

## **Análisis de transparencia y rendición de cuentas en uso de fondos públicos del GAD-Tosagua 2023**

**Analysis of transparency and accountability in the use of public funds by the GAD-Tosagua 2023**

**Análise da transparência e da prestação de contas na utilização de fundos públicos do GAD-Tosagua 2023**

Melany Juleidi Alban Izaguirre<sup>1</sup>  
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí – Manuel Félix López  
[melany.alban.41@espam.edu.ec](mailto:melany.alban.41@espam.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0008-9587-9578>



Julian Antonio Moreira Navarrete<sup>2</sup>  
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí – Manuel Félix López  
[julian.moreira.41@espam.edu.ec](mailto:julian.moreira.41@espam.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0001-6684-0809>



Pablo Alexandre Loor Zambrano<sup>3</sup>  
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí – Manuel Félix López  
[pablo.loor@espam.edu.ec](mailto:pablo.loor@espam.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-5213-732X>



**DOI / URL:** <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v7/nE1/1309>

### **Como citar:**

*Alban Izaguirre M, J., Moreira Navarrete J, A. Loor Zambrano P, A. (2026). Análisis de transparencia y rendición de cuentas en uso de fondos públicos del GAD-Tosagua 2023. Código Científico Revista de Investigación, 7(E1), 582-605.*

**Recibido:** 15/12/2025

**Aceptado:** 08/01/2026

**Publicado:** 31/03/2026

## Resumen

La gestión transparente de los recursos públicos constituye un pilar esencial para la confianza ciudadana y el desarrollo sostenible. En el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Tosagua se evidenció la necesidad de fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas ante la limitada participación ciudadana y las debilidades en el seguimiento de auditorías. El objetivo del estudio fue analizar la transparencia y rendición de cuentas en el uso de fondos públicos durante el año 2023, identificando los desafíos institucionales y proponiendo estrategias de mejora. La investigación adoptó un enfoque mixto, con diseño descriptivo y no experimental. Se aplicaron entrevistas semiestructuradas al alcalde y encuestas a funcionarios y ciudadanos, procesando los datos mediante análisis estadístico y categorización temática. Los resultados evidenciaron avances en la publicación digital de información presupuestaria y en la aplicación de normativas como la LOTAIP y el SERCOP. Sin embargo, persistieron limitaciones vinculadas a la falta de seguimiento de auditorías, escasa automatización administrativa y baja participación comunitaria. El 78% de los encuestados percibió indicios de corrupción, reflejando una débil confianza institucional. En conclusión, el GAD Tosagua cumple con la transparencia formal, pero requiere fortalecer la rendición de cuentas sustantiva mediante la implementación de controles internos, la digitalización de procesos y la promoción de una ciudadanía activa. Se propone un plan de mejora integral orientado a consolidar una gestión pública más ética, eficiente y participativa.

**Palabras Claves:** Transparencia, rendición de cuentas, gobernanza local, participación ciudadana.

## Abstract

Transparent management of public resources is an essential pillar for public trust and sustainable development. In the Decentralized Autonomous Government (GAD) of the Tosagua canton, there was a clear need to strengthen transparency and accountability in light of limited citizen participation and weaknesses in audit monitoring. The objective of the study was to analyze transparency and accountability in the use of public funds during 2023, identifying institutional challenges and proposing strategies for improvement. The research adopted a mixed approach, with a descriptive and non-experimental design. Semi-structured interviews were conducted with the mayor and surveys were administered to officials and citizens, with data processed using statistical analysis and thematic categorization. The results showed progress in the digital publication of budget information and in the application of regulations such as LOTAIP and SERCOP. However, limitations persisted due to a lack of audit follow-up, limited administrative automation, and low community participation. Seventy-eight percent of respondents perceived signs of corruption, reflecting weak institutional trust.

In conclusion, the Tosagua GAD complies with formal transparency requirements but needs to strengthen substantive accountability through the implementation of internal controls, the digitization of processes, and the promotion of active citizenship.

**Keywords:** Transparency, accountability, local governance, citizen participation.

## Resumo

A gestão transparente dos recursos públicos constitui um pilar essencial para a confiança dos cidadãos e o desenvolvimento sustentável. No Governo Autónomo Descentralizado (GAD) do cantão de Tosagua, ficou evidente a necessidade de fortalecer a transparência e a prestação de contas, face à limitada participação dos cidadãos e às deficiências no acompanhamento das

auditorias. O objetivo do estudo foi analisar a transparência e a prestação de contas no uso de fundos públicos durante o ano de 2023, identificando os desafios institucionais e propondo estratégias de melhoria. A investigação adotou uma abordagem mista, com desenho descritivo e não experimental. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com o presidente da câmara e inquiridos a funcionários e cidadãos, processando os dados através de análise estatística e categorização temática. Os resultados evidenciaram avanços na publicação digital de informações orçamentárias e na aplicação de regulamentações como a LOTAIP e o SERCOP. No entanto, persistiram limitações relacionadas à falta de acompanhamento das auditorias, à escassa automação administrativa e à baixa participação comunitária. 78% dos inquiridos perceberam indícios de corrupção, refletindo uma fraca confiança institucional. Em conclusão, o GAD Tosagua cumpre com a transparência formal, mas precisa fortalecer a prestação de contas substantiva por meio da implementação de controlos internos, da digitalização de processos e da promoção de uma cidadania ativa. Propõe-se um plano de melhoria integral orientado para consolidar uma gestão pública mais ética, eficiente e participativa.

**Palavras-chave:** Transparência, prestação de contas, governança local, participação cidadã.

### Introducción

La gestión de los recursos públicos constituye un pilar esencial para el desarrollo económico y social de cualquier comunidad. Su administración eficiente y transparente representa un desafío fundamental para los gobiernos locales, cuya responsabilidad radica en maximizar el uso de recursos limitados en beneficio de la ciudadanía. En este contexto, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Tosagua enfrenta la necesidad urgente de fortalecer sus prácticas de transparencia y rendición de cuentas, aspectos cruciales para consolidar la confianza pública y promover un desarrollo sostenible.

En los últimos años, la falta de transparencia en la administración pública ha sido señalada como un problema recurrente en diversos municipios del Ecuador, incluido el cantón Tosagua. La percepción ciudadana sobre la gestión de los recursos públicos se ha visto afectada por la limitada disponibilidad de información clara y precisa, así como por la ausencia de mecanismos efectivos de participación ciudadana que permitan ejercer un control social sobre las acciones del gobierno local (Freire, 2019). Esta situación evidencia la necesidad de realizar un análisis profundo de las prácticas actuales de transparencia y rendición de cuentas en el

GAD de Tosagua, con el fin de identificar los principales desafíos y proponer estrategias que impulsen una gestión pública más abierta y participativa.

Diversos estudios académicos coinciden en que la transparencia y la rendición de cuentas son componentes indispensables de una gobernanza democrática sólida. Campos (2018) señala que la transparencia fortalece la democracia al permitir que los ciudadanos monitoreen y evalúen la gestión pública. De manera complementaria, Álvarez (2022) argumenta que la rendición de cuentas no se limita a la obligación de informar, sino que implica la participación activa de la ciudadanía en la evaluación de las políticas públicas. En contextos locales como Tosagua, la aplicación de estos principios resulta esencial para recuperar la confianza en las autoridades y fomentar una gestión pública más eficiente e inclusiva.

El presente estudio adquiere pertinencia al abordar un problema concreto que afecta directamente la relación entre el gobierno local y la ciudadanía. Además, su relevancia trasciende el ámbito territorial, pues los resultados que se obtengan pueden servir como referencia para otros municipios del Ecuador y de la región que enfrentan desafíos similares en la implementación de políticas de transparencia y rendición de cuentas. A nivel global, la transparencia se ha consolidado como un principio fundamental de la gobernanza pública moderna. Según la Organización Americana (2020), “la transparencia y la rendición de cuentas en el manejo de fondos públicos son pilares fundamentales para la gobernanza efectiva y la confianza ciudadana” (p. 6). En concordancia, Lerner (2021) destaca que la transparencia constituye una herramienta clave para prevenir la corrupción y mejorar la eficiencia gubernamental. Sin embargo, los niveles de cumplimiento y efectividad de las políticas de transparencia varían ampliamente entre países, persistiendo brechas significativas en contextos con instituciones democráticas menos consolidadas.

En el ámbito nacional, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP, 2023) establece un marco normativo para garantizar el acceso a la

información en todas las entidades públicas del Ecuador. No obstante, Gómez (2020) advierte que la cultura de rendición de cuentas aún se encuentra en proceso de consolidación, y que, pese a los avances normativos, su efectividad depende de la voluntad política de las autoridades y del grado de presión que ejerza la sociedad civil. En el caso particular de Tosagua, el GAD ha implementado acciones orientadas a fortalecer la transparencia institucional, entre las cuales destacan la publicación de informes financieros, la realización de audiencias públicas y la creación de espacios de participación ciudadana. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, persisten limitaciones que dificultan la consolidación de una gestión verdaderamente transparente (GAD de Tosagua, 2024).

Entre los factores que inciden en la falta de transparencia se encuentran la carencia de sistemas efectivos de monitoreo y evaluación presupuestaria, lo que impide un seguimiento riguroso del uso de los recursos públicos. Esta deficiencia favorece la posibilidad de irregularidades y obstaculiza la detección temprana de actos de corrupción. Asimismo, la limitada capacitación del personal en materia de gestión financiera y gobernanza limita la correcta aplicación de las normativas vigentes, generando riesgos de ineficiencia y malversación (GAD de Tosagua, 2024). Ante esta realidad, la presente investigación se orientó a fortalecer los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, con el propósito de mejorar la confianza pública y asegurar un uso responsable de los recursos del Estado.

El análisis de la transparencia y la rendición de cuentas en el uso de fondos públicos en el GAD de Tosagua se justificó desde las perspectivas social, teórica, económica y legal. En el plano social, el estudio buscó generar beneficios tangibles a la comunidad local mediante la promoción de una administración más ética, participativa y eficiente. Desde el ámbito teórico, contribuyó al desarrollo académico mediante el aporte de nuevos enfoques sobre la aplicación de principios de gobernanza local. En el aspecto económico, se planteó que una mayor transparencia favorece una asignación más eficiente de los recursos públicos. Finalmente,

desde la perspectiva legal, la investigación permitió evaluar el grado de cumplimiento del marco normativo establecido por la LOTAIP y su incidencia en la gestión municipal.

El estado del arte revela que el uso de tecnologías de la información desempeña un papel determinante en la mejora del acceso a la información pública. Núñez (2022) sostiene que la digitalización de los procesos administrativos facilita la rendición de cuentas y fortalece la participación ciudadana. Asimismo, Jiménez (2017) subraya que la transparencia no se limita a la publicación de datos, sino que exige que la información sea clara, comprensible y accesible para toda la población. Por otro lado, Loza (2022) identifica que, pese a los avances normativos en América Latina, persiste una fuerte resistencia institucional y una limitada cultura de rendición de cuentas que obstaculizan la aplicación de políticas efectivas. Vera (2022) complementa esta visión al destacar que la eficacia de las políticas de transparencia depende en gran medida del compromiso de las autoridades y del involucramiento ciudadano. En este sentido, el análisis realizado en Tosagua aportó al estado del arte mediante la identificación de debilidades institucionales y la formulación de recomendaciones aplicables a otros contextos locales similares.

Con base en este panorama, la investigación se centró en responder la pregunta: ¿Cómo afectaron los mecanismos actuales de transparencia y rendición de cuentas implementados por el GAD de Tosagua en el uso de fondos públicos durante el año 2023?. La hipótesis planteada estableció que la transparencia y la rendición de cuentas inciden de manera positiva en el uso adecuado de los fondos públicos en el GAD de Tosagua, determinando que una gestión más abierta, participativa y controlada socialmente contribuye al fortalecimiento institucional y al desarrollo sostenible. De este modo, la investigación permitió comprender que el fortalecimiento de la transparencia no solo constituye un requisito legal, sino una herramienta clave para mejorar la eficiencia administrativa, prevenir la corrupción y consolidar la confianza ciudadana en la gestión pública local.

El objetivo general fue examinar la transparencia y rendición de cuentas en el uso de fondos públicos en el GAD de Tosagua durante el año 2023, mientras que los objetivos específicos se orientaron a analizar la base legal y normativa relacionada con la transparencia, evaluar la efectividad de los mecanismos existentes mediante la recolección de datos de campo, y proponer un plan de mejora integral que fortalezca la gestión institucional.

### **Metodología**

La investigación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Tosagua, con el propósito de analizar la transparencia y rendición de cuentas en el uso de fondos públicos durante el año 2023. Este proceso tuvo una duración de cinco meses, comprendiendo desde la etapa de recolección de datos hasta la elaboración de resultados y recomendaciones finales. Para cumplir con los objetivos planteados, se emplearon distintos métodos, técnicas y herramientas que permitieron una exploración integral del fenómeno.

El estudio se sustentó en un enfoque mixto, combinando la perspectiva cualitativa y cuantitativa con el fin de recopilar, analizar e integrar información que posibilitó una comprensión más completa del problema. Este enfoque garantizó la validez de los resultados mediante la triangulación de datos obtenidos de entrevistas y encuestas, lo cual fortaleció la interpretación y coherencia del análisis. El alcance de la investigación fue descriptivo, orientado a detallar las características, percepciones y prácticas institucionales relacionadas con la gestión de la transparencia y rendición de cuentas en la entidad. Su diseño fue no experimental y de campo, dado que se observaron los hechos en su entorno natural sin manipular variables, permitiendo recoger información de manera directa y contextualizada.

En el desarrollo metodológico se aplicaron los métodos deductivo e inductivo, los cuales se complementaron en las distintas fases del estudio. El método deductivo partió de teorías y principios generales vinculados a la gestión pública y la transparencia para llegar a

conclusiones específicas sobre el caso del GAD Tosagua (Urzola, 2020). Por su parte, el método inductivo permitió construir interpretaciones a partir de la observación empírica, identificando patrones y factores que incidieron en las prácticas de rendición de cuentas (Urzola, 2020).

Para la obtención de la información se emplearon la entrevista semiestructurada y la encuesta estructurada. La entrevista se dirigió al alcalde del GAD Tosagua, con la finalidad de profundizar en las políticas institucionales, los mecanismos de participación ciudadana y los retos en la aplicación de la transparencia. En paralelo, la encuesta se aplicó a funcionarios y ciudadanos, con el propósito de captar sus percepciones sobre la accesibilidad de la información pública, la rendición de cuentas y la satisfacción con los procesos administrativos.

La encuesta fue elaborada mediante la plataforma Google Forms, lo que facilitó el diseño, aplicación y sistematización de las respuestas. Se incluyeron preguntas cerradas, de opción múltiple y de escala de Likert, lo que permitió obtener datos precisos y comparables. La población total estuvo conformada por 259 funcionarios del GAD Tosagua, y mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se determinó una muestra representativa de 155 participantes.

El procesamiento de la información se efectuó utilizando Microsoft Excel (versión 2021), donde se aplicaron análisis estadísticos descriptivos para organizar e interpretar los datos cuantitativos. La información cualitativa proveniente de las entrevistas fue sometida a un proceso de categorización y análisis temático, lo que permitió contrastar los hallazgos con el marco teórico y las normas que regulan la transparencia en la gestión pública ecuatoriana.

## Resultados

El estudio propuesto sobre la Transparencia y la Rendición de Cuentas en el GAD de Tosagua se estructurará en tres fases, relacionadas con los objetivos específicos planteados en

este presente estudio, el cual, le darán un desarrollo, correcto y adecuado, dando de esta manera, la obtención de resultados importantes.

### **Análisis bibliográfico la base legal y normativa relacionada con la Transparencia y Rendición de Cuentas del GAD Tosagua**

**Tabla 1.**

**Análisis comparativo de las bases legales y normativas**

<b>Normativa/Artículo</b>	<b>Contenido Principal</b>	<b>Relación con la Transparencia y Rendición de Cuentas</b>
Constitución de la República del Ecuador (2008)– Art. 96	Reconoce todas las formas de organización social para desarrollar procesos de autodeterminación y control social en todos los niveles de gobierno y entidades públicas o privadas.	Fomenta la participación ciudadana como mecanismo para supervisar y controlar la gestión pública y privada en servicios de interés social.
Constitución de la República del Ecuador (2008) – Art. Constitución de la República del Ecuador (2008) -Art. 100	Establece que la participación ciudadana debe fortalecer la democracia mediante mecanismos de transparencia, rendición de cuentas y control social.	Obliga a las instituciones a garantizar procesos participativos que reflejen responsabilidad y acceso a la información.
Constitución de la República del Ecuador (2008). Función de Transparencia y Control Social – Art. 3 N°5	Exige a instituciones públicas y privadas con actividades de interés público elaborar informes anuales transparentes, claros y accesibles.	Asegura la periodicidad y calidad en la divulgación de la gestión de recursos públicos y actividades de interés general.
Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) (2004). Art. 1	Garantiza el derecho de acceso a la información pública en poder de instituciones públicas y privadas con participación estatal, salvo excepciones legales.	Facilita el acceso ciudadano a información clara, fortaleciendo la confianza y supervisión en la gestión pública.
Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010) – Art. 89	Define la rendición de cuentas como un proceso interactivo, sistemático y universal que obliga a autoridades a informar y someterse a evaluación ciudadana.	Promueve la evaluación ciudadana de la gestión pública para asegurar responsabilidad en el uso de recursos públicos.
Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010) – Art. 89 (2° párrafo)	Permite a la ciudadanía, individual o colectivamente, solicitar rendición de cuentas anual a instituciones públicas o privadas que manejen recursos públicos.	Otorga a la ciudadanía un papel activo en la solicitud de informes y evaluación de la gestión pública y privada.
Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2009) – Art. 5 N°2	Faculta al Consejo para establecer mecanismos de rendición de cuentas para instituciones públicas y privadas con actividades de interés público.	Regula y promueve prácticas de rendición de cuentas adaptadas a las necesidades sociales, garantizando mecanismos efectivos.
Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2009) – Art. 9	Establece que la rendición de cuentas debe ser participativa, periódica, clara, accesible y basada en resultados y derechos.	Requiere que el proceso sea transparente, involucrando a todos los sectores afectados para evaluar la gestión pública y privada.

Fuente. Elaboración propia

La normativa ecuatoriana evidenció un compromiso firme con la transparencia y la rendición de cuentas, pilares esenciales para fortalecer la democracia participativa. La

Constitución estableció un marco legal que facultó a la ciudadanía a ejercer control y evaluación sobre las instituciones públicas y privadas de interés social. Instrumentos como la LOTAIP y las leyes de Participación Ciudadana y del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social garantizaron el acceso a la información y la rendición de cuentas de manera periódica y accesible. En el caso del GAD Tosagua, la aplicación de estas disposiciones fortaleció la gestión local, promoviendo la transparencia, la confianza pública y una relación más cercana entre autoridades y comunidad.

**Evaluación efectiva de los mecanismos actuales de Transparencia y Rendición de**

**Cuentas**

**Entrevista**

**Tabla 2.**

Resumen de entrevista

Variable	Pregunta	Respuesta
Análisis de la información	¿Cómo describe la evolución de la transparencia en el manejo de los fondos públicos en el GAD de Tosagua durante los últimos años?	Positiva, debido a que, con la implementación de sistemas informáticos dispuestos por la Defensoría del Pueblo para la publicación de la información mensual, esta se ha vuelto más dinámica y de formal entrega.
	¿Cuál es su percepción sobre la efectividad de las auditorías realizadas al GAD de Tosagua?	Han sido efectivas en emitir observaciones, pero la falta de seguimiento a las recomendaciones impide que se integren formalmente en los procedimientos.
Transparencia	¿Qué medidas se han tomado para mejorar la transparencia en la asignación de contratos públicos en Tosagua?	Aplicación de procedimientos establecidos por el SERCOP y publicación oportuna de la información sobre los estudios realizados para seleccionar la oferta ganadora.
	¿Cómo evalúa la relación entre la transparencia en el uso de fondos públicos y la confianza ciudadana en el GAD de Tosagua?	La ciudadanía no participa de forma proactiva, lo que dificulta generar confianza y constituye un obstáculo para la transparencia.
Rendición de cuentas	¿Qué mecanismos utiliza el GAD de Tosagua para asegurar la rendición de cuentas a la ciudadanía?	Cumplimiento de la ley y convocatoria pública; organización de mesas de trabajo de participación ciudadana; elaboración de documentos de rendición de cuentas con base en el PDOT y recepción de sugerencias para mejorar procesos.
	¿Qué papel juega la rendición de cuentas en la gestión del GAD de Tosagua?	Es un proceso clave de transparencia y control social, complementario a la labor de la Contraloría, que además permite recoger sugerencias ciudadanas para mejorar la gestión institucional.
Fondos públicos	¿Cómo se maneja la participación ciudadana en las decisiones sobre el uso de fondos públicos en Tosagua?	Se realizan mesas de trabajo basadas en el PDOT y planificación anual, con programación cuatrimestral.
	¿Cómo se asegura que la información sobre el uso de fondos públicos esté accesible a toda la ciudadanía?	Publicación mensual de la ejecución presupuestaria, disponible para consulta pública.
	¿Qué retos enfrenta el GAD de Tosagua en la implementación de procesos transparentes y responsables?	Superar el uso de procesos manuales, avanzar a la automatización, y capacitar al personal en técnicas de control y gestión.
	¿Qué cambios considera necesarios para	Implementar procesos de seguimiento de la

---

mejorar la transparencia y rendición de cuentas en el GAD de Tosagua?

información para organizarla y garantizar su disponibilidad oportuna.

---

Fuente: Autoridades del GAD

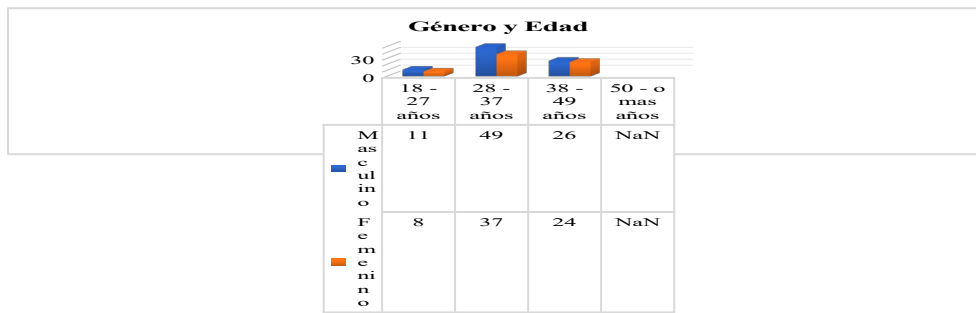
La entrevista evidenció que en el GAD de Tosagua la transparencia ha mejorado gracias a la implementación de sistemas informáticos que facilitan la publicación mensual de la información financiera, lo que ha permitido mayor orden y accesibilidad administrativa. No obstante, se identificó una falta de seguimiento en las recomendaciones derivadas de auditorías, lo que limita su efectividad y demuestra que la transparencia formal no siempre se traduce en mejoras estructurales.

En materia de contratación pública, el GAD ha adoptado las disposiciones del SERCOP, reflejando un esfuerzo por garantizar procesos más claros; sin embargo, la escasa participación ciudadana debilita el control social y la confianza pública. Respecto a la rendición de cuentas, existen mecanismos legales y espacios de participación que permiten evaluar la gestión institucional, aunque la ciudadanía suele mantener un rol pasivo. En cuanto al uso de fondos públicos, la planificación cuatrimestral y la vinculación con el PDOT orientaron adecuadamente el gasto, pero persisten limitaciones como la dependencia de procesos manuales y la falta de capacitación del personal.

Finalmente, el entrevistado planteó fortalecer el seguimiento y la sistematización de la información para garantizar su entrega oportuna, promover una gestión más eficiente y fomentar la confianza ciudadana. En conjunto, la entrevista reflejó avances significativos en transparencia y rendición de cuentas, aunque subsisten desafíos relacionados con la auditoría, la automatización y la participación comunitaria.

## Encuesta

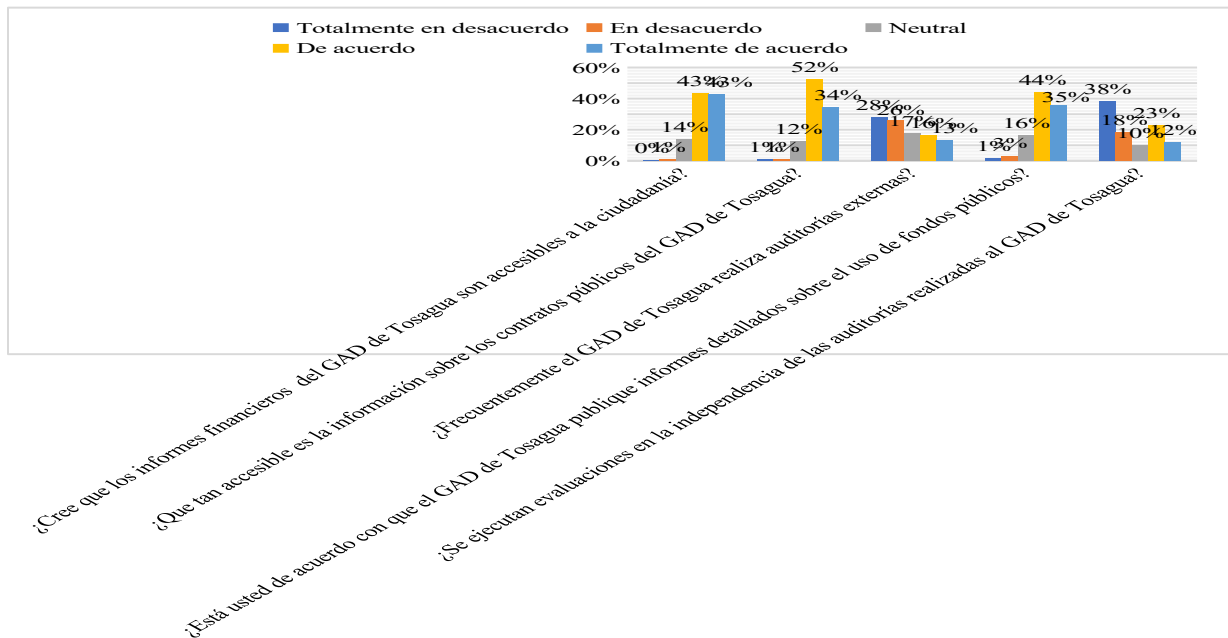
Figura 1. Género y Edad.



Fuente. Elaboración propia

La gráfica evidenció una mayor representación masculina en los grupos de 28-37 años (63.3%) y 38-49 años, mientras que en el grupo de 18-27 años la diferencia fue menor. En el rango de 50 años o más no se registraron respuestas. Esta distribución sugiere que los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas son percibidos principalmente por hombres jóvenes y de mediana edad, lo que aporta una perspectiva demográfica relevante para el análisis.

Figura 2. Dimensión 1. Análisis de la información



Fuente. Elaboración propia

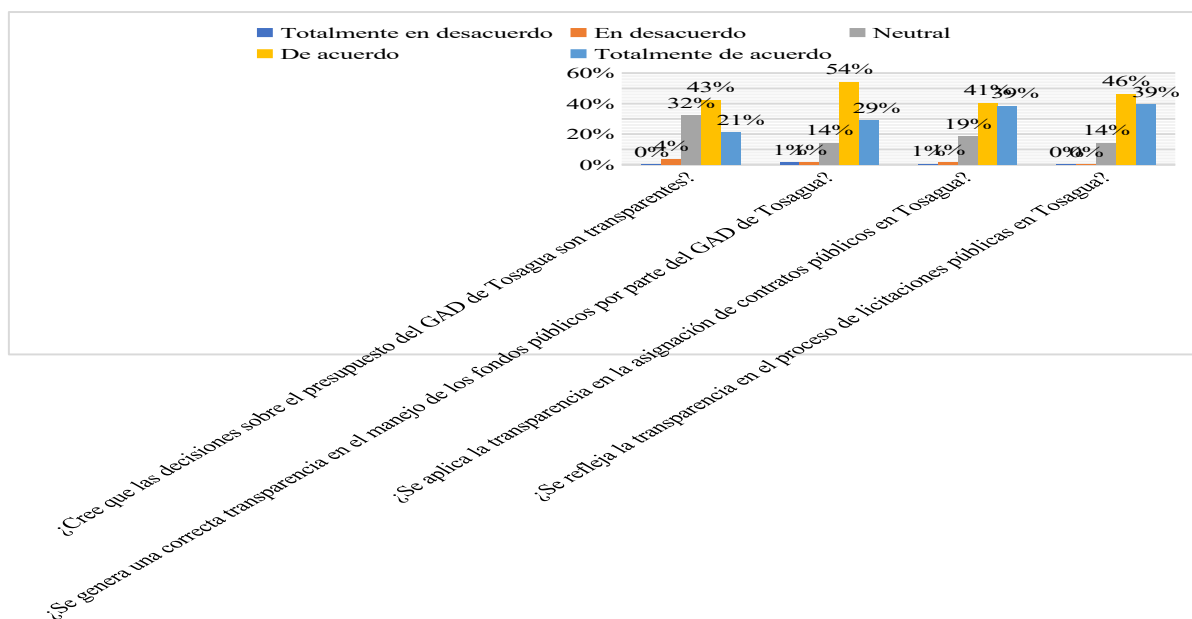
La mayoría de los encuestados (86%) considera que los informes financieros del GAD de Tosagua son accesibles, reflejando una percepción positiva de la transparencia. En cuanto a la información sobre contratos públicos, un 54% la percibe como accesible, aunque un 34% se

muestra neutral, lo que indica cierta incertidumbre. De forma más específica, un 86% coincide en que los contratos públicos son fácilmente consultables, confirmando una visión favorable sobre la transparencia en este aspecto.

Por otro lado, el 54% discrepa de que el GAD realice auditorías externas con frecuencia, lo que sugiere una percepción de insuficiencia en este proceso. Respecto a la publicación de informes sobre el uso de fondos públicos, un 79% manifiesta acuerdo, destacando una valoración positiva. Sin embargo, el 56% percibe que las evaluaciones de auditorías no son independientes, evidenciando dudas sobre su autonomía.

En conjunto, los resultados reflejan una percepción positiva respecto a la accesibilidad y publicación de información, pero también preocupación por la falta de auditorías externas y la independencia de las evaluaciones, coincidiendo con lo planteado por De la Torres y Núñez (2023), quienes enfatizan que la transparencia requiere no solo divulgar datos, sino también fortalecer los mecanismos de control y fiscalización.

Figura 3. Dimensión 2, transparencia.

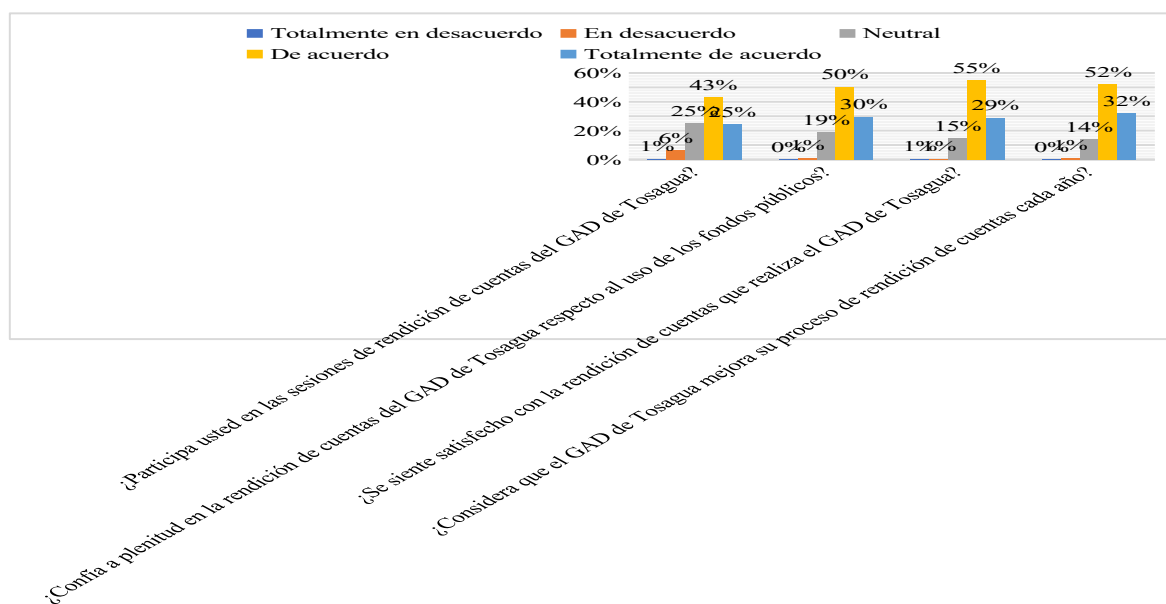


Fuente. Elaboración propia

La mayoría de los encuestados percibe una gestión transparente en el GAD de Tosagua. Un 64% considera que las decisiones presupuestarias son claras, aunque un 32% mantiene una postura neutral, lo que sugiere falta de información. En cuanto al manejo de los fondos públicos, un 83% (54% de acuerdo y 29% totalmente de acuerdo) lo percibe con transparencia, mientras que solo un 2% expresa desacuerdo. Respecto a la asignación de contratos públicos, un 80% valora positivamente la transparencia, aunque un 19% se mantiene neutral, posiblemente por desconocimiento de los procesos. En licitaciones públicas, el 85% manifiesta confianza, siendo este el aspecto mejor valorado.

En conjunto, la percepción general es favorable, con niveles altos de acuerdo en todas las áreas, pero con cierta neutralidad que evidencia poca participación o acceso a la información. Estos resultados coinciden con lo señalado por Arévalo y Barbarán et al. (2020), quienes destacan que la transparencia se fortalece cuando los gobiernos locales complementan la gestión administrativa con estrategias de divulgación y educación ciudadana que fomenten la confianza y la participación.

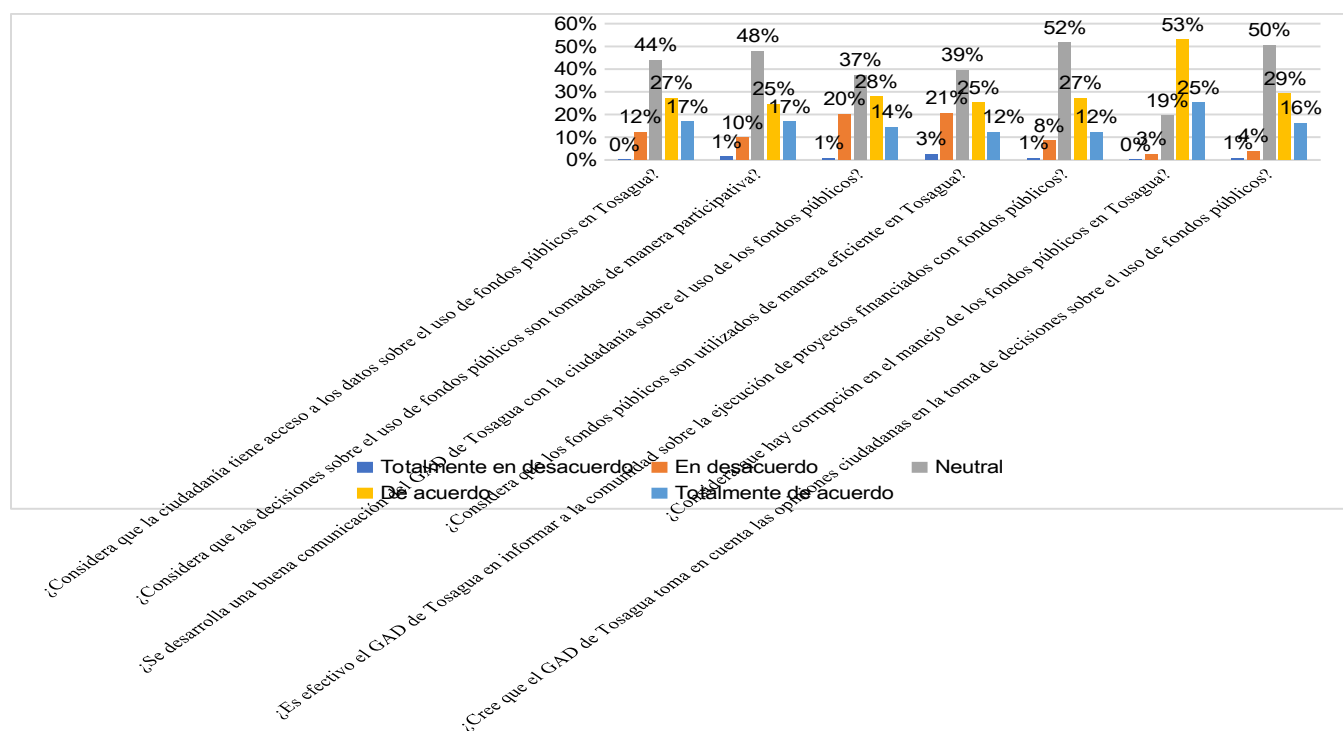
Figura 4. Dimensión 3, rendición de cuentas



Fuente. Elaboración propia

La mayoría de los encuestados mantiene una percepción positiva sobre la rendición de cuentas en el GAD de Tosagua. Un 68% participa o está dispuesto a participar en las sesiones, aunque un 25% se mantiene neutral y un 7% muestra desinterés, lo que evidencia cierta distancia ciudadana. En lo que respecta al uso de los fondos públicos, un 80% confía en la gestión del GAD, mientras que el 19% neutral refleja falta de información o de involucramiento. De igual forma, un 84% expresa satisfacción con los procesos de rendición de cuentas, aunque persiste un 15% sin opinión definida.

Asimismo, un 84% considera que el GAD mejora cada año en la rendición de cuentas, lo que evidencia avances sostenidos en transparencia. No obstante, los porcentajes de neutralidad (entre 14% y 25%) sugieren la necesidad de fortalecer la comunicación y participación ciudadana. Estos resultados coinciden con De Hutt y Hernández (2023), quienes destacan que la participación activa de la ciudadanía es esencial para consolidar una gestión pública más transparente y efectiva.



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados mantiene una posición neutral o moderadamente positiva frente a la gestión del GAD de Tosagua. En las primeras preguntas, alrededor del 40% muestra acuerdo con el acceso a la información y la participación en decisiones, mientras que cerca del 45% se mantiene neutral, lo que evidencia cierta falta de claridad en la comunicación institucional. En cuanto al uso de los fondos públicos, aproximadamente un 37% considera que la gestión es eficiente, aunque un 39% permanece neutral y un 24% expresa desacuerdo. El tema más crítico es la percepción de corrupción, donde más del 75% cree que existen irregularidades, reflejando una desconfianza significativa hacia la administración local.

Finalmente, aunque cerca del 45% percibe que el GAD toma en cuenta las opiniones ciudadanas, la mitad de los encuestados mantiene una postura neutral. En conjunto, los resultados muestran avances parciales en transparencia y comunicación, pero también una marcada necesidad de fortalecer la confianza pública y la rendición de cuentas, tal como señalan Tóala et al. (2019), al vincular la participación ciudadana con la confianza institucional.

### **Identificación de las fortalezas y debilidades de los resultados obtenidos**

El análisis de los instrumentos de investigación aplicados (entrevistas y encuestas) permite identificar una serie de fortalezas y debilidades que caracterizan la gestión del GAD de Tosagua en materia de transparencia y rendición de cuentas. Estos métodos permitieron obtener información directa de los actores involucrados y de la ciudadanía, ofreciendo una visión integral sobre los procesos institucionales.

Entre las **fortalezas** se destaca la existencia de mecanismos formales de publicación de información, como la difusión mensual de la ejecución presupuestaria y la aplicación de los procedimientos del SERCOP en los contratos públicos. Además, la rendición de cuentas se encuentra normada y respaldada en el PDOT, lo que brinda un marco de acción ordenado. También es relevante el reconocimiento ciudadano de avances en licitaciones públicas y en el

acceso a informes financieros, lo que evidencia que los esfuerzos realizados son percibidos como positivos por una parte significativa de la población.

En cuanto a las **debilidades**, los hallazgos muestran que la falta de seguimiento a las observaciones emitidas por auditorías constituye una limitación crítica, pues reduce la efectividad de los mecanismos de control. Asimismo, se observa una baja participación ciudadana proactiva, lo cual restringe la generación de confianza y el ejercicio de control social. A nivel interno, persisten deficiencias en la automatización de procesos y en la capacitación del personal, lo que ralentiza la gestión administrativa. Finalmente, la percepción de corrupción en el uso de fondos públicos se presenta como un reto mayor que afecta la credibilidad institucional.

### Síntesis de resultados de entrevistas y encuestas

La investigación de campo, compuesta por entrevistas a autoridades locales y encuestas aplicadas a funcionarios y ciudadanía, permitió obtener una visión integral sobre la situación de la transparencia y la rendición de cuentas en el GAD de Tosagua. Los principales hallazgos se organizan en función de las variables de estudio: análisis de la información, transparencia, rendición de cuentas y fondos públicos.

**Tabla 3**

Resumen de hallazgos de entrevista y encuesta

Variable	Hallazgos principales
Análisis de la información	Se reconoce un avance positivo en la publicación mensual de información financiera gracias a la digitalización. Sin embargo, se evidencia insuficiencia en el seguimiento de las observaciones de auditoría, lo que limita la efectividad del control.
Transparencia	Los procesos de contratación se realizan bajo las directrices del SERCOP y se publican en los tiempos establecidos. Pese a ello, la ciudadanía muestra baja participación, lo que dificulta consolidar confianza y limitar percepciones de discrecionalidad.
Rendición de cuentas	Existen mecanismos formales como convocatorias públicas, mesas de participación y elaboración de informes. No obstante, la participación ciudadana continúa siendo reducida, lo que convierte este proceso en un trámite más institucional que social.
Fondos públicos	La publicación mensual de la ejecución presupuestaria garantiza accesibilidad a la información, pero aún predominan procesos manuales y falta de capacitación del personal. Se percibe corrupción en el manejo de recursos, lo que reduce la confianza ciudadana.

*Fuente:* Elaboración propia

Ciertamente, aunque existen avances en materia de transparencia, los retos institucionales y la limitada apropiación ciudadana continúan siendo factores que debilitan la

rendición de cuentas. En conjunto, los resultados reflejan que la efectividad de los mecanismos actuales es moderada: se perciben logros en accesibilidad y normativa aplicada, pero persisten deficiencias en control, participación ciudadana y confianza pública.

**Propuesta de un plan de mejora integral para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en el GAD de Tosagua.**

**Tabla 4.**  
Plan de mejoras

Descripción del problema	Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsables	Recursos
Falta de seguimiento a las observaciones emitidas en auditorías, identificado en la entrevista y encuesta.	Garantizar que las recomendaciones de auditoría se implementen de manera efectiva.	Establecer un sistema interno de control y seguimiento.	Crear un comité de seguimiento; generar reportes trimestrales; capacitar al personal en gestión de auditorías.	Unidad de Auditoría Interna y Dirección Financiera	Recursos humanos especializados, software de control, financiamiento para talleres de capacitación.
Baja participación ciudadana en procesos de control social, evidenciado en los resultados de encuestas.	Incrementar la participación activa de la ciudadanía en procesos de rendición de cuentas y decisiones.	Fomentar espacios de diálogo y mecanismos de comunicación inclusivos.	Talleres comunitarios, campañas de difusión en radio/local, apertura de veedurías ciudadanas.	Dirección de Participación Ciudadana y Comunicación	Material didáctico, financiamiento para campañas, logística para talleres.
Persistencia de procesos manuales en la gestión administrativa, señalada como debilidad en la entrevista.	Modernizar y digitalizar los procesos internos de gestión.	Implementar herramientas tecnológicas que automaticen la administración.	Adquisición de software administrativo, capacitación del personal, integración de sistemas de seguimiento financiero.	Dirección de Tecnología y Talento Humano	Equipos tecnológicos, licencias de software, presupuesto para formación.
Acceso limitado a la información presupuestaria para la ciudadanía, resaltado en encuestas.	Mejorar la accesibilidad y comprensión de la información sobre fondos públicos.	Diseñar mecanismos de accesos amigables y comprensibles.	Creación de un portal ciudadano; elaboración de informes trimestrales simplificados; difusión radial y digital de la ejecución.	Dirección Financiera y Comunicación Institucional	Plataforma web, diseñadores gráficos, financiamiento para difusión comunitaria.
Percepción de corrupción en el uso de fondos, reflejada en un 78% de respuestas en encuestas.	Fortalecer la confianza ciudadana en la gestión del GAD.	Transparentar procesos críticos y fortalecer la contraloría social.	Publicar en línea contratos y ejecuciones; organizar mesas de rendición abiertas;	Alcaldía y Consejo de Participación Ciudadana	Recursos financieros para veedurías, asesoría legal, personal técnico.

---

promover  
participación  
de veedurías  
comunitarias.

---

Fuente: Elaboración propia

### **Socialización del Plan de Mejora**

El Plan de Mejora diseñado para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en el GAD de Tosagua fue socializado con las principales autoridades institucionales, incluyendo al alcalde, directores departamentales y responsables de las áreas financieras y de contratación pública. Además, se convocó a representantes de la ciudadanía, líderes comunitarios y miembros de los consejos de participación ciudadana, con el fin de garantizar que el plan recoja las percepciones y necesidades de todos los actores involucrados. Durante la socialización se expusieron los objetivos, estrategias y actividades propuestas, recibiendo observaciones que enriquecieron el documento final y aseguraron su viabilidad en la implementación futura.

### **Discusión**

Los resultados obtenidos evidencian avances en materia de transparencia en el GAD de Tosagua, principalmente a través de la digitalización de la información financiera y la aplicación de normas como la LOTAIP y los procedimientos del SERCOP. Sin embargo, la investigación también muestra que estos esfuerzos aún no se traducen en una participación ciudadana activa ni en una percepción sólida de confianza pública. Esta situación coincide con lo planteado por Barredo et al. (2021), quienes señalan que la transparencia es efectiva solo cuando va acompañada de mecanismos de comunicación y control social que permitan a la ciudadanía incidir en la gestión pública.

Asimismo, el limitado seguimiento a las observaciones de auditorías y la persistente percepción de corrupción reflejan un déficit en la rendición de cuentas sustantiva, lo que coincide con Sofyani et al. (2020), quienes sostienen que la transparencia formal centrada en la

publicación de datos resulta insuficiente sin una gobernanza tecnológica y administrativa que asegure la trazabilidad de los procesos.

En cuanto a la participación ciudadana, el estudio revela una baja apropiación de los mecanismos disponibles, lo que restringe el control social y debilita la confianza institucional. Este hallazgo se contrapone al ideal propuesto por Paño et al (2023), quienes argumentan que la participación activa y deliberativa es esencial para legitimar las políticas locales y consolidar la rendición de cuentas.

En conjunto, la evidencia empírica del GAD de Tosagua confirma lo señalado por Torre y Nuñez (2023) la existencia de un marco normativo sólido en Ecuador no garantiza la efectividad de la transparencia si no se fortalecen las capacidades institucionales y la participación ciudadana informada. Por tanto, el desafío principal radica en transformar la transparencia normativa en transparencia operativa, sostenida por procesos automatizados, auditorías efectivas y una ciudadanía más involucrada.

## Conclusiones

El estudio permitió constatar que el GAD Tosagua ha implementado mecanismos formales de acceso a la información, en concordancia con la normativa nacional, como la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y la Ley Orgánica de Participación Ciudadana. Estas herramientas han facilitado la publicación periódica de la información presupuestaria y la aplicación de procedimientos del SERCOP en los procesos de contratación, contribuyendo a una mayor claridad en la gestión administrativa. Sin embargo, los resultados muestran que la transparencia formal no siempre se traduce en una transparencia sustantiva, ya que persisten debilidades en el seguimiento de auditorías, en la automatización de procesos internos y, especialmente, en la participación activa de la ciudadanía.

Las entrevistas y encuestas reflejaron que la percepción de la transparencia en el GAD Tosagua es mayormente positiva, con una amplia aceptación de las políticas de acceso a la información financiera y contractual. No obstante, la ciudadanía aún mantiene una actitud pasiva frente a los procesos de control social, lo que limita la efectividad de la rendición de cuentas. Esta falta de involucramiento ciudadano fue identificada como uno de los principales desafíos, ya que debilita la confianza pública y reduce la legitimidad de la gestión institucional. En este sentido, la investigación confirma lo planteado por Barredo et al. (2021) y Paño et al. (2023), quienes sostienen que la transparencia solo alcanza su verdadero sentido cuando se acompaña de una participación ciudadana informada y activa.

Por otro lado, el estudio evidenció que, aunque las auditorías internas y externas cumplen con su función observadora, carecen de mecanismos de seguimiento que aseguren la implementación de sus recomendaciones. Esta situación concuerda con Sofyani et al. (2020), quienes destacan que la rendición de cuentas efectiva requiere no solo control, sino también mejora continua en los procedimientos administrativos. Asimismo, se detectó una percepción significativa de corrupción y discrecionalidad en el uso de los fondos públicos, lo que demuestra que la transparencia institucional necesita complementarse con políticas de ética pública, formación del personal y modernización tecnológica.

La propuesta del Plan de Mejora Integral surgió como una respuesta concreta a estas limitaciones, orientada a fortalecer los mecanismos de control, ampliar la participación ciudadana, digitalizar los procesos administrativos y mejorar la comunicación entre el GAD y la comunidad. Dicho plan busca transformar la transparencia normativa en una transparencia operativa, donde los principios de acceso, claridad y participación se integren de forma sistemática en la gestión pública.

## Bibliografía

- Álvarez, M. (2024). *Estrategias para fortalecer la transparencia y rendición de cuentas*. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4354>
- Ansong, K. (2020). Percepciones de los estudiantes e intención continua de utilizar sistemas de aprendizaje electrónico: el caso de Google Classroom. *Revista internacional de tecnologías emergentes en el aprendizaje (iJET)*, 15 (11), 236-244. <https://www.learntechlib.org/p/217097/>
- Arévalo, R. A., y Barbarán, H. P. (2021). La transparencia en la administración de los recursos públicos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 5526-5539. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rem.v5i4.705](https://doi.org/10.37811/cl_rem.v5i4.705)
- Ávila, H. F., González, M. M., y Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391>
- Barredo, D. Rodríguez, P. Medranda, N. y Rodríguez V. (2021). Health Transparency and Communication on the Government Websites of Ibero-American Countries: The Cases of Chile, Colombia, Ecuador, and Spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(12). <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8228667/>
- Campos, M. (2018). *TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS*. [https://catedraunescodh.unam.mx/catedra/CONACYT/04\\_Docentes\\_UdeO\\_ubicar\\_el\\_de\\_alumnos/Contenidos/Lecturas%20obligatorias/M.5\\_cont\\_1\\_Valverde\\_Loya.pdf](https://catedraunescodh.unam.mx/catedra/CONACYT/04_Docentes_UdeO_ubicar_el_de_alumnos/Contenidos/Lecturas%20obligatorias/M.5_cont_1_Valverde_Loya.pdf)
- Contraloría General del Estado. (2020). Informe de pertinencia. <https://www.contraloria.gob.ec/>
- Cruz, J. (2022). *MANUAL SOBRE DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA*. [https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec/bitstream/CONSEJO\\_REP/3580/1/Manual-Sobre-Derecho-Acceso-de-Informacion-publica-y-transparencia-para-minimizar-el-riesgo-del-trabajo-periodistico.pdf](https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec/bitstream/CONSEJO_REP/3580/1/Manual-Sobre-Derecho-Acceso-de-Informacion-publica-y-transparencia-para-minimizar-el-riesgo-del-trabajo-periodistico.pdf)
- De la Torre, S., y Núñez, S. (2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (14), 53–73. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>
- Domo, I. (2015). *Análisis de los procesos de control y seguimiento para viabilizar la transparencia del proceso de rendición de cuentas en el Gad parroquial San José de Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015*. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/3183>
- Espinoza-Freire, E. E. (2023). La enseñanza de las ciencias sociales mediante el método deductivo. *Revista Mexicana De Investigación E Intervención Educativa*, 2(2), 34–41. <https://doi.org/10.62697/rmiie.v2i2.50>
- Freire, M. (2019). *Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano*. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1200/3488>
- GAD de Tosagua. (2024). *La Alcaldía Ciudadana de Tosagua*. <https://tosagua.gob.ec/>
- Gómez, D. (2020). *La rendición de cuentas como elemento clave en la gobernanza*. <https://www.redalyc.org/journal/3575/357570194005/html/>
- Hütt, H., y Hernández, O. (2023). La Participación Ciudadana: un nuevo paradigma en la gestión pública. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (15), 79–99. <https://doi.org/10.32719/25506641.2024.15.4>
- Jiménez, E. (2017). *La afectación del principio de transparencia por la indebida aplicación del mecanismo de rendición de cuentas*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5547/1/T2129-MDA-Jimenez-La%20afectacion.pdf>

- Lerner, E. (2021). *Metodología para la rendición de cuentas por resultados en el sector público*. <https://www.redalyc.org/journal/3575/357570194005/html>
- LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. (2023). Artículo 1. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- Leyva, J., y Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *EDUMECENTRO*, 12(3), 241-260. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742020000300241&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742020000300241&lng=es&tlng=es).
- Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. Lopezosa C, Díaz-Noci J, Codina L, editores *Metodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social*, 1. Barcelona: *Universitat Pompeu Fabra* 88-97. <https://repositori.upf.edu/handle/10230/44605>
- LOSEP. (2020). LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO. LEXIS FINDER, 45. [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley\\_organica\\_servicio\\_publico2.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf)
- Loza, A. (2022). *Los GAD'S como entes participativos en la rendición de cuentas del cantón de Riobamba*. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/2769>
- Núñez, S. (2022). *Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador*. [https://www.uasb.edu.ec/wp-content/uploads/2023/03/Primer\\_lugar\\_2da\\_Edicion-Transparencia-en-la-administracion-publica-municipal-del-Ecuador.pdf](https://www.uasb.edu.ec/wp-content/uploads/2023/03/Primer_lugar_2da_Edicion-Transparencia-en-la-administracion-publica-municipal-del-Ecuador.pdf)
- Objetivos de desarrollo sostenible. (2020). *El acceso a la transparencia y rendición de cuentas*. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/concursoinformate/docs/cortosp8.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2022). Técnicas de Muestreo sobre una Población a *Estudio. Int. J. Morphol*, 1(2), 2. [http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art\\_id=4049](http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art_id=4049)
- Paño, P.; Pacheco, F. y Sucozhañay, D. (2023). Análisis del proceso de institucionalización de la participación ciudadana en Ecuador Analysis of the process of institutionalizing citizen participation in Ecuador. *Revista Espanola de Ciencia Politica*. 61(93-117). <https://investigacion.ucuenca.edu.ec/es/publications/an%C3%A1lisis-del-proceso-de-institucionalizaci%C3%B3n-de-la-participaci%C3%B3n--2/>
- Sofyani, H; Alden H. y Fahlevi L. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management*, 7(1). <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2020.1735690#abstract>
- Toala, R. D., García-, J. L., y Cox, E. J. (2019). Participación ciudadana y su influencia en la gestión administrativa de los gobiernos descentralizados de Manabí. *Dominio De Las Ciencias*, 5(2), 714–735. <https://doi.org/10.23857/dc.v5i2.1121>
- Tramullas, J. (2020). Temas y métodos de investigación en Ciencia de la Información, 2000-2019. *Revisión bibliográfica. Profesional de la información*, 29(4). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.jul.17>
- Urzola, M. (2020). Métodos inductivos, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/23240>
- VERA, M. E. (2022). *EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD PARROQUIAL QUIROGA*. [https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1824/1/TIC\\_AP23D.pdf](https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1824/1/TIC_AP23D.pdf)
- Yepez, J. (2023). *DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GAD PARROQUIAL DE QUIROGA*. <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14438/2/04%20IND%20421%20T RABAJO%20GRADO.pdf>

