

Revisión sistemática descriptiva de los métodos empleados para investigar la confianza ciudadana en la coproducción de servicios públicos

Descriptive Systematic Review of Employed Methods to Investigate Citizen Trust in Public Services Co-Production

Louis Pierre Philippe Homont. Univ. Complutense de Madrid (España)

Doctorando en el programa de Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas de la Universidad Complutense de Madrid, España.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1947-6407>

Artículo recibido: 28/10/2021 – Aceptado: 1/12/2021

Resumen:

Desde una perspectiva metodológica, el presente trabajo explora las principales tendencias y brechas en el estudio de la confianza ciudadana, entendida como capital social relacional, en la coproducción de servicios públicos. Mediante una revisión sistemática descriptiva de la literatura sobre la confianza ciudadana como causa y consecuencia de la implementación de esta estrategia de comunicación del sector público, busca conocer los métodos empleados por la literatura académica en los diez últimos años para investigar dicha relación e identificar las oportunidades, así como los límites que cada método presenta. Asimismo, gracias a los resultados obtenidos, procura plantear recomendaciones para futuras investigaciones; primero, el uso combinado de métodos cualitativos y cuantitativos para analizar esta relación y, segundo, el empleo de herramientas neurocientíficas para diversificar los métodos de investigación utilizados.

Palabras clave:

Confianza ciudadana; Capital social; Coproducción; Comunicación del sector público

Abstract:

From a methodological approach, the current paper explores the principal trends and gaps in the study of citizen trust, understood as relational social capital, in the co-production of public services. Through a descriptive systematic review of literature focused on citizen trust both as a cause and as an outcome of the implementation of this public sector communication strategy, this article pretends to know the methods employed by literature in the past ten years to investigate this relationship, and to identify the opportunities and limitations that each method presents. Moreover, based on the obtained results, several recommendations for future research will be proposed; firstly, the combined use of qualitative and quantitative research methods in order to

analyse this relationship, and secondly, the adoption of neurosciences-related tools as a way of diversifying the currently employed research methods.

Keywords:

Citizen trust; Social capital; Co-production; Public sector communication

1. Introducción

En las últimas décadas, la comunicación del sector público ha ido evolucionando como consecuencia de su competición con organizaciones privadas en la prestación de servicios públicos. Para lograr unas relaciones públicas excelentes, unos autores apostaron por la introducción del concepto de bien intangible en las administraciones públicas (Luoma-aho, 2007). Aunque se puedan destacar varios bienes intangibles (Canel *et al.*, 2017), el presente trabajo se centrará únicamente en la implicación ciudadana, también mencionada como *citizen engagement*.

Una vía propuesta por la literatura académica para alcanzar una mayor implicación de los ciudadanos en el sector público ha sido la coproducción, entendida como una estrategia que incluye a este público en el ciclo de vida de los servicios públicos (Brandsen & Honingh, 2015). *In fine*, su uso mejoraría los niveles de capital social (Jakobsen, 2012; Nabatchi *et al.*, 2017) y de confianza ciudadana (Verschuere, 2012). A su vez, esta última llevaría a una mayor participación de la ciudadanía en asuntos públicos (Ostrom & Ahn, 2003) así como en la coproducción de servicios públicos. Aquí, la confianza ciudadana puede ser entendida de dos maneras –como causa de la coproducción de servicios públicos o como su consecuencia– y así ser caracterizada como ambivalente. Pese a que ambas interpretaciones de esta relación hayan sido ampliamente investigadas, las diferentes evidencias empíricas no generaron consenso sobre los efectos de la confianza ciudadana en la coproducción y viceversa.

En este marco, el presente trabajo pretende contribuir a futuras investigaciones al definir las principales prácticas y brechas metodológicas en el estudio de la confianza ciudadana en la coproducción de servicios públicos, y al proponer una serie de recomendaciones. Con este fin, procura conocer las tendencias metodológicas para analizar esta relación (O1) e identificar las oportunidades y límites que cada método presenta (O2). Para ello, se propone realizar una revisión sistemática descriptiva de la literatura académica que permite dar cuenta del estado del arte sobre un objeto concreto (Xiao & Watson, 2019) y plantear recomendaciones para futuras investigaciones.

2. Marco teórico

2.1. La coproducción como estrategia de comunicación del sector público

Desde los años 1980, asistimos a profundos cambios en la gestión del sector público debido a la aplicación de la *New Public Management* que fomentó la competición entre dicho sector y el privado en la prestación de servicios públicos (Dunleavy *et al.*, 2006). Ante ello, las organizaciones públicas adoptaron nuevas estrategias de comunicación para gestionar adecuadamente sus relaciones con la ciudadanía mediante, entre otros, la introducción del concepto de bien intangible (Luoma-aho, 2007) entendido como «un

bien no físico [...] activado mediante la comunicación [que] da lugar a un recurso identificable y del que tanto la organización como los *stakeholders*/ciudadanos pueden esperar un beneficio [...] en el largo plazo» (Canel *et al.*, 2017, p. 39).

Canel *et al.* (2017) identificaron varios bienes intangibles en el sector público, de los cuales la implicación ciudadana (o *citizen engagement*) definida como la inclusión de la ciudadanía en la gestión pública que fomentaría la legitimidad de las organizaciones públicas (Piqueiras, 2017). Para alcanzar altos niveles de implicación ciudadana, se ha propuesto el uso de la coproducción (Canel & Luoma-aho, 2020; Moon, 2018), descrita por Brandsen y Honingh (2015) como «la relación entre el empleado pagado de una organización y (grupos de) ciudadanos que requiere la contribución directa y activa de estos ciudadanos en el trabajo de la organización» (p. 431), es decir en el diseño, prestación y/o evaluación de servicios públicos (Nabatchi *et al.*, 2017).

Dada su capacidad en generar diálogo, la coproducción profundizaría el entendimiento mutuo entre funcionarios y ciudadanos (Ostrom, 1996). Asimismo, mejoraría la eficiencia de los servicios públicos (Fung, 2015), fortalecería el capital social (Jakobsen, 2012; Nabatchi *et al.*, 2017) e incrementaría la confianza ciudadana (Verschuere *et al.*, 2012), es decir la confianza de los ciudadanos en el sector público y sus componentes.

2.2. La confianza ciudadana como capital social relacional

La confianza, como consecuencia de la coproducción, ha sido citada como forma relacional del capital social (Nahapiet & Ghoshal, 1998), el cual se define como «[todos los] aspectos de la organización social, tales como las redes, normas, y la confianza, que facilitan la coordinación y cooperación para beneficios mutuos» (Putnam, 1993, p. 36).

Este concepto psicosociológico que puede ser entendido como «el estado psicológico [de una parte] comprendiendo la intención de aceptar la vulnerabilidad, basado en las expectativas positivas acerca de las intenciones o del comportamiento de otra» (Rousseau *et al.*, 1998, p. 395), ha sido estudiado en el sector público como confianza ciudadana o confianza pública, la cual incluye la confianza de la ciudadanía en el sistema administrativo, en administraciones específicas y en los funcionarios.

La confianza, ya sea ciudadana o no, ha sido considerada como crucial para el mantenimiento del orden social (Blau, 1964). En el sector público, permitiría una mayor eficiencia administrativa por ayudar a los funcionarios a mediar las necesidades sociales (Bockmeyer, 2000) y promovería la implicación de los ciudadanos en asuntos públicos (Ostrom & Ahn, 2003), por lo que puede ser tomada en cuenta como causa de la disponibilidad de los ciudadanos a coproducir.

2.3. La relación entre la confianza ciudadana y la coproducción

Al reconocer la confianza ciudadana como causa y consecuencia de la coproducción, la relación que existe entre ambos conceptos puede ser caracterizada como ambivalente. No obstante, los resultados obtenidos por la investigación sobre los efectos de uno en el otro no han generado consenso. Por ejemplo, mientras Fledderus y Honingh (2016) y Kim *et al.* (2017) hallaron una correlación positiva entre ambos conceptos, otros la

refutaron (Cheng, 2018; Güemes & Resina, 2019). Para explicar estas divergencias, varios autores estudiaron el papel mediador de factores psicológicos (Fledderus & Honingh, 2016) y sociodemográficos (Fledderus *et al.*, 2014; Van Ryzin, 2011), cuando otros demostraron la escasa influencia de los componentes cultural (Fledderus, 2015b; Pestoff, 2006), llevando así a la necesidad de seguir estudiando dicha relación.

Al considerar que tener un conocimiento sistemático de los métodos mediante los cuales se obtuvieron hallazgos empíricos es necesario para futuras investigaciones, el presente trabajo se plantea dos objetivos. Primero, busca conocer las tendencias metodológicas en el estudio de la confianza ciudadana como causa y consecuencia de la coproducción de servicios públicos (O1). Segundo, procura identificar las oportunidades y límites que cada método presenta (O2).

3. Metodología

Para cumplir con estos objetivos, una revisión sistemática descriptiva de la literatura ha sido utilizada dado que este método de investigación (Snyder, 2019) permite dar cuenta del estado del arte sobre un objeto e identificar las brechas a explorar (Xiao & Watson, 2019, p. 93).

La estrategia de muestra fue selectiva y se basó en el uso de Google Scholar como base de datos de acceso abierto relevante para realizar revisiones sistemáticas de la literatura (Norris *et al.*, 2008). Puesto que los términos cocreación, implicación ciudadana, compromiso cívico y participación ciudadana suelen ser empleados como sinónimos de la coproducción (Gebauer *et al.*, 2010), y que no todos los autores se refieren a la confianza ciudadana como tal, se realizaron diez búsquedas a partir de las siguientes palabras clave: *trust* o *social capital*, junto a *co-production*, *co-creation*, *citizen engagement*, *civic engagement*, o *citizen participation*. Se ordenaron los resultados por su fecha de publicación (del 2011 al 2021) y su relevancia que Google Scholar establece según la correspondencia entre el texto de la obra académica y las palabras clave de la búsqueda, la presencia digital de dicha obra, la calidad de la página web donde se encuentra y la cantidad de veces que fue citada (Ramírez-Vega & Meneses-Guillén, 2017, p. 15). Para obtener una muestra amplia, y teniendo en cuenta que Google Scholar presenta diez resultados por página, se revisaron las 40 primeras páginas. Gracias a ello, se alcanzó una muestra de 4000 obras académicas.

Para reducirla, se establecieron varios criterios de selección en dos etapas. En la primera, se recopilaban únicamente a obras citando en su metadescripción o resumen los términos empleados en cada búsqueda. Asimismo, se seleccionaron sólo artículos publicados en revistas científicas como garantía de una alta calidad académica, lo que permitió llegar a una muestra de 1233 obras como lo resume la Tabla 1. En la segunda, se escogieron exclusivamente a artículos en lengua inglesa publicados entre enero del 2011 y del 2021 para que la muestra fuera representativa de los estudios realizados en los diez últimos años, y en los cuales las palabras clave de cada búsqueda aparecían juntas en el título, resumen o en las palabras clave. También, fueron excluidos todos los artículos analizando la implicación indirecta de los ciudadanos y su intervención en la elaboración de políticas públicas.

Tabla 1

Datos obtenidos tras la primera etapa de selección

Conceptos empleados	Trust	Social capital	Total
<i>Co-production</i>	123	8	131
<i>Co-creation</i>	28	52	80
<i>Citizen engagement</i>	162	47	209
<i>Civic engagement</i>	176	317	493
<i>Citizen participation</i>	240	80	320
Total	729	504	1233

Gracias a estos criterios, se lograron 18 artículos de investigación publicados entre enero del 2011 y del 2021 en revistas científicas estudiando la confianza ciudadana en la coproducción de servicios públicos. Como lo indica la Tabla 2, nueve de ellos trataron la confianza ciudadana como causa de la coproducción (interpretación 1), ocho como su consecuencia (interpretación 2), mientras otro analizó ambas interpretaciones. También, 11 examinaron la coproducción, cuatro la participación ciudadana y tres el compromiso cívico.

Tabla 2

Datos obtenidos tras la segunda etapa de selección

Autores	Concepto analizado	Interpretación de la relación
Andrews y Brewer (2013)	<i>Co-production</i>	Interpretación 1
Cené <i>et al.</i> (2011)	<i>Civic engagement</i>	Interpretación 1
Den Broeder <i>et al.</i> (2017)	<i>Citizen participation</i>	Interpretación 2
Fledderus (2015a)	<i>Co-production</i>	Interpretación 2
Fledderus (2015b)	<i>Co-production</i>	Interpretación 2
Fledderus y Honingh (2015)	<i>Co-production</i>	Interpretación 1
Frantzeskaki y Kabisch (2016)	<i>Co-production</i>	Interpretación 2
Jingwei He y Ma (2020)	<i>Citizen participation</i>	Interpretación 2
Kang y Van Ryzin (2019)	<i>Co-production</i>	Interpretación 2
Lam <i>et al.</i> (2015)	<i>Civic engagement</i>	Interpretación 1
Lau y Ali (2019)	<i>Citizen participation</i>	Interpretación 1
Lekti y Steen (2020)	<i>Co-production</i>	Interpretación 1
Sudhipongpracha (2018)	<i>Co-production</i>	Interpretación 2
Suebvises (2018)	<i>Citizen participation</i>	Interpretación 1
Thijssen y Van Dooren (2016)	<i>Co-production</i>	Interpretación 1
Warren <i>et al.</i> (2014)	<i>Civic engagement</i>	Interpretación 2
Weaver (2018)	<i>Co-production</i>	Interpretación 1 y 2
Webster y Leleux (2018)	<i>Co-production</i>	Interpretación 1

4. Resultados

4.1. Los métodos empleados para estudiar la confianza ciudadana en la coproducción

Para analizar la relación entre ambos conceptos, la literatura académica revisada utilizó métodos cualitativos 12 veces y métodos cuantitativos 14 veces. Como indicado en Tabla 3, 11 artículos emplearon un único método de investigación cuando seis recurrieron a dos y uno a tres. Para aplicar dichos métodos, tres artículos emplearon viñetas y otro una prueba con usuarios que, al no proveer directamente datos, no son consideradas como métodos de investigación en sí. En efecto, representan medios mediante los cuales el investigador puede usar métodos proveyéndole datos empíricos.

Tabla 3

Resumen de los métodos empleados por cada artículo revisado según su tipo

Autores	Métodos cualitativos	Métodos cuantitativos
Andrews y Brewer (2013)		Análisis secundario de datos
Cené <i>et al.</i> (2011)	<i>Focus group</i> Entrevistas	
Den Broeder <i>et al.</i> (2017)	<i>Focus group</i> Entrevistas	Encuestas
Fledderus (2015a)	Entrevistas	Encuestas
Fledderus (2015b)		(Viñetas) Encuestas
Fledderus y Honingh (2015)	Entrevistas	Encuestas
Frantzeskaki y Kabisch (2016)	Observación empírica	
Jingwei He y Ma (2020)		Encuestas
Kang y Van Ryzin (2019)		(Viñetas) Encuestas
Lam <i>et al.</i> (2015)	Entrevistas	(Prueba con usuarios) Encuestas
Lau y Ali (2019)	Entrevistas	Análisis secundario de datos
Lekti y Steen (2020)		(Viñetas) Encuestas
Sudhipongpracha (2018)		Encuestas
Suebvises (2018)		Encuestas
Thijssen y Van Dooren (2016)		Análisis secundario de datos
Warren <i>et al.</i> (2014)	Entrevistas	Encuestas
Weaver (2018)	Entrevistas	
Webster y Leleux (2018)	Revisión de la literatura	

De manera más detallada, de las 12 ocasiones en las cuales se emplearon métodos cualitativos, ocho fueron entrevistas. Definidas por Harrel y Bradley (2009) como conversaciones entre un entrevistador y un entrevistado que proveen datos sobre un tema (p. 6), las entrevistas son un método de investigación cuyos tipos pueden ser

clasificados según su estructura. Se refieren a entrevistas no estructuradas cuando el entrevistador no controla las respuestas del entrevistado, a semiestructuradas si utiliza un guión para iniciar la conversación y a entrevistas estructuradas cuando las preguntas son fijas, precisas y ordenadas por un guión (pp. 25-28). A su vez, se hicieron dos *focus groups*, que Barrows (2000) menciona como «un tipo de entrevista grupal donde un pequeño grupo de individuos se reúne con el propósito de debatir sobre un tema de interés (o más)» (p. 193). También, se realizó una observación empírica entendida como el método que permite al investigador recopilar datos observando un fenómeno (Gorman & Clayton, 2005, p. 40) y sin participar en ello. Finalmente, la revisión de la literatura, siendo el método que utiliza los hallazgos de la literatura académica para dar cuenta de un fenómeno (Thomas & Harden, 2008), fue utilizado en una ocasión.

En el caso de los métodos cuantitativos, se utilizaron en 11 ocasiones encuestas, que Harrel y Bradley (2009) conciben como un «conjunto de cuestiones que puede ser administrado por papel, así como por un formulario web o mediante una entrevista que sigue un guión estricto» (p. 6). Cuando se someten de forma repetida en el tiempo a la muestra estudiada, son longitudinales. Asimismo, se realizaron tres análisis secundarios de datos que Kiecolt y Nathan (1985) definen como el método de investigación que utiliza encuestas y datos proviniendo de estudios previos (p. 7).

Cabe mencionar que tres artículos revisados utilizaron viñetas, siendo el método que incluye «historias sobre individuos, situaciones y estructuras que pueden referirse a elementos importantes en el estudio de percepciones, creencias y actitudes» (Hughes, 1998, p. 381), a fin de investigar la confianza ciudadana en la coproducción de servicios públicos a través de encuestas. En otra ocasión, se realizó una prueba con usuarios, que permite a individuos realizar tareas con un producto o utilizarlo libremente (Bastien, 2010, p. e19), para someterles posteriormente a un cuestionario.

4.2. Las oportunidades y límites de cada método

Cada artículo revisado empleó diferentes métodos de investigación a fin de explorar y profundizar el entendimiento de la confianza ciudadana en la coproducción de servicios públicos según sus oportunidades y límites. Puesto que no todos mencionaron dichas características, resultó necesario consultar otras obras académicas.

En primer lugar, los métodos cualitativos empleados en 12 ocasiones presentan una serie de similitudes. Aunque las entrevistas permitan al investigador entender fenómenos psicológicos (Cené *et al.*, 2011), dado que le proporcionan información no verbal (Weaver, 2018) o relativa a sentimientos personales (Den Broeder *et al.*, 2017), se ven perjudicadas por la posible falta de veracidad de los datos, tanto del hecho del entrevistado como del entrevistador. En efecto, por buscar cumplir con las expectativas sociales que percibe, el entrevistado puede dar respuestas erróneas (Den Broeder *et al.*, 2017), cuando la discreción que tiene el entrevistador sobre el transcurso de la entrevista puede llevar a que sus asunciones teóricas de partida interfieran en los resultados obtenidos (Alsaawi, 2014). De manera parecida, los *focus groups* fueron empleados por Den Broeder *et al.* (2017) y Cené *et al.* (2011) para obtener informaciones vinculadas a sentimientos en un contexto colectivo y a fenómenos sociales. No obstante, la veracidad de los datos recopilados se ve afectada por los participantes, de igual manera que en las

entrevistas (Den Broeder *et al.*, 2017). La observación empírica ayuda al investigador a obtener datos verbales y no verbales en situaciones y entornos naturales y/o sociales (Frantzeskaki & Kabisch, 2016), pese a que los comportamientos individuales puedan cambiar por la presencia del observador (Harrel & Bradley, 2009). Finalmente, la revisión sistemática de la literatura sirve para entender un tema en su totalidad, pero puede perder en relevancia cuando la especificidad del objeto revisado impide la selección de numerosas obras académicas (Webster & Leleux, 2018).

En segundo lugar, los métodos cuantitativos empleados por la literatura revisada fueron, en su mayoría, encuestas. Estas permiten tener una muestra amplia (Kang & Van Ryzin, 2019; Warren *et al.*, 2014), comparar diferentes fenómenos (Suebvises, 2018) y analizar sus distintas facetas (Jingwei He & Ma, 2020). Cuando dichas encuestas se realizan de manera repetida en el tiempo, es decir que son longitudinales, posibilitan el estudio de la evolución de un mismo fenómeno (Fledderus, 2015a). Sin embargo, no ofrecen datos de fondo sobre el sujeto analizado (Sudhipongpracha, 2018) ni información no verbal (Kang & Van Ryzin, 2019), limitando así los resultados obtenidos. De manera similar, el análisis secundario de datos da acceso a una amplia cantidad de información y facilita su cruce (Andrews & Brewer, 2013), aunque dicha cantidad puede dificultar la labor del investigador (Kiecolt & Nathan, 1985) que no tiene ningún control sobre la manera con la cual se obtuvieron los datos de los estudios primarios (Andrews & Brewer, 2013).

En tercer lugar, aunque no provean de manera directa informaciones al investigador, las viñetas permiten entender los efectos de un fenómeno en diferentes contextos (Lekti & Steen, 2020), y, por lo tanto, capturar los efectos de sus principales factores (Hughes & Huby, 2004). Sin embargo, pueden ser limitadas por su singularidad (Lekti & Steen, 2020). Asimismo, la prueba con usuarios tampoco provee datos al investigador, sino que le permite, mediante el uso de otros métodos, conocer el comportamiento de uno o varios individuos con un producto o servicio, y así saber cuáles son sus defectos o vías de mejora (Bastien, 2010, p. e19). No obstante, por dejar al sujeto explorar libremente dicho producto o servicio, el investigador no tiene control sobre el transcurso de la prueba, lo que puede afectar los datos obtenidos.

En definitiva, los artículos revisados plantearon que los métodos cualitativos permiten al investigador obtener datos de fondo sobre el sujeto analizado, pero con una muestra reducida, lo que *in fine* impide la generalización de los resultados alcanzados (Cené *et al.*, 2011; Jingwei He & Ma, 2020). Asimismo, el uso de métodos cuantitativos ayuda a obtener datos de una muestra amplia, pero no proveen conocimiento de fondo del objeto estudiado (Kang & Van Ryzin, 2019).

5. Conclusiones

Ante cambios profundos en su modelo de gestión, la Administración Pública debió adaptar sus estrategias de comunicación. Para ello, una parte de la investigación apostó por la implementación de la coproducción de servicios públicos como estrategia de comunicación capaz de generar una mayor implicación ciudadana en los asuntos públicos (Canel & Luoma-aho, 2020; Moon, 2018) y de mejorar los niveles de capital social (Jakobsen, 2012; Nabatchi *et al.*, 2017) y de confianza ciudadana (p. ej., Kang & Pakr, 2018; Sudhipongpracha, 2018). A su vez, varios autores examinaron esta última

como causa de la coproducción (p. ej., Fledderus & Honingh, 2016; Suebvises, 2018), haciendo que la relación confianza ciudadana-coproducción de servicios públicos pueda ser caracterizada como ambivalente.

A fin de contribuir al conocimiento que se tiene sobre esta relación, se ha realizado una revisión sistemática descriptiva de la literatura que permitió dar cuenta de los métodos de investigación empleados por los artículos científicos publicados entre enero del 2011 y enero del 2021 para estudiar la confianza ciudadana en la coproducción. Aunque la muestra seleccionada fue bastante reducida por la especificidad del objeto analizado, este método de investigación ha permitido cumplir con los objetivos planteados.

Primero, se ha comprobado que no existen diferencias significativas en el uso de métodos cualitativos y cuantitativos para estudiar la confianza ciudadana en la coproducción de servicios públicos (O1). También, se ha podido observar una tendencia hacia el uso de las encuestas que fueron el método más empleado (en 11 ocasiones), seguidas por las entrevistas utilizadas ocho veces. Así, se está asistiendo a un reequilibrio entre el uso de métodos cuantitativos y cualitativos para estudiar la coproducción puesto que la investigación solía centrarse en métodos cualitativos (Voorberg *et al.*, 2015, p. 1339).

Segundo, la revisión sistemática descriptiva llevada a cabo ha permitido subrayar las oportunidades y los límites que presentan cada uno de los métodos empleados (O2). Como mencionado por la literatura revisada, los métodos cualitativos proveen datos esenciales para entender en profundidad un fenómeno, pero, al no poder estudiar una muestra amplia, dificultan la generalización de los resultados obtenidos, cuando los métodos cuantitativos posibilitan el análisis de una muestra mayor sin que se consiga tener datos de fondo. Ante esta constatación, Den Broeder *et al.* (2017) y Lam *et al.* (2015) recomendaron combinar métodos cualitativos y cuantitativos para futuras investigaciones.

Por último, el método empleado por el presente trabajo ha ayudado a destacar la escasa diversidad de métodos utilizados para estudiar la confianza ciudadana en la coproducción de servicios públicos. Se ha podido observar que los artículos revisados recurrieron en total a seis métodos diferentes, a los cuales se pueden añadir las viñetas y la prueba con usuarios. Para diversificarlos, se recomienda utilizar técnicas asociadas a las neurociencias que ya fueron empleadas para investigar la confianza desde distintas perspectivas. Por ejemplo, el electroencefalograma (EEG) que mide las fluctuaciones de voltaje, dando así cuenta de los cambios neuronales (Kenning & Linzmajer, 2011), fue empleado por Yen y Chiang (2021) para medir la confianza de los consumidores en los *chatbots*. Asimismo, la imagen de resonancia magnética funcional (fMRI) que cuantifica la oxigenación de la sangre en el cerebro y permite saber qué regiones del cerebro se activan ante un estímulo (Kenning & Linzmajer, 2011) fue utilizada por Filkowski *et al.* (2016) para observar la influencia de la confianza interpersonal en los comportamientos cooperativos. Aunque estas técnicas no favorezcan el estudio de una muestra amplia (Button *et al.*, 2016), su uso combinado con métodos cuantitativos permitiría obtener resultados generalizables al resto de la población estudiada y facilitaría un conocimiento profundo sobre la relación ambivalente entre la confianza ciudadana y la coproducción de servicios públicos por parte de los ciudadanos.

6. Referencias bibliográficas

- Alsaawi, A. (2014). A critical review of qualitative interviews. *European Journal of Business and Social Sciences*, 3(4), 149-156. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2819536>
- Andrews, R., & Brewer, G. A. (2013). Social Capital, Management Capacity and Public Service Performance. *Public Management Review*, 15(1), 19-42. <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.662445>
- Barrows, C. W. (2000). An exploratory study of food and beverage training in private clubs. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(3) 190-197. <https://doi.org/10.1108/09596110010320751>
- Bastien, C. J. M. (2010). Usability testing: a review of some methodological and technical aspects of the method. *International Journal of Medical Informatics*, 79(4), e18-e23. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2008.12.004>
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Piscataway: Transaction Publishers.
- Bockmeyer, J. (2000). A Culture of Distrust: The Impact of Local Political Culture on Participation in the Detroit EZ. *Urban Studies*, 37(13), 2417-2440. <https://www.jstor.org/stable/43196507>
- Brandsen, T., & Honingh, M. (2015). Distinguishing different types of coproduction: A conceptual analysis based on the classical definitions. *Public Administration Review*, 76(3), 427-435. <https://doi.org/10.1111/puar.12465>
- Button, K. S., Ioannidis, J. P. A., Mokysz, C., Nosek, B.A., Flint, J., Robinson, E.S.J., & Munafò, M.R. (2016). Power failure: why small sample size undermines the reliability of neuroscience. *Nature Reviews Neuroscience*, 14, 365-376. <https://doi.org/10.1038/nrn3475>
- Canel, M. J., & Luoma-aho, V. (2020). Citizen Engagement and Public Sector Communication. En V. Luoma-aho, & M.J. Canel (Eds.), *The Handbook of Public Sector Communication* (pp. 277-287). Hoboken: John Wiley & Sons.
- Canel, M. J., Piqueiras, P. & Ortega, G. (2017). *La comunicación de la Administración Pública: conceptos y casos prácticos de bienes intangibles*. Madrid: Instituto Nacional de la Administración Pública.
- Cené, C. W., Aker, A. Y., Llyod, S. W., Albritton, T., Powell Hammond, W., & Corbie-Smith, G. (2011). Understanding Social Capital and HIV Risk in Rural African American Communities. *Journal of General Internal Medicine*, 26, 737-744. <https://doi.org/10.1007/s11606-011-1646-4>

- Cheng, Y. (2018). Exploring the Role of Nonprofits in Public Service Provision: Moving from Coproduction to Cogovernance. *Public Administration Review*, 79(2), 203-214. <https://doi.org/10.1111/puar.12970>
- Den Broeder, L., Lemmens, L., Uysal, S., Kauw, K., Weekenborg, J., Schönenberger, M., Klooster-Kwakkelstein, S., Schoenmakers, M., Scharwächter, W., van de Weerd, A., El Baouchi, S., Schuit, A.J., & Wagemakers, A. (2017). Public health citizen science: perceived impacts on citizen scientists. A case study in a low-income neighbourhood in the Netherlands. *Citizen Science: Theory and Practice*, 2(1), 1-17. <https://doi.org/10.5334/cstp.89>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead – Long live digital era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467-494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Filkowski, M. M., Anderson, I. W., & Haas, B. W. (2016). Trying to trust: Brain activity during interpersonal social attitude change. *Cognitive, Affective & Behavioral Neuroscience*, 16, 325-338. <https://doi.org/10.3758/s13415-015-0393-0>
- Fledderus, J. (2015a). Building trust through public service co-production. *International Journal of Public Sector Management*, 28(7), 550-565. <http://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2015-0118>
- Fledderus, J. (2015b). Does User Co-Production of Public Service Delivery Increase Satisfaction and Trust? Evidence From a Vignette Experiment. *International Journal of Public Administration*, 38(9), 642-643. <https://doi.org/10.1080/01900692.2014.952825>
- Fledderus, J., & Honingh, M. (2016). Why people co-produce within activation services: the necessity of motivation and trust – an investigation of selection biases in a municipal activation programme in the Netherlands. *International Review of Administrative Sciences*, 82(1) 69-87. <https://doi.org/10.1177/0020852314566006>
- Fledderus, J., Brandsen, T., & Honingh, M. (2014). Restoring Trust Through the Co-production of Public Services: A theoretical elaboration. *Public Management Review*, 16(3), 424-443. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.848920>
- Frantzeskaki, N., & Kabisch, N. (2016). Designing a knowledge co-production operating space for urban environmental governance – Lessons from Rotterdam, Netherlands and Berlin, Germany. *Environmental Science & Policy*, 62, 90-98. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2016.01.010>
- Fung, A. (2015). Putting the public back into governance: The challenges of citizen participation and its future. *Public Administration Review*, 75(4) 513-522. <https://doi.org/10.1111/puar.12361>
- Gebauer, H., Johnson, M., & y Enquist, B. (2010). Value Co-Creation as a Determinant of Success in Public Transport Services: A Study of the Swiss Federal Railway

- Operator (SBB). *Managing Service Quality*, 20(6), 511-530.
<https://doi.org/10.1108/09604521011092866>
- Gorman, G. E., & Clayton, P. (2005). *Qualitative research for the information professional* (2^a ed.). Londres: Facet.
- Güemes, C., & Resina, J. (2019). 'Come together?' Citizens and civil servants dialogue and trust. *Australian Journal of Public Administration*, 78(2), 155-171.
<https://doi.org/10.1111/1467-8500.12377>
- Harrel, M.C., & Bradley, M.A. (2009). *Data Collection Methods. Semi-Structured Interviews and Focus Groups*. Santa Mónica: RAND Corporation & National Defense Research Institute. <https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/ADA512853.pdf>
- Hughes, R. (1998). Considering the vignette technique and its application to a study of drug injecting and HIV risk and safer behaviour. *Sociology of Health & Illness*, 20(3), 381-400. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.00107>
- Hughes, R., & Huby, M. (2004). The construction and interpretation of vignettes in social research. *Social Work and Social Sciences Review*, 11(1), 36-51.
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1921/17466105.11.1.36>
- Jakobsen, M. (2012). Can Government Initiatives Increase Citizen Coproduction? Results of a Randomized Experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1), 27-54. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus036>
- Jingwei He, A., & Ma, L. (2020). Citizen Participation, Perceived Public Service Performance, and Trust in Government: Evidence from Health Policy Reforms in Hong Kong. *Public Performance & Management Review*, 44(3), 471-493.
<https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1780138>
- Kang, G. J., & Pakr, E. H. (2018). Effects of Expectation-Disconfirmation regarding the Role of Government on Trust in Government and the Moderating Effect of Citizen Participation. *The Korean Journal of Policy Studies*, 33(3), 1-22.
<https://hdl.handle.net/10371/146811>
- Kang, S., & Van Ryzin, G. (2019). Coproduction and trust in government: Evidence from survey experiments. *Public Management Review*, 21(11), 1646-1664.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619812>
- Kenning, P., & Linzmajer, M. (2011). Consumer neuroscience: an overview of an emerging discipline with implications for consumer policy. *Journal of Consumer Protection and Food Safety*, 6, 111-125. <https://doi.org/10.1007/s00003-010-0652-5>
- Kiecolt, K. J., & Nathan, L. E. (1985). *Secondary Analysis of Survey Data*. Newbury Park: Sage Publications.

- Kim, C., Nakanishi, H., Blackman, D., Freyens, B., & Benson, A. M. (2017). The effect of social capital on community co-production: Towards community-oriented development in post-disaster recovery. *Procedia Engineering*, 180, 901-911. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.04.251>
- Lam, B., Chen, Y. P., Whittle, J., Binner, J., & Lawlor-Wright, T. (2015). Better Service Design for Greater Civic Engagement. *The Design Journal*, 18(1), 31-55. <https://doi.org/10.2752/175630615X14135446523224>
- Lau, P. H., & Ali, K. (2019). Citizen participation in crime prevention: a study in Kuching, Sarawa, Malaysia. *Journal of Criminological Research, Policy and Practice*, 5(2), 144-160. <https://doi.org/10.1108/JCRPP-01-2019-0005>
- Lekti, N., & Steen, T. (2020). Social-Psychological Context Moderates Incentives to Co-produce: Evidence from a Large-Scale Survey Experiment on Park Upkeep in an Urban Setting. *Public Administration Review*, 81(5), 935-950. <https://doi.org/10.1111/puar.13340>
- Luoma-aho, V. (2007). Neutral reputation and public sector organizations. *Corporate Reputation Review*, 10(2), 124-143. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550043>
- Moon, J. M. (2018). Evolution of co-production in the information age: crowdsourcing as a model of web-based co-production in Korea. *Policy and Society*, 37(3), 294-309. <https://doi.org/10.1080/14494035.2017.1376475>
- Nabatchi, T., Sancino, A., & Sicilia, M. (2017). Varieties of Participation in Public Services: The Who, When, and What of Coproduction. *Public Administration Review*, 77(5), 766-776. <https://doi.org/10.1111/puar.12765>
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266. <https://doi.org/10.2307/259373>
- Norris, M., Oppenheim, C., & Rowland, F. (2008). Finding Open Access Articles Using Google, Google Scholar, OAIster and OpenDOAR. *Online Information Review*, 32(6), 709-715. <https://doi.org/10.1108/14684520810923881>
- Ostrom, E. (1996). Crossing the great divide: Coproduction, synergy and development. *World Development*, 24(6), 1073-1087. [https://doi.org/10.1016/0305-750X\(96\)00023-X](https://doi.org/10.1016/0305-750X(96)00023-X)
- Ostrom, E., & Ahn, T. K. (2003). Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva. *Revista Mexicana de Sociología*, 65(1), 153-233. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v65n1/v65n1a5.pdf>
- Pestoff, V. (2006). Citizens and Co-Production of Welfare Services. *Public Management Review*, 8(4), 503-519. <https://doi.org/10.1080/14719030601022882>

- Piqueiras, P. (2017). El bien intangible compromiso (engagement: los beneficios de la coproducción. En M.J. Canel, P. Piqueiras, & G. Ortega (Eds.), *La comunicación de la Administración Pública: conceptos y casos prácticos de bienes intangibles* (pp. 75-94). Madrid: Instituto Nacional de la Administración Pública.
- Putnam, R. D. (1993). The prosperous community: Social capital and public life. *American Prospect*, 13, 35-42.
<http://faculty.washington.edu/matsueda/courses/590/Readings/Putham%201993%20Am%20Prospect.pdf>
- Ramírez-Vega, A., & Meneses-Guillén, P. (2017). Google Scholar y su importancia en la visibilidad de la investigación del Instituto Tecnológico de Costa Rica. *Investiga. TEC*, 28, 13-17. https://revistas.tec.ac.cr/index.php/investiga_tec/article/view/3028
- Rousseau, D. M., Sitkin, S.B., Burt, R.S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: Across-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 815-823. <https://doi.org/10.1037/h0092976>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Sudhipongpracha, T. (2018). Exploring the effects of coproduction on citizen trust in government. A cross comparison of community-based diabetes prevention programmes in Thailand and the United States. *Journal of Asian Public Policy*, 11(3), 350-368. <https://doi.org/10.1080/17516234.2018.1429237>
- Suebvises, P. (2018). Social capital, citizen participation in public administration, and public performance in Thailand. *World Development*, 109, 236-248.
<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.05.007>
- Thijssen, P., & Van Dooren, W. (2016). Who you are/where you live: do neighbourhood characteristics explain co-production? *International Review of Administrative Sciences*, 82(1), 88-109. <https://doi.org/10.1177/0020852315570554>
- Thomas, J., & Harden, A. (2008). Methods for the thematic synthesis of qualitative research in systematic reviews. *BMC Medical Research Methodology*, 8, n°45.
<https://doi.org/10.1186/1471-2288-8-45>
- Van Ryzin, G. G. (2011). Outcomes, Process, and Trust of Civil Servants. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), 745-760.
<https://doi.org/10.1093/jopart/muq092>
- Verschuere, B., Brandsen, T., & Pestoff, V. (2012). Co-production: The state of the art in research and the future agenda. *Voluntas*, 23, 1083-1101.
<https://doi.org/10.1007/s11266-012-9307-8>

- Voorberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M., & Tummers, L.G. (2015). A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, 17(9), 1333-1357. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.930505>
- Warren, A. M., Sulaiman, A., & Jaafar, N. I. (2014). Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions. *Government Information Quarterly*, 31(2), 291-301. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.11.007>
- Weaver, B. (2019). Co-production, governance and practice: The dynamics and effects of User Voice Prison Councils. *Social Policy & Administration*, 53(2–Special Issue), 249-264. <https://doi.org/10.1111/spol.12442>
- Webster, C. W., & Leleux, C. (2018). Smart governance: Opportunities for technologically-mediated citizen co-production. *Information Polity*, 23(1), 95-110. <https://doi.org/10.3233/IP-170065>
- Xiao, Y., & Watson, M. (2019). Guidance on Conducting a Systematic Literature Review. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93-112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>
- Yen, C., & Chiang, M. C. (2021). Trust me, if you can: a study on the factors that influence consumers' purchase intention triggered by chatbots based on brain image evidence and self-reported assessments. *Behaviour & Information Technology*, 40(11), 1177-1194. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2020.1743362>

Conflicto de intereses: el autor declara que no existen.

Traducción al inglés: del propio autor.

HOW TO CITE (APA 7^a)

- Homont, L. P. P. (2021). Revisión sistemática descriptiva de los métodos empleados para investigar la confianza ciudadana en la coproducción de servicios públicos. *Comunicación y Métodos - Communication & Methods*, 3(2), 63-77. <https://doi.org/10.35951/v3i2.122>