del municipio de Monterrey [Tesis Doctoral] Universidad Autónoma de Nuevo León.
- García, A. (2021). El fortalecimiento de la democracia participativa a través del lobby [Tesis Doctoral] Universidad CarlosIII de Madrid.
- Gerónimo, E. (2022). Gestión de calidad y su importancia en la competitividad en las empresas comercializadoras de frutas. [Tesis Doctoral] Universidad César Vallejo.
- González, J. (2020). Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el distrito de Concepción, Junín – Perú. *Revista Upla*(142), 1-114. <https://doi.org/20.500.12894/5842>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica del Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173.
- Guillén, M. (2022). Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 3(3), 1-21.
- Lira, J. (2020). Gobierno electrónico y satisfacción ciudadana en la administración pública de Aguascalientes [Tesis Doctoral] Universidad Autónoma de Aguascalientes. Repositorio Bibliográfico.
- López, S. (2023). Análisis de la política de asociaciones y participación ciudadana en Chile 2000-2020 [Tesis Doctoral] Universidad Complutense de Madrid.
- Machín, M., Sánchez, B., & López, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Revista Economía y Desarrollo*, 163(1), 1-19.
- Mayordomo, D. (2020). Herramientas informáticas para la accesibilidad de personas con discapacidad [Tesis Doctoral] Universidad de Murcia. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=291195>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2024). Reglamento General de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. <https://www.gob.ec/index.php/regulaciones/reglamento-general-ley-organica-transparencia-acceso-informacion-publica-0>
- Moncayo, M. (2022). Estudio del derecho de acceso a la información pública en España y Colombia: una perspectiva comparada. *Dos mil tres mil*, 24, 1-29. <https://doi.org/10.35707/dostresmil/24356>
- Moreno, B. (2023). El derecho fundamental de acceso a la información pública [Tesis Doctoral] Universidad de Cádiz.
- Muñoz, P. (2023). La comunicación institucional del gobierno de Lenin Moreno análisis de la gestión de la Secretaría de Comunicación de Estado (secom) en la relación estratégica con los medios de comunicación y la comunidad (2017-2020) [Tesis Doctoral] Universidad de Cádiz.

- Muro, L. (2022). Modelo de rendición de cuentas para la transparencia del gasto público en el Hospital Regional Docente Cajamarca [Tesis Doctoral] Universidad César Vallejo.
- Navarrete, J., & Gallizo, J. L. (2019). Reporte Integrado como herramienta de transparencia empresarial. *Revista Academia y Negocios*, 4(2), 1-12.
- Navarro, D. (2020). Gobierno abierto: transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *Revista Jurídica del Departamento de Derecho*, 12(22), 1-182. <https://doi.org/10.36796/biolex.v22i0.172>
- Núñez, S., & De la Torre, S. (2022). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Revista Científica*, 19, 1-16.
- Ochoa, M., Concha, A., Romero, J., Sorhegui, R., & Vergara, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Revista de la Sociedad de la Información y la Comunicación*, 13(84), 1-304. <https://doi.org/10.34069/AI/2022.50.02.23>
- Perales, J. (2021). Gobierno electrónico para fortalecer la gobernabilidad en la municipalidad distrital de Guadalupe, 2020 [Tesis Doctoral] Universidad César Vallejo.
- Picallo, J. (2021). Información, transparencia y atención al ciudadano en la Administración autonómica de Galicia [Tesis Doctoral] Universidad Complutense de Madrid.
- Qiushi, G. (2022). ¿Puede la luz del sol dispersar la desconfianza? Un metaanálisis del efecto de la transparencia en la confianza de los ciudadanos en el gobierno. *Revista de investigación y teoría de la administración pública*, 33(3), 453-467.
- Quispe, F. (2020). La participación en los comités de gestión, en la formación de ciudadanía y construcción de democracia participativa en los barrios de la ciudad de Puno 2018 [Tesis Doctoral] Universidad Nacional del Altiplano de Puno.
- Ramírez, D. (2022). Historia crítica del estudio de la armonía en Colombia (1889 2014) [Tesis Doctoral] Universidad de Oviedo.
- Rodríguez, A. (2020). Adaptación y validación de instrumentos para evaluar la personalidad y el desempeño laboral [Tesis Doctoral] Universidad del País Vasco.
- Rodríguez, M. (2022). La transparencia en la Administración: la experiencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. *Revista Española de la Transparencia*(16), 347-372.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49.
- Romero, J. (2024). Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador [Tesis Doctoral] Universidad de Córdoba.
- Sánchez, M., Trelles, A., & Lozano, V. (2024). Transparencia vía podcasting: Estrategia periodística en busca de autoridad. *Cuadernos.Info*(57), 117-136. <https://doi.org/10.7764/cdi.57.61571>

- Sgueo, G. (2019). *Transparency in the EU Institutions - An Overview*. Obtenido de SSRN Electronic Journal.: <https://doi.org/10.2139/SSRN.3393460>.
- UNESCO. (2024). *La transparencia y el acceso a la información pública en América Latina y el Caribe: pilares de la democracia*.
- Veliz, F. (2022). *Gestión de liderazgo en empresas latinoamericanas: la comunicación como matriz generativa de procesos organizativos coherentes y sostenidos* [Tesis Doctoral].