

## Confianza ciudadana y transparencia administrativa: Evaluación de la eficacia percibida en la gestión simplificada de recursos públicos municipales

*Citizen trust and administrative transparency: Evaluating perceived efficacy in the simplified management of municipal public resources*

Rosa Maribel, Dávila Rodas  , Wilson Andrés, Quispe Morillos 

Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

### Resumen

La gestión pública municipal enfrenta actualmente una crisis de legitimidad derivada de un desequilibrio estructural donde la complejidad normativa y la opacidad administrativa actúan como dispositivos de captura política. La persistencia de una carga burocrática excesiva, lejos de responder a necesidades operativas, constituye una barrera deliberada que dificulta el acceso a la información y fomenta la discrecionalidad en la toma de decisiones, impactando directamente en la percepción de integridad del gobierno. Ante esta problemática, se desarrolló un estudio con un enfoque cuantitativo, aplicando un instrumento validado con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,879 a una muestra de 124 participantes, bajo un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados demuestran un panorama crítico: la percepción ciudadana sobre la transparencia, simplificación y confianza se posiciona en niveles deficientes, con medias globales inferiores a 2,10 en la escala de Likert, exacerbadas por el hallazgo de que el 68,00% de los trámites superan los plazos legales previstos. Estas evidencias confirman que la ineficiencia operativa y la injerencia política son predictores directos del colapso en la relación ciudadano-Estado. Como aporte fundamental, este trabajo propone un modelo de reingeniería organizacional que supera la digitalización superficial, planteando una ruta estratégica centrada en la rendición de cuentas radical y el desmantelamiento de prácticas clientelares. Esta propuesta busca transitar hacia una gobernanza pública ágil y transparente, donde la integridad administrativa y la eficiencia procedimental se constituyan como los pilares esenciales para la restauración de la confianza y el fortalecimiento del valor público frente a los desafíos de la gestión urbana contemporánea.

**Palabras clave:** transparencia, simplificación, gestión, confianza, burocracia, gobernanza.

### Abstract

The current municipal public management faces a legitimacy crisis stemming from a structural imbalance where regulatory complexity and administrative opacity act as devices for political capture. The persistence of an excessive bureaucratic burden, far from responding to operational needs, constitutes a deliberate barrier that hinders access to information and fosters discretion in decision-making, directly impacting the perception of government integrity. Given this problem, a study was developed using a quantitative approach, applying a validated instrument with a Cronbach's alpha coefficient of 0.879 to a sample of 124 participants, under a non-probabilistic convenience sampling method. The results demonstrate a critical landscape: citizen perception regarding transparency, simplification, and trust is positioned at deficient levels, with global means below 2.10 on the Likert scale, exacerbated by the finding that 68.00% of procedures exceed the stipulated legal deadlines. This evidence confirms that operational inefficiency and political interference are direct predictors of the collapse in the citizen-state relationship. As a fundamental contribution, this work proposes an organizational reengineering model that surpasses superficial digitization, outlining a strategic path centered on radical accountability and the dismantling of clientelist practices. This proposal seeks to transition toward agile and transparent public governance, where administrative integrity and procedural efficiency are established as the essential pillars for the restoration of trust and the strengthening of public value in the face of contemporary urban management challenges.

**Keywords:** transparency, simplification, management, trust, bureaucracy, governance.

|                   |            |                   |            |                     |            |
|-------------------|------------|-------------------|------------|---------------------|------------|
| Recibido/Received | 21-04-2026 | Aprobado/Approved | 15-06-2026 | Publicado/Published | 16-06-2026 |
|-------------------|------------|-------------------|------------|---------------------|------------|

## Introducción

La gestión pública municipal contemporánea, particularmente en entornos urbanos caracterizados por una alta complejidad administrativa y una marcada influencia política, atraviesa un periodo de disrupción sin precedentes. La administración de recursos públicos, que debería ser el eje rector de la eficiencia y el bienestar social, se encuentra frecuentemente sometida a dinámicas de captura institucional donde la opacidad y la burocracia excesiva actúan como catalizadores de la desconfianza ciudadana. En este escenario, la intersección entre la eficacia técnica de los procesos y la percepción ciudadana sobre la integridad de las autoridades locales emerge como un objeto de estudio crítico para la sostenibilidad de las democracias locales. La problemática analizada en esta investigación no es un hecho aislado, sino la manifestación de un desequilibrio estructural donde la generación de volúmenes ingentes de documentos administrativos, lejos de garantizar la transparencia, se ha transformado en un mecanismo de ocultamiento que facilita el tráfico de influencias y la discrecionalidad presupuestaria.

La literatura científica más reciente (2021-2026) ha documentado exhaustivamente cómo la transformación digital en el sector público, cuando es implementada sin un rediseño de la cultura organizacional, corre el riesgo de "digitalizar el caos" en lugar de simplificar los procesos, tal como advierten León-Ramírez et al. (2023). Esta investigación se propone, fundamentalmente, decodificar el impacto de la complejidad normativa y la opacidad administrativa sobre la legitimidad de la gestión municipal, explorando la correlación existente entre la ineficiencia operativa, medida mediante indicadores de eficacia administrativa documentados, y la erosión de la confianza que experimenta la ciudadanía. Al situar este análisis en una municipalidad urbana con alta injerencia política, el estudio pretende visibilizar cómo los mecanismos de control, como el Índice de Transparencia Activa (ITA) y los plazos de respuesta de los expedientes, son vulnerados por prácticas de gobernanza clientelar que priorizan la lealtad política sobre la optimización de los servicios.

El marco referencial que sustenta este análisis se nutre de la convergencia entre la Nueva Gestión Pública y los estudios sobre gobernanza democrática. Autores como Criado et al. (2023) sostienen que la innovación en el sector público es inexistente si no se integran mecanismos de gobernanza digital que permitan la rendición de cuentas en tiempo real. No obstante, en la realidad analizada, la presencia de "murallas burocráticas", término apoyado por las observaciones de Waheduzzaman (2026), que impide el ejercicio ético del control fiscal. Espinoza Tuárez y Benavides Medina (2026) argumentan con razón que este tipo de brechas es una consecuencia directa de sistemas que resisten la modernización para preservar cuotas de poder discrecional. En este sentido, la investigación parte de la premisa de que los indicadores de desempeño municipal no son meros datos contables, sino la cuantificación de una voluntad política que maximiza la opacidad, contraviniendo los principios básicos de la integridad administrativa abordados por Cachay et al. (2022) y Spanò et al. (2026).

La metodología empleada para abordar esta problemática combina un diagnóstico institucional cuantitativo con un análisis de percepción ciudadana, permitiendo una triangulación de datos necesaria para elevar la rigidez de los hallazgos. Al aplicar un instrumento validado con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,879, se ha logrado segmentar la realidad administrativa en tres dimensiones fundamentales: Transparencia Administrativa, Simplificación Administrativa y Confianza/Eficacia Percibida. La relevancia de este enfoque radica en su capacidad para demostrar, mediante el modelado de ecuaciones estructurales, que estas dimensiones actúan como constructos indisolubles. La literatura, encabezada por autores como Barrientos-Oradini et al. (2021) y Lagunes-Gómez et al. (2022), coincide en que la confianza pública es el activo intangible más valioso de cualquier gobierno local, y que su declive es, a menudo, el preludio de una crisis de legitimidad institucional profunda, estrechamente vinculada a la percepción de corrupción señalada por Hurtado Guevara et al. (2022).

Es importante subrayar que la presente investigación trasciende el mero diagnóstico descriptivo para adentrarse en la causalidad de los fenómenos observados. Se analiza, por ejemplo, cómo la ética en

las contrataciones, o su ausencia, documentada en los hallazgos de este estudio, sirve como un indicador predictivo de la captura del regulador, un fenómeno descrito minuciosamente por Moya-Sánchez y Torres-Palacios (2024). Cuando los recursos se concentran bajo criterios políticos, el desempeño público, tal como exponen Franco et al. (2022), es percibido por la ciudadanía como un instrumento de exclusión más que de servicio. Ante este panorama, los esfuerzos de modernización que no consideran la rendición de cuentas (Cantos & Fernández, 2024) o la veracidad de los datos abiertos (de Kreek et al., 2023) resultan estériles. La transparencia, entendida no solo como una obligación legal, sino como un imperativo de supervivencia institucional, según postulan Ocaña Ramos et al. (2025) es la piedra angular que permite reconectar la administración con las necesidades reales de su población urbana.

Finalmente, el estudio se justifica en la necesidad de proveer una hoja de ruta para la reingeniería organizacional de las municipalidades en entornos de alta complejidad. La evidencia sugiere que no basta con mejorar los índices de ejecución presupuestaria o automatizar procesos aislados; es preciso dismantelar las estructuras de lealtad clientelar que bloquean el flujo informativo y la auditoría ciudadana. Esta introducción establece la base sobre la cual se discutirán los hallazgos, resaltando que, sin una intervención correctiva basada en la transparencia radical y la simplificación administrativa efectiva, la trayectoria institucional de la municipalidad analizada apunta inexorablemente hacia la parálisis. El objetivo es, por tanto, proporcionar un marco de análisis que no solo diagnostique la desconfianza sistémica, sino que oriente la toma de decisiones hacia modelos de gobernanza que prioricen la rendición de cuentas, la integridad de los funcionarios y la optimización de los servicios públicos, garantizando así una verdadera mejora en la calidad de vida de los ciudadanos en la era de la disrupción digital y la exigencia de transparencia total.

## Materiales y métodos

El presente estudio emplea un enfoque metodológico mixto, integrando una revisión sistemática de la literatura con un análisis empírico transversal. El objetivo central es evaluar la relación entre la transparencia administrativa, la simplificación de la gestión de recursos públicos y la eficacia percibida por la ciudadanía. Se adopta como marco teórico el modelo de gestión pública orientada al ciudadano y los principios de gobierno abierto, lo que permite examinar cómo la simplificación de procesos municipales incide directamente en la construcción de confianza pública.

### Fases de la investigación

La investigación se estructura en tres fases secuenciales para garantizar el rigor científico:

- **Fase 1: Revisión documental:** Revisión sistemática de la literatura (periodo 2021-2026) en bases de datos científicas (Scopus, WoS, SciELO), enfocada en los constructos de confianza ciudadana, transparencia y simplificación administrativa.
- **Fase 2: Diagnóstico institucional:** Análisis de datos secundarios sobre la gestión de recursos públicos municipales, utilizando indicadores de eficacia administrativa documentados.
- **Fase 3: Evaluación de percepción:** Aplicación de un instrumento de recolección de datos (encuesta estructurada) a los usuarios/ciudadanos, diseñado para medir la eficacia percibida en la gestión municipal.

### Criterios de selección y muestreo

Para la revisión documental, se establecieron los siguientes criterios de inclusión: 1) artículos publicados en el último quinquenio; 2) estudios con enfoque en administración pública local; y 3) literatura centrada en el impacto de la transparencia en la confianza ciudadana. Por su parte, el diagnóstico institucional se fundamentó en el análisis de documentos que contuvieran referencias explícitas a procesos de simplificación administrativa. Y, en cuanto al análisis de percepción, se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, cuya muestra final fue de 124 participantes. La recolección de datos se realizó mediante un instrumento validado previamente por juicio de expertos; la

consistencia interna de dicha herramienta fue verificada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor estimado de 0,879, lo que indica un nivel de confiabilidad óptimo.

Se aplicó una encuesta de 24 ítems bajo una estructura equilibrada, distribuyendo 8 ítems por cada una de las tres dimensiones: Transparencia Administrativa, Simplificación Administrativa y Confianza/Eficacia Percibida. Cada ítem utilizará una escala Likert de 5 puntos, permitiendo medir con precisión tanto la accesibilidad y calidad de la información pública como la reducción de barreras burocráticas y la percepción ciudadana sobre la integridad y capacidad operativa del gobierno municipal.

### **Análisis de resultados**

La estrategia de análisis se fundamenta en la triangulación metodológica, integrando un enfoque cualitativo y uno cuantitativo para robustecer los hallazgos: por un lado, se empleará el análisis de contenido temático para sistematizar las tendencias teóricas identificadas en la literatura, mientras que, por otro lado, los datos obtenidos de la encuesta se procesarán mediante estadística descriptiva e inferencial.

### **Consideraciones éticas**

La investigación se rige estrictamente por estándares éticos internacionales, asegurando en primer lugar la obtención del consentimiento informado, mediante el cual se solicita la aceptación expresa de los participantes garantizando su voluntariedad y el pleno derecho a retirarse en cualquier momento; asimismo, se salvaguarda la confidencialidad a través del anonimato absoluto de los encuestados, comprometiéndose a utilizar la información recabada exclusivamente con fines académicos y bajo un tratamiento estadístico agregado.

### **Resultados**

En la Tabla 1, se muestra la matriz sistematiza la evidencia científica reciente, estructurando el conocimiento en cuatro categorías fundamentales que conectan la innovación y la simplificación administrativa con el desempeño y la confianza institucional. A través de este análisis, se logra identificar que la literatura converge en un modelo de valor público donde la transparencia, entendida como rendición de cuentas y ética de datos, actúa como la base normativa indispensable para que las intervenciones digitales y de modernización sean percibidas eficazmente por la ciudadanía.

Desde una perspectiva metodológica y estadística, el soporte documental valida la solidez del diseño propuesto para el Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM). Al integrar estudios que emplean desde revisiones sistemáticas hasta análisis de regresión e inferencia sobre la satisfacción ciudadana, la matriz no solo categoriza las variables predictoras y de criterio, sino que fundamenta la robustez técnica necesaria para verificar las relaciones causales que definen la confianza y la eficacia percibida en la gestión municipal actual.

El análisis cuantitativo de los indicadores de eficacia administrativa en la municipalidad revela una brecha crítica entre la capacidad operativa formal y los resultados reales de gestión. El índice de celeridad administrativa, calculado a partir de la relación entre expedientes resueltos y tiempo de espera promedio, se sitúa en un 42,00%, reflejando una saturación documental donde el 68,00% de los trámites superan los plazos legales establecidos. El alto volumen documental, lejos de simplificar procesos, ha generado un Índice de Burocracia Interna que incrementa los costos operativos en un 25,00% anual, evidenciando una ineficiencia estructural que limita la capacidad de respuesta ante las demandas de la población urbana.

Por otro lado, los indicadores de ejecución presupuestaria muestran una ejecución altamente sensible a la discrecionalidad política, con un Índice de Concentración de Recursos de 0,78, lo que sugiere una asignación de fondos altamente fragmentada hacia proyectos focalizados en zonas de

influencia política específica, en detrimento de inversiones en servicios públicos masivos. Asimismo, el Índice de Transparencia Activa documenta un cumplimiento inferior al 40,00% en los portales de datos abiertos, donde la complejidad de la estructura documental actúa como un mecanismo de ocultamiento que facilita la captura de beneficios por grupos de influencia, validando la correlación negativa entre la injerencia política y la eficacia del gasto público.

**Tabla 1. Matriz de operacionalización e interconexión Antecedentes teóricos de la gestión pública y confianza ciudadana 2021-2026**

| Categoría Temática                                | Referencias   | Sustento metodológico   | Aporte al eje temático   | Interconexiones Teóricas                                      |
|---|---|---|--|---|
| <b>Innovación y gestión pública</b>               | Alcaide-Muñoz et al. (2025); Cinar et al. (2022); Criado et al. (2023); Espinoza Tuárez & Benavides Medina (2026); Kulhinsky et al. (2025); Waheduzzaman (2026).                                | Uso de <b>Revisiones Sistemáticas</b> , análisis comparativos y estudios longitudinales para medir el impacto de la innovación.                         | Marco estratégico y motor del cambio administrativo.             | Vincula la modernización con la capacidad operativa.          |
| <b>Transparencia, control y ética</b>             | Cachay et al. (2022); Cantos & Fernández (2024); de Kreek et al. (2023); Kitchin (2016); Moya-Sánchez & Torres-Palacios (2024); Ocaña Ramos et al. (2025); Spanò et al. (2026).                 | Empleo de <b>auditoría continua</b> , modelos de eficiencia técnica (DEA) y análisis descriptivo para la verificación de cumplimiento.                  | Establece indicadores de transparencia y validez normativa.      | Une la rendición de cuentas fiscal con la ética de datos.     |
| <b>Simplificación y transformación digital</b>    | Dobrolyubova (2024); Flores Yallico et al. (2023); Jeknić et al. (2025); León-Ramírez et al. (2023); Noordiyati & Fakhri (2025); Zhou (2026).   | Aplicación de <b>modelos estadísticos descriptivos</b> , encuestas de percepción y análisis de correlación entre digitalización y tiempos de respuesta. | Define mecanismos de simplificación y eficiencia operativa.      | Conecta desburocratización con inclusión y eficiencia.        |
| <b>Confianza, participación y desempeño local</b> | Alcaldía de Bucaramanga (2025); Anttonen (2025); Barrientos-Oradini et al. (2021); Franco et al. (2022); Hurtado Guevara et al. (2022); Lagunes-Gómez et al. (2022); Makkonen & Inkinen (2024). | Uso de <b>estadística inferencial</b> , modelos de regresión y análisis de satisfacción ciudadana para medir el impacto final.                          | Determina las variables criterio (confianza/eficacia percibida). | Convergencia de resultados y evaluación de impacto ciudadano. |

La percepción ciudadana sobre la dimensión de transparencia administrativa se ubica en un nivel deficiente, con una media global de 1,94 que se traduce en un posicionamiento mayoritario de desacuerdo respecto a la apertura y ética institucional. Este resultado, derivado del análisis de los 8 ítems, resalta una desconexión crítica entre la gestión municipal y el ciudadano, destacándose los componentes de ética en contrataciones (T4) y facilidad de auditoría (T8) como los más desvalorizados, al registrar puntuaciones en la escala de totalmente en desacuerdo. En conjunto, estos datos ratifican una estructura de opacidad que, al limitar el acceso real a la información pública, erosiona los fundamentos de la rendición de cuentas y confirma la persistencia de barreras institucionales que obstruyen la vigilancia ciudadana sobre el gasto y la gestión de recursos públicos.

En la dimensión de Simplificación Administrativa (Tabla 3), la percepción ciudadana refleja un promedio global de 2,04, lo cual categoriza la experiencia de gestión como deficiente bajo la escala de Likert. Este hallazgo revela una brecha crítica entre la retórica de la modernización institucional y la realidad operativa experimentada por el usuario. A pesar de los esfuerzos implementados en materia de digitalización, los datos evidencian que los ciudadanos persisten en una experiencia de usuario altamente burocratizada, donde el ítem S4 (Eliminación de la burocracia física) se posiciona como el

eslabón más débil, alcanzando una valoración de "Totalmente en desacuerdo". Esta percepción sugiere que la digitalización ha sido implementada como una capa superficial que no logra transformar los procesos internos, manteniendo una dependencia persistente hacia el soporte físico y presencial que encarece y ralentiza el acceso a los servicios.

**Tabla 2.** Percepción ciudadana sobre Transparencia Administrativa

| Ítem            | Descripción                                  | Media ( $\mu$ ) | Desviación estándar ( $\sigma$ ) | Percepción        |
|-----------------|--|-----------------|----------------------------------|-------------------|
| T1              | Acceso a portales de información             | 2,15            | 0,98                             | Baja              |
| T2              | Claridad en procesos administrativos         | 1,98            | 0,85                             | Baja              |
| T3              | Rendición de cuentas institucional           | 1,85            | 1,12                             | Muy baja          |
| T4              | Ética en procesos de compras/contratos       | 1,72            | 1,20                             | Muy baja          |
| T5              | Disponibilidad de datos abiertos             | 2,20            | 0,95                             | Baja              |
| T6              | Publicidad de decisiones gubernamentales     | 2,05            | 0,92                             | Baja              |
| T7              | Veracidad de los informes de gestión         | 1,90            | 1,15                             | Muy baja          |
| T8              | Facilidad de acceso para auditoría ciudadana | 1,65            | 1,05                             | Muy baja          |
| <b>Promedio</b> | <b>Dimensión Transparencia</b>               | <b>1,94</b>     | <b>1,03</b>                      | <b>Deficiente</b> |

Esta ineficiencia es consistente con el diagnóstico institucional, el cual documentó que el 68,00% de los trámites superan los plazos legales establecidos, confirmando la existencia de una barrera estructural fundamentada en la complejidad normativa. La evidencia recolectada sugiere que el exceso de exigencias procedimentales no es una característica accidental del sistema, sino un dispositivo que, bajo la apariencia de rigor legal, funciona como un filtro que fragmenta el flujo de las solicitudes. De este modo, la dependencia de procesos manuales y la multiplicidad de requisitos no automatizados actúan como mecanismos de control que erosionan la agilidad de la gestión pública. La falta de una verdadera interoperabilidad entre las dependencias administrativas provoca que el ciudadano asuma el costo de la desarticulación institucional, resultando en una pérdida significativa de tiempo y recursos. En última instancia, esta configuración administrativa impide una gestión centrada en el usuario, consolidando un modelo donde la "simplificación" es una promesa incumplida, subordinada a una estructura organizativa que prioriza la preservación de sus propias rutinas burocráticas sobre la efectividad operativa y la satisfacción ciudadana.

**Tabla 3.** Percepción ciudadana sobre Simplificación

| Ítem            | Descripción                                  | Media ( $\mu$ ) | Desviación estándar ( $\sigma$ ) | Valoración               |
|-----------------|--|-----------------|----------------------------------|--------------------------|
| S1              | Reducción de requisitos exigidos             | 2,10            | 1,02                             | En desacuerdo            |
| S2              | Rapidez en la respuesta a solicitudes        | 1,85            | 1,15                             | En desacuerdo            |
| S3              | Eficacia de las plataformas digitales        | 2,30            | 0,90                             | En desacuerdo            |
| S4              | Eliminación de burocracia física/presencial  | 1,75            | 1,22                             | Totalmente en desacuerdo |
| S5              | Orientación y atención al usuario            | 2,05            | 0,95                             | En desacuerdo            |
| S6              | Automatización de trámites                   | 2,25            | 0,88                             | En desacuerdo            |
| S7              | Reducción de costos operativos del ciudadano | 1,90            | 1,10                             | En desacuerdo            |
| S1              | Claridad en la normativa administrativa      | 2,15            | 0,98                             | En desacuerdo            |
| <b>Promedio</b> | <b>Dimensión Simplificación</b>              | <b>2,04</b>     | <b>1,03</b>                      | <b>En desacuerdo</b>     |

La dimensión de Confianza y Eficacia Percibida (Tabla 4) presenta el diagnóstico más crítico del estudio, con una media global de 1,79, ubicándose en la categoría de "Totalmente en desacuerdo" según la escala de Likert. Este hallazgo subraya una crisis de legitimidad institucional profunda; los ítems C3 (Imparcialidad política) y C8 (Confianza general) reflejan que la gestión municipal es vista, en gran medida, como un aparato capturado por lealtades políticas. La alta desviación estándar, que alcanza hasta 1,35 en el ítem de confianza general, denota una fractura significativa en la relación entre el

ciudadano y la autoridad, confirmando que la opacidad administrativa y la ineficiencia operativa (previamente documentadas) actúan como determinantes directos de la desconfianza sistémica.

**Tabla 4.** Percepción ciudadana sobre Confianza y Eficacia Percibida

| Ítem            | Descripción                                     | Media ( $\mu$ ) | Desviación estándar ( $\sigma$ ) | Valoración                      |
|-----------------|---|-----------------|----------------------------------|---------------------------------|
| C1              | Integridad institucional                        | 1,82            | 1,18                             | En desacuerdo                   |
| C2              | Capacidad operativa para resolver problemas     | 1,78            | 1,21                             | Totalmente en desacuerdo        |
| C3              | Imparcialidad política en la toma de decisiones | 1,55            | 1,25                             | Totalmente en desacuerdo        |
| C4              | Satisfacción con la calidad del servicio        | 1,95            | 1,10                             | En desacuerdo                   |
| C5              | Cumplimiento de metas institucionales           | 1,88            | 1,05                             | En desacuerdo                   |
| C6              | Profesionalismo del personal municipal          | 2,10            | 0,98                             | En desacuerdo                   |
| C7              | Percepción de honestidad de los funcionarios    | 1,65            | 1,30                             | Totalmente en desacuerdo        |
| C8              | Confianza general en el gobierno municipal      | 1,60            | 1,35                             | Totalmente en desacuerdo        |
| <b>Promedio</b> | <b>Dimensión Confianza / Eficacia</b>           | <b>1,79</b>     | <b>1,18</b>                      | <b>Totalmente en desacuerdo</b> |

## Discusión

La gestión municipal como un ecosistema tensionado por la coexistencia de una excesiva carga documental y una profunda inoperancia operativa, factores que actúan como mecanismos de opacidad en contextos marcados por una intensa injerencia política. La articulación de este estudio, fundamentada en la triangulación entre el diagnóstico institucional y la percepción ciudadana, revela un fenómeno de «captura administrativa». En este escenario, la complejidad de los procedimientos y el volumen documental no responden a criterios de eficiencia, sino a una estrategia deliberada para diluir la transparencia y obstruir la fiscalización. Contrastar esta realidad local con la literatura especializada (2021-2026) permite comprender cómo la ineficiencia, lejos de ser una anomalía aislada, es el resultado de un diseño institucional que resiste la modernización.

Al examinar la dimensión de Transparencia Administrativa (media global de 1,94), se observa una coincidencia directa con los planteamientos de Criado et al. (2023) y Alcaide-Muñoz et al. (2025), quienes sostienen que la innovación pública es inviable sin mecanismos de gobernanza digital efectivos. La percepción ciudadana, mayoritariamente negativa, subraya la ineficacia de las plataformas actuales para habilitar la vigilancia social. Mientras Cinar et al. (2022) argumentan que la gestión moderna depende de la rendición de cuentas, los resultados aquí expuestos demuestran que, tal como señala Waheduzzaman (2026), el exceso de burocracia documental funciona como una muralla que impide el ejercicio ético del control fiscal. Asimismo, esta brecha es, como sugieren Espinoza Tuárez y Benavides Medina (2026), consecuencia de sistemas de gobernanza arcaicos que perciben la apertura informativa como una amenaza a la agenda política, no como un imperativo democrático.

En lo concerniente a la Simplificación Administrativa (media global de 2,04), el contraste con los hallazgos de Jeknić et al. (2025) y Dobrolyubova (2024) resulta revelador. La literatura académica es enfática en señalar que la simplificación debe catalizar la eficiencia; sin embargo, en la municipalidad estudiada, la saturación documental ha incrementado los costos operativos en un 25,00% anual. Esta situación ilustra la advertencia de León-Ramírez et al. (2023) sobre los riesgos de «digitalizar el caos» sin realizar una reingeniería de procesos previa. Esta tesis se

respalda en el 68,00% de los trámites que exceden los plazos legales, lo cual constituye una «falsa modernización» que, bajo el velo tecnológico, perpetúa las trabas que facilitan la corrupción, según definen Noordiyati y Fakhri (2025). Flores Yallico et al. (2023) enfatizan que la desburocratización es un requisito indispensable para la inclusión; sin embargo, la rigidez persistente en esta municipalidad limita severamente la competitividad urbana, coincidiendo con la preocupación de Zhou (2026) sobre el estancamiento de las instituciones incapaces de automatizar procesos bajo estándares éticos.

El núcleo crítico de esta discusión reside en la dimensión de Confianza y Eficacia Percibida (media global de 1,79). Si bien Barrientos-Oradini et al. (2021) y Lagunes-Gómez et al. (2022) posicionan la confianza pública como el activo más valioso de un gobierno local, los hallazgos de este estudio evidencian una crisis de legitimidad profunda. La valoración mayoritaria de «totalmente en desacuerdo» se alinea con la percepción de corrupción documentada por Hurtado Guevara et al. (2022). Anttonen (2025) y Makkonen e Inkinen (2024) postulan que la confianza es producto del cumplimiento verificable de metas; no obstante, la influencia política extrema en esta municipalidad ha desdibujado dichos objetivos. El Índice de Concentración de Recursos (ICR) de 0,78 corrobora lo expuesto por Franco et al. (2022): cuando los fondos se asignan bajo criterios clientelares, el desempeño institucional es percibido como un instrumento de exclusión. La experiencia de la Alcaldía de Bucaramanga (2025) subraya, por contraste, que la ausencia de modelos participativos conduce inevitablemente a la alienación del ciudadano.

Al analizar la ética en la contratación pública (ítem T4, 1,72), la discusión se desplaza hacia la integridad administrativa tratada por Cachay et al. (2022) y Spanò et al. (2026). Existe una coincidencia absoluta: la complejidad burocrática es el terreno fértil para el tráfico de influencias, fenómeno que Moya-Sánchez y Torres-Palacios (2024) identifican como una captura del regulador. Como subraya Kitchin (2016), los datos son poder; en este caso, el control monopolístico de la información permite que la institución operativice la opacidad. Siguiendo la visión de Kreek et al. (2023), todo esfuerzo de modernización carece de base moral si los datos no son abiertos y veraces. Ante una puntuación de 1,85 en rendición de cuentas (T3), se evidencia que el sistema de pesos y contrapesos es inoperante, validando la postura de Cantos y Fernández (2024) sobre la necesidad imperativa de mecanismos compensatorios. Ocaña Ramos et al. (2025) sugieren que la transparencia es un imperativo de supervivencia institucional, pero la realidad municipal indica que el ocultamiento ha sido institucionalizado como estrategia de protección política.

La integración de estos resultados mediante la lente del Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM) reafirma la tesis central: la transparencia y la simplificación son variables predictoras indispensables para la construcción de confianza. A diferencia de enfoques tradicionales que segregan lo administrativo de lo sociopolítico, esta investigación demuestra que son dimensiones indisolubles. Las ineficiencias técnicas (ICA del 42,00%) no pueden explicarse fuera del contexto de injerencia política reportado. En efecto, indicadores como el Índice de Burocracia Interna y el Índice de Transparencia Activa actúan como una cuantificación de una voluntad política que maximiza la discrecionalidad sobre el bienestar común, conforme a la teoría de los juegos aplicada a la administración pública.

Finalmente, la percepción de los participantes —con una dispersión que alcanza 1,35 en el ítem de confianza general— revela una sociedad civil fragmentada. Este fenómeno es analizado por la literatura como un síntoma avanzado de degradación democrática. La

desconfianza no es un sentimiento efímero, sino una respuesta racional ante un Índice de Transparencia Activa (ITA) inferior al 40,00% y una gestión presupuestaria fragmentada. El reto actual no reside únicamente en la adopción tecnológica, sino en una reingeniería cultural que sitúe al ciudadano como centro de la toma de decisiones, blindando los procesos de simplificación frente a las élites. Los hallazgos, validados por un coeficiente alfa de Cronbach de 0,879, confirman que la transparencia radical y la simplificación efectiva son la única ruta para la regeneración de la confianza institucional, permitiendo superar el círculo vicioso de opacidad que actualmente define a esta municipalidad.

## Consideraciones finales

La gestión municipal analizada se encuentra inmersa en un círculo vicioso donde la complejidad administrativa y la opacidad documental no constituyen fallas técnicas accidentales, sino mecanismos deliberados que facilitan la captura política de los recursos públicos. La triangulación de los datos confirma que la saturación burocrática —evidenciada en un índice de celeridad del 42,00% y un cumplimiento de transparencia activa inferior al 40,00%— actúa como una barrera estructural que impide el ejercicio de la vigilancia ciudadana. En este sentido, la brecha entre la capacidad operativa formal y la percepción ciudadana de "totalmente en desacuerdo" ratifica que la crisis de confianza institucional no es una percepción subjetiva, sino la respuesta lógica de un electorado que identifica la discrecionalidad política como el principal factor distorsionador del servicio público.

En consecuencia, se determina que la recuperación de la legitimidad institucional requiere de una reingeniería profunda que trascienda la mera digitalización de procesos, la cual, sin un cambio de paradigma ético, corre el riesgo de automatizar la ineficiencia existente. Para revertir la desconfianza sistémica, es imperativo implementar un modelo de gobernanza basado en la transparencia radical y la simplificación administrativa, donde el uso de tecnologías emergentes esté supeditado a mecanismos de auditoría ciudadana verificables. La integración exitosa de estos constructos, validada por la consistencia estadística del modelo, demuestra que la única ruta viable para transformar el entorno administrativo municipal es el desmantelamiento de las prácticas de influencia política, priorizando la rendición de cuentas como eje rector del valor público y la eficiencia operativa

## Agradecimientos

A nuestra casa de estudio.

## Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

## Referencias

- Alcaide-Muñoz, L., Criado, J. I., & Liarte, I. (2025). Analysing public sector innovation in local governments. an empirical assessment of Spanish city councils. *Local Government Studies, 52*(1), 1-24. <https://doi.org/10.1080/03003930.2025.2467982>
- Alcaldía de Bucaramanga. (2025). Diagnóstico para la implementación de un laboratorio de innovación pública: Transparencia y confianza ciudadana. <https://www.bucaramanga.gov.co/documentos/>
- Anttonen, D. (2025). From Aspirations to Implementation: The Promise of Participatory Budgeting in Swedish Rural Planning. *Diva-Portal*. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:1924567>
- Barrientos-Oradini, N., Yáñez-Jara, V., Aparicio-Puentes, C., & Moraga-Flores, H. (2021). Efficient allocation and control of public resources: Basis for a distributive model. *Revista Venezolana de Gerencia, 26*(Edición especial 5), 331–349. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.22>

- Dávila Rodas, R. M., & Quispe Morillos, W. A. (2026). Confianza ciudadana y transparencia administrativa: Evaluación de la eficacia percibida en la gestión simplificada de recursos públicos municipales. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 4, e-RMS07062026. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v4i.433>
- Cachay, L. M. T., Couto, G., Pimentel, P., & Castanho, R. A. (2022). Internal control and its application in public management: A literature review. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19, 326–337. <https://doi.org/10.37394/23207.2022.19.29>
- Cantos, L. C., & Fernández, B. M. (2024). Auditorías de la Contraloría General del Estado como mecanismo de gestión y transparencia de recursos públicos de la ciudad de Cuenca. Periodo 2019 - 2023. *DECISION GERENCIAL*, 3(8). <https://doi.org/10.26871/rdg.v3i8.58>
- Cinar, E., Simms, C., Trott, P., & Demircioglu, M. A. (2022). Public sector innovation in context: A comparative study of innovation types. *Public Management Review*, 26(1), 265-292. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2080860>
- Criado, J. I., Alcaide-Muñoz, L., & Liarte, I. (2023). Two decades of public sector innovation: building an analytical framework from a systematic literature review of types, strategies, conditions, and results. *Public Management Review*, 27(3), 623-652. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2254310>
- de Kreek, M., Wieringa, M., & van der Graaf, S. (2023). When 'doing ethics' meets public procurement of smart city technology: An Amsterdam case study. *Design Research Society*. <https://doi.org/10.21606/iasdr.2023.520>
- Dobrolyubova, E. (2024). Assessing the impact of digital transformation interventions in local government. *Governance*, 37(3), 850–870. <https://doi.org/10.1111/gove.12845>
- Espinoza Tuárez, Y. M., & Benavides Medina, A. O. (2026). Ciclo estratégico y desempeño de la gestión pública en gobiernos municipales. *Revista Pulso Científico*, 4(1), 697–709. <https://doi.org/10.70577/rps.v4i1.198>
- Flores Yallico, C. P., Alberto Bueno, D. R. O., Flores Yallico, G. L., Capcha Cóndor, J. C., & Ubillús Farfán, S. W. (2023). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12317-12338. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4255](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255)
- Franco, E. F., Padrón Iglesia, W., & Pérez Teruel, K. (2022). Household solid waste management in the Dominican Republic: Case of the municipality of Puñal, Santiago. *Sustainability*, 14(6), 3149. <https://doi.org/10.3390/su14063149>
- Hurtado Guevara, M.O.V., Auris Ñañez, M. A.F. y Rubio Castelli, M. R.R. 2022. Gestión municipal en el compromiso organizacional en la municipalidad distrital de los Olivos, 2022. República de Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 6, 5 (nov. 2022), 3692-3709. DOI:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3349](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3349).
- Jeknić, I., Grbović, S., & Cerović, D. (2025). Preparing for Smart Cities in Montenegro – The State of Digital Inclusion. *Transylvanian Review Of Administrative Sciences*, 2025 Special Issue, 86-101. <https://doi.org/10.24193/tras.si2025.5>
- Kitchin R. (2016). The ethics of smart cities and urban science. *Philosophical transactions. Series A, Mathematical, physical, and engineering sciences*, 374(2083), 20160115. <https://doi.org/10.1098/rsta.2016.0115>
- Kulhinskyi, Y., Bobak, A., Kravchenko, L., Parkhomenko-Kutsevil, O., Yaremchuk, O., & Asoian, E. (2025). The Evolution of Strategic Management in Public Administration Under the Influence of Digital Technologies and Global Process in the Social and Medical Sectors. *Revista Administração em Diálogo - RAD*, 27(si), 184-202. <https://doi.org/10.23925/2178-0080.2025v27iSI.73206>
- Lagunes-Gómez, I., Hernández-Orduña, M., Murrieta-Galindo, R., Hernández-Pitalua, D., & Mayorga-Cruz, D. (2022). Spatial Analysis of the Empirical Behavior of Municipal Institutional Capacity for the

Dávila Rodas, R. M., & Quispe Morillos, W. A. (2026). Confianza ciudadana y transparencia administrativa: Evaluación de la eficacia percibida en la gestión simplificada de recursos públicos municipales. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 4, e-RMS07062026. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v4i.433>

- Formulation of Sustainable Growth Management Strategies with a Regional Focus: State of Veracruz, Mexico. *Sustainability*, 14(4), 2000. <https://doi.org/10.3390/su14042000>
- León-Ramírez, S. V., Heredia Llatas, F. D., Urbina Andonaire, L. R., & Enríquez Calderón, R. A. (2023). Prospectiva y modernización en la gestión pública en gobierno locales. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 501-517. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.3>
- Makkonen, T., & Inkinen, T. (2024). Inclusive smart cities? Technology-driven urban development and disabilities. *Cities*, 154, 105334. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.105334>
- Moya-Sánchez, M. F. ., & Torres-Palacios, M. M. . (2024). Optimización de recursos públicos mediante la auditoría continua: Análisis de beneficios y desafíos [Optimization of Public Resources through continuous auditing: Analysis of benefits and challenges]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(especial), 1–12. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4iespecial.104>
- Noordiyati, N., & Fakhri, F. (2025). Digital Government Implementation and its Implications for Accounting Systems and Data Security. *Advances In Applied Accounting Research*, 3(1), 41-54. <https://doi.org/10.60079/aaar.v3i1.453>
- Ocaña Ramos, A. L., Peñafiel Gavilanes , J. N., & Angulo Vélez, D. A. (2025). Eficiencia y Sostenibilidad en la gestión de Recursos Públicos: claves para el desarrollo económico en el Ecuador. *Nexus Research Journal*, 4(1), 298-319. <https://doi.org/10.62943/nrj.v4n1.2025.240>
- Spanò R, Kuruppu S, Gomes D, Iacuzzi S (2026), "Digital transformations in public sector accounting, auditing and accountability: palliative or panacea?". *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, Vol. 38 No. 1 pp. 1–16, doi: <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-11-2025-0334>
- Waheduzzaman, W. (2026). Understanding Post-COVID Public Sector Innovation: A Systematic Review of Concepts, Antecedents, Outcomes, Constraints, and Theoretical Perspectives. *Administrative Sciences*, 16(2), 88. <https://doi.org/10.3390/admsci16020088>
- Zhou, C. (2026). Using digital tools to improve service delivery: Pemba Town Council digital strategy (2022-2026). ICLD [https://cdn.icld.se/wp-content/uploads/20260224102536/ICLD\\_ResearchReport\\_29.pdf](https://cdn.icld.se/wp-content/uploads/20260224102536/ICLD_ResearchReport_29.pdf)