

Transparencia y rendición de cuentas mediante herramientas digitales y gestión institucional en el GAD parroquial rural La Peaña

Transparency and Accountability through Digital Tools and Institutional Management in the Rural Parish GAD La Peaña

Transparência e Prestação de Contas por meio de Ferramentas Digitais e Gestão Institucional no GAD Paroquial Rural La Peaña

Abel Alberto Ugarte Urdiales, <https://orcid.org/0009-0008-5109-3709>

María José Rodríguez Alegría, <https://orcid.org/0000-0002-8980-6750>

Johanna Irene Escobar Jara, <https://orcid.org/0000-0002-9053-8060>

Noel Batista Hernández, <https://orcid.org/0000-0002-2975-2113>

Universidad Bolivariana del Ecuador (UBE), Ecuador

*Autor para correspondencia: jiescobarj@ube.edu.ec

RESUMEN

El artículo analiza el impacto del uso de herramientas digitales en la transparencia y rendición de cuentas del GAD parroquial rural La Peaña, en El Oro, Ecuador. El objetivo es evaluar cómo la digitalización puede fortalecer la gobernanza pública y la participación ciudadana en contextos rurales con limitaciones tecnológicas. La metodología se basó en un enfoque mixto, descriptivo y explicativo, con diseño no experimental transversal. Se aplicaron entrevistas a cinco funcionarios y encuestas a seis dirigentes comunitarios, complementadas con observación y análisis documental. Los resultados revelan debilidades en la actualización de cuentas públicas, baja claridad financiera, comunicación digital limitada y accesibilidad web deficiente. Se concluye que el escaso aprovechamiento de herramientas digitales afecta negativamente la transparencia y la confianza ciudadana. Se propone una estrategia integral que incluya sistemas transaccionales, módulos de participación digital, rediseño web accesible y capacitación institucional permanente.

Palabras clave: Transparencia, rendición de cuentas, herramientas digitales, gestión institucional, gobierno abierto, participación ciudadana, gobernanza digital.

ABSTRACT

The article examines the impact of digital tools on transparency and accountability in the rural parish GAD of La Peaña, El Oro, Ecuador. The objective is to assess how digitalization can strengthen public governance and citizen participation in rural contexts with technological limitations. The methodology followed a mixed, descriptive, and explanatory approach, using a non-experimental cross-sectional design. Semi-structured interviews with five officials and surveys of six community leaders were complemented by observation and document analysis. Results show weaknesses in updating public accounts, low financial clarity, limited digital communication, and poor web accessibility. It is concluded that the limited use of digital tools negatively affects transparency and citizen trust. An integral strategy is proposed, including transactional systems, digital participation modules, accessible web redesign, and permanent institutional training.

Keywords: Transparency, accountability, digital tools, institutional management, open government, citizen participation, digital governance.

RESUMO

O artigo analisa o impacto do uso de ferramentas digitais na transparência e prestação de contas do GAD paroquial rural La Peaña, em El Oro, Equador. O objetivo é avaliar como a digitalização pode fortalecer a governança pública e a participação cidadã em contextos rurais com limitações tecnológicas. A

metodología baseou-se em uma abordagem mista, descritiva e explicativa, com desenho não experimental transversal. Foram realizadas entrevistas com cinco funcionários e aplicados questionários a seis líderes comunitários, complementados por observação e análise documental. Os resultados revelam fragilidades na atualização das contas públicas, baixa clareza financeira, comunicação digital limitada e acessibilidade web deficiente. Conclui-se que o baixo aproveitamento das ferramentas digitais afeta negativamente a transparência e a confiança cidadã. Propõe-se uma estratégia integral que inclua sistemas transacionais, módulos de participação digital, redesenho web acessível e capacitação institucional permanente.

Palavras-chave: Transparência, prestação de contas, ferramentas digitais, gestão institucional, governo aberto, participação cidadã, governança digital.

Recibido: 22/2/2025 Aprobado: 20/3/2026

Introducción

La transparencia y la rendición de cuentas son pilares esenciales de la gobernanza pública en la era digital. Estos principios se alinean con la Agenda 2030 y el ODS 16, que promueve instituciones eficaces, responsables y transparentes (UNESCO, 2023). La ONU subraya que las TIC ofrecen una oportunidad estratégica para optimizar la gestión pública y fomentar la participación ciudadana, aunque persisten desafíos como la brecha digital y la limitada capacitación tecnológica (ONU, 2024). En esta misma línea, la OCDE advierte que, aunque los países cumplen en promedio el 66 % de los criterios normativos de acceso a la información, solo alcanzan un 62 % en su implementación práctica, lo que revela un desfase entre regulación y aplicación efectiva (OCDE, 2025).

En Ecuador, pese a marcos normativos como la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y el COOTAD (2010), informes del CPCCS (2024) y de la Contraloría General del Estado evidencian limitaciones en la práctica, especialmente en zonas rurales con baja conectividad. Autores como Zamora-Mendoza (2025), Sánchez-García (2025) y Santini-Rodríguez (2026) destacan que las herramientas digitales son clave para modernizar la administración pública y fortalecer la gobernanza digital. Sin embargo, en los GAD parroquiales su implementación sigue siendo fragmentada y poco aprovechada, afectando la confianza ciudadana y la eficacia institucional.

El caso del GAD parroquial rural La Peaña, en el cantón Pasaje, provincia de El Oro, resulta ilustrativo. Aunque se han introducido mecanismos digitales de rendición de cuentas, persisten debilidades en la actualización de información, accesibilidad web y participación ciudadana efectiva (GAD Parroquial La Peaña, 2025). La gestión institucional, entendida como procesos administrativos y estratégicos orientados al interés colectivo (Yumpo & Yumpo, 2025), ha evolucionado hacia modelos abiertos y orientados a resultados, donde la interacción con la ciudadanía es central (Yang, 2025).

En este marco, las herramientas digitales se convierten en un componente esencial para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas (Cori et al., 2025; Ly et al., 2026; Tamani, 2025). La transparencia, definida como la disponibilidad de información clara y confiable (Osorio & Barreto, 2022), se potencia mediante canales digitales que reducen asimetrías informativas, aunque su efectividad depende del compromiso institucional (Marzi *et al.*, 2023). Asimismo, la rendición de cuentas, concebida como un mecanismo de control ciudadano (Vértiz *et al.*, 2025), se fortalece con espacios de diálogo y plataformas digitales que amplían la participación (Del Campo, 2025).

El enfoque de gobierno abierto promueve transparencia, participación y colaboración ciudadana (Ripalda, 2020), pero enfrenta desafíos en gobiernos locales debido a capacidades técnicas limitadas y escasez de recursos. En este sentido, el análisis del GAD Parroquial La Peaña resulta pertinente para contrastar teoría y práctica, evidenciando que la implementación digital es parcial y limitada. El objetivo del estudio es determinar el grado de incidencia de las herramientas digitales en los procesos de transparencia y rendición de cuentas, identificando fortalezas y debilidades, con miras a optimizar su uso y promover una gestión institucional más abierta, eficiente y replicable en otros contextos parroquiales.

Metodología

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas para analizar de manera integral el uso de herramientas digitales y su incidencia en la transparencia y rendición de cuentas del GAD Parroquial rural La Peaña. El alcance descriptivo permitió caracterizar el nivel de implementación de plataformas digitales; el explicativo identificó la relación entre dichas herramientas, la gestión institucional y la percepción ciudadana; y el propositivo formuló lineamientos de mejora para fortalecer la transparencia digital

(Bernal, 2014).

El estudio adoptó un diseño no experimental de tipo transversal, ya que las variables no fueron manipuladas y la información se recolectó en un único momento. En el componente cuantitativo se aplicaron encuestas estructuradas y fichas de observación de portales digitales institucionales. El componente cualitativo se apoyó en el análisis documental de informes de rendición de cuentas y normativa vigente, así como en entrevistas semiestructuradas que recogieron percepciones ciudadanas.

Se empleó el método histórico-lógico, reconocido como fundamental para comprender la transformación de las políticas públicas y modelos de gobernanza en contextos de transición digital (Ordoñez, 2025). Su aplicación permitió examinar la evolución de las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la administración pública y su influencia en la gestión municipal actual. Asimismo, se desagregó la problemática en dimensiones estructurales (normativas), operativas (procedimientos y sistemas) y socio-tecnológicas (uso de TIC), integrándolas en un marco explicativo que evidencia su interdependencia.

Complementariamente, se utilizó el análisis de contenido para examinar actos de comunicación y detectar significados explícitos y estructuras discursivas ocultas (Carrión, 2020). Este método, reforzado por los aportes de Chimbo Jumbo y Larreal (2023), permitió identificar patrones narrativos, prioridades institucionales y vacíos informativos en informes municipales, normativas y discursos oficiales.

En la fase cualitativa se aplicaron entrevistas semiestructuradas a cinco funcionarios municipales con experiencia en administración, finanzas, planificación y participación ciudadana. El instrumento incluyó diez preguntas sobre actualización de información presupuestaria, transparencia financiera, criterios de publicación, mecanismos digitales de comunicación, efectividad de canales web, desarrollo de servicios en línea, capacidad de resolver trámites digitales, herramientas de participación comunitaria, barreras tecnológicas y acciones prioritarias para fortalecer la transparencia. Los funcionarios fueron seleccionados con el criterio de contar con al menos un año de experiencia institucional, garantizando aportes basados en prácticas consolidadas.

En la fase cuantitativa se aplicó una encuesta estructurada a seis dirigentes comunitarios legalmente reconocidos, quienes mantienen relación directa con los servicios municipales. El cuestionario, compuesto por diez preguntas cerradas, evaluó la frecuencia de acceso a informes financieros, claridad de la información económica, conocimiento ciudadano sobre actividades políticas difundidas digitalmente, facilidad de comunicación con autoridades, utilidad de servicios en línea, rapidez en la atención digital, suficiencia de información sobre servicios básicos, grado de interacción ciudadana, facilidad de navegación web y valoración general sobre la necesidad de fortalecer mecanismos digitales de transparencia. Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva basada en frecuencias y porcentajes.

La metodología se estructuró en torno a cuatro categorías centrales: cuentas públicas, diálogo político, diálogo ciudadano y accesibilidad web, definidas en la matriz de operacionalización. Los criterios de inclusión consideraron funcionarios con al menos un año de experiencia y dirigentes comunitarios acreditados; se excluyeron funcionarios recién incorporados y dirigentes sin reconocimiento formal.

Finalmente, se garantizó el cumplimiento de principios éticos como consentimiento informado, confidencialidad, anonimato, participación voluntaria y uso académico exclusivo de la información. Los participantes recibieron explicaciones claras sobre los objetivos y procedimientos, asegurando que su colaboración no implicara riesgos ni afectaciones. De este modo, la investigación se desarrolló bajo un marco metodológico riguroso, coherente y éticamente responsable.

Resultados y discusión

Resultados teóricos

Desde Europa se resalta la problemática del control privado sobre la difusión de contenidos de valor público, mientras que en Latinoamérica (Ecuador y Colombia) el énfasis recae en el fortalecimiento institucional, la capacitación ciudadana y la identificación de tendencias emergentes como el gobierno abierto y la transformación digital.

En Austria evidencia que las plataformas digitales privadas actúan como guardianes de la información, condicionando la visibilidad de los contenidos de interés público según criterios corporativos (Rozgonyi, 2023). Este hallazgo es crítico para contextos locales como La Peaña, donde la adopción de plataformas digitales para difundir información gubernamental debe considerar mecanismos que aseguren la “debida prominencia” y eviten sesgos en la comunicación pública.

Los estudios de Colombia (Páez *et al.*, 2023) destacan que la transparencia y la rendición de cuentas están vinculadas con la legitimidad institucional, la confianza ciudadana y la participación de la población.

En los estudios realizados en Ecuador los hallazgos sugieren que las TIC pueden catalizar la participación y

mejorar la eficiencia gubernamental, siempre que existan políticas coherentes, capacitación tecnológica y estrategias de implementación adaptadas al contexto local. Sin embargo, las limitaciones de estos estudios incluyen la falta de métricas cuantitativas sobre el impacto real de las TIC y la ausencia de análisis aplicados específicamente en gobiernos parroquiales rurales (Aranibar-Ramos *et al.*, 2023; Revelo *et al.*, 2023). Es evidente que hay lagunas en estudios aplicados que combinen estos temas específicamente del sector educativo (GAD Parroquial La Peaña, 2025).

La transparencia y la rendición de cuentas constituyen pilares fundamentales de la gobernanza pública, especialmente en los gobiernos locales, donde la cercanía con la ciudadanía amplifica la importancia de procesos claros y efectivos de participación y control social (Páez *et al.*, 2023).

Resultados de las entrevistas y las encuestas

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la entrevista semiestructurada a cinco funcionarios municipales y de la encuesta estructurada dirigida a seis dirigentes comunitarios permiten evidenciar las principales fortalezas y debilidades del municipio en materia de transparencia y rendición de cuentas en entornos digitales.

La integración de ambas técnicas facilitó contrastar la visión institucional con la percepción ciudadana, identificando patrones comunes en la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información pública, así como en el funcionamiento de los servicios en línea y los mecanismos de participación.

A través del análisis cualitativo y descriptivo de frecuencias y porcentajes, se exponen tendencias que revelan brechas persistentes en la gestión digital municipal, lo que contribuye a comprender las limitaciones actuales y los desafíos que enfrenta la administración local para fortalecer sus procesos de comunicación, acceso a la información y gobernanza abierta.

Tabla 1. Resultados de las entrevistas a funcionarios municipales

Pregunta (Entrevista)	Indicador asociado	Respuesta de los funcionarios (síntesis)	Percepción global
(1) Disponibilidad y actualización de la información financiera en línea	Cuentas públicas	4 funcionarios señalaron que la información no se actualiza con regularidad y está incompleta.	80% percibe desactualización.
(2) Calidad y transparencia de estados financieros y auditorías	Cuentas públicas	3 funcionarios consideran que los informes son básicos y no detallan auditorías; 2 indican que no se publican todos los anexos.	60% percibe baja calidad informativa.
(3) Criterios para seleccionar qué información económica se publica	Cuentas públicas	4 indican que no existe un protocolo claro; la publicación depende de decisiones administrativas puntuales.	80% afirma ausencia de criterios definidos.
(4) Mecanismos digitales para difundir discursos, decisiones y actividades institucionales	Diálogo político	3 señalan que solo se utiliza Facebook; 2 dicen que no se emplean plataformas oficiales.	60% percibe debilidad en la difusión digital.
(5) Efectividad de los canales web para comunicarse con la ciudadanía	Diálogo político	4 mencionan que el correo institucional no funciona de forma continua; uno indica que no se usa.	80% considera inefectivos los canales.
(6) Nivel de desarrollo de los servicios municipales en línea	Diálogo ciudadano	3 afirman que los servicios son mínimos; 2 indican que no permiten completar trámites.	60% percibe servicios digitales deficientes.
(7) Capacidad de la plataforma para resolver trámites ciudadanos	Diálogo ciudadano	4 reconocen que el sistema no procesa solicitudes en línea; solo sirve de referencia.	80% identifica incapacidad operativa.
(8) Uso de herramientas tecnológicas para promover participación ciudadana	Diálogo ciudadano	4 indican que no existen mecanismos; 1 menciona un formulario poco usado.	80% señala ausencia de herramientas participativas.

(9) Barreras tecnológicas que dificultan la accesibilidad del sitio web	Accesibilidad web	5 mencionan limitaciones tecnológicas: lentitud, falta de mantenimiento y fallas recurrentes.	100% percibe barreras tecnológicas.
(10) Acciones prioritarias para fortalecer la transparencia digital	Todas las categorías	4 recomiendan actualizar información y mejorar la web; 1 propone capacitación interna.	80% considera urgente modernizar procesos.

Los resultados de la Tabla 1 revelan una percepción ampliamente negativa por parte de los funcionarios municipales respecto al estado actual de la transparencia digital y la gestión de información pública en el municipio. Existe una tendencia marcada a señalar deficiencias tanto en la actualización como en la calidad de la información económica en línea: el 80% de los entrevistados afirma que las cuentas públicas están desactualizadas y el 60% percibe que los informes financieros carecen de detalle y no incluyen auditorías completas. Asimismo, el 80% reporta la ausencia de criterios claros para determinar qué documentos económicos se publican, lo que evidencia una gestión poco sistemática.

En cuanto al diálogo político y ciudadano, los funcionarios coinciden en que los mecanismos digitales son limitados: el 60% indica que la difusión institucional se reduce al uso de redes sociales básicas y el 80% considera que los canales web no permiten una comunicación efectiva con la población. A esto se suma que el 60% describe los servicios en línea como insuficientes y que el 80% reconoce que la plataforma municipal no procesa trámites, lo que evidencia un rezago tecnológico significativo.

La totalidad de los funcionarios (100%) identifica barreras tecnológicas que afectan la accesibilidad del sitio web, mencionando fallas técnicas, lentitud y falta de mantenimiento. De manera consistente, el 80% coincide en que la acción más urgente es modernizar los sistemas y actualizar la información disponible. En conjunto, estos hallazgos reflejan un sistema digital institucional débil, fragmentado y con limitaciones estructurales que obstaculizan la rendición de cuentas y la interacción efectiva con la ciudadanía.

En complemento a la visión institucional recogida mediante entrevistas, se aplicó una encuesta estructurada a seis dirigentes comunitarios de la parroquia rural con el fin de conocer la percepción ciudadana sobre la transparencia municipal y el acceso a la información pública en entornos digitales. Las respuestas obtenidas permiten identificar el nivel de conocimiento, uso y satisfacción de la comunidad respecto a los servicios web, la disponibilidad de informes y los mecanismos de rendición de cuentas, aportando una perspectiva clave para contrastar las brechas existentes entre la oferta institucional y las expectativas ciudadanas.

Tabla 2. Resultados de la encuesta a dirigentes comunitarios

Pregunta (Encuesta)	Indicador asociado	Respuesta de los dirigentes (síntesis)	Percepción global
(1) Frecuencia de acceso a los informes financieros publicados en línea	Cuentas públicas	5 dirigentes afirman que casi nunca acceden; 1 indica que lo hace esporádicamente.	83% tiene bajo acceso.
(2) Claridad y calidad de la información económica disponible	Cuentas públicas	4 consideran que la información es poco clara y difícil de interpretar; 2 la perciben incompleta.	100% percibe baja claridad.
(3) Conocimiento sobre discursos, comunicados y actividades políticas difundidas digitalmente	Diálogo político	4 señalan no estar informados; 2 refieren que la información no se publica con regularidad.	67% indica falta de información digital.
(4) Facilidad de comunicación con autoridades mediante canales web	Diálogo político	5 reportan dificultades y ausencia de respuesta; 1 señala que nunca usa estos canales.	83% considera inefectiva la comunicación digital.
(5) Utilidad percibida de los servicios municipales en línea	Diálogo ciudadano	4 los consideran poco útiles; 2 señalan que no permiten realizar trámites completos.	100% percibe baja utilidad.
(6) Rapidez de respuesta a solicitudes enviadas por medios digitales	Diálogo ciudadano	5 mencionan que no reciben respuesta; 1 indica demoras constantes.	83% percibe ausencia de respuesta.

(7) Suficiencia de la información sobre educación, salud y empleo publicada en la web	Diálogo ciudadano	4 indican que es escasa; 2 mencionan que no se actualiza.	100% percibe información insuficiente.
(8) Nivel de interacción habilitado por los recursos digitales municipales	Accesibilidad web	5 afirman que no existe interacción; 1 menciona dificultad para encontrar formularios.	83% percibe nula interacción.
(9) Facilidad de navegación y uso del sitio web municipal	Accesibilidad web	4 reportan que la página es confusa; 2 señalan que se bloquea frecuentemente.	100% percibe problemas de navegación.
(10) Necesidad de fortalecer los mecanismos digitales de transparencia y participación	Todas las categorías	6 coinciden en que es imprescindible modernizar plataformas y publicar información actualizada.	100% demanda mejoras urgentes.

Los resultados de la encuesta aplicada a los seis dirigentes comunitarios muestran una percepción ciudadana marcada por limitaciones persistentes en el acceso, comprensión y uso de los mecanismos digitales implementados por el municipio.

En primer lugar, se evidencia que el acceso a los informes financieros publicados en línea es bajo, pues el 83% de los encuestados afirma que casi nunca los consulta, lo que sugiere una difusión insuficiente o una ausencia de prácticas de consulta digital consolidadas. Esta tendencia se refuerza con el hecho de que el 100% percibe la información económica como poco clara, incompleta o difícil de interpretar, revelando vacíos en la presentación y estructura de los contenidos vinculados a las cuentas públicas.

En relación con el diálogo político, el 67% de los dirigentes manifiesta no recibir información sobre discursos, comunicados o actividades institucionales difundidas digitalmente, lo cual refleja una brecha en la comunicación oficial hacia la ciudadanía. Además, el 83% considera inefectivos los canales web para comunicarse con las autoridades, señalando tanto la falta de respuesta como la escasa usabilidad de las plataformas disponibles. Respecto al diálogo ciudadano, los resultados muestran un consenso crítico: el 100% de los encuestados percibe que los servicios en línea son poco útiles, no permiten completar trámites y presentan demoras o ausencia total de respuesta a solicitudes digitales. Asimismo, la información sobre áreas prioritarias como educación, salud y empleo es considerada insuficiente o desactualizada por la totalidad de los dirigentes, lo que limita la función informativa del municipio.

En cuanto a la accesibilidad web, la percepción general es igualmente desfavorable. El 83% afirma que no existe interacción efectiva a través de los recursos digitales y que los formularios o herramientas participativas son difíciles de localizar o no operan correctamente. A esto se suma que el 100% identifica problemas de navegación, incluyendo fallas frecuentes y un diseño poco intuitivo, lo que compromete la funcionalidad del sitio institucional.

Existe consenso total (100%) en la necesidad urgente de modernizar las plataformas digitales, actualizar la información pública y fortalecer los mecanismos de transparencia y participación ciudadana. En síntesis, la perspectiva comunitaria revela una gestión digital con serias deficiencias en disponibilidad, accesibilidad, claridad informativa y capacidad operativa, evidenciando una brecha significativa entre lo que la ciudadanía requiere y lo que actualmente ofrece el municipio.

Tabla 3. Resultados integrados por indicador (entrevistas y encuestas)

Indicador asociado	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
Cuentas públicas	Los funcionarios señalan falta de actualización, ausencia de criterios para publicar información y baja calidad de los informes financieros (Entrevista-P1, P2, P3). Los dirigentes perciben escaso acceso, información poco clara e incompleta (Encuesta-P1, P2).	80% reporta información desactualizada (Entrevista-P1). 60% indica baja calidad informativa (Entrevista-P2). 80% señala ausencia de criterios de publicación (Entrevista-P3). 83% tiene bajo acceso a informes (Encuesta-P1). 100% percibe baja claridad de la información (Encuesta-P2).

Diálogo político	Funcionarios señalan que solo se usa Facebook para difundir actividades y que el correo institucional es inefectivo (Entrevista-P4, P5). Ciudadanos afirman no estar informados y tener dificultades para comunicarse con autoridades (Encuesta-P3, P4).	60% percibe debilidad en la difusión (Entrevista-P4). 80% considera inefectivos los canales web (Entrevista-P5). 67% indica falta de información digital (Encuesta-P3). 83% percibe comunicación digital inefectiva (Encuesta-P4).
Diálogo ciudadano	Funcionarios describen servicios digitales mínimos, sin posibilidad de completar trámites y sin mecanismos efectivos de participación (Entrevista-P6, P7, P8). Ciudadanos señalan baja utilidad de los servicios, ausencia de respuesta a solicitudes y escasa información social (Encuesta-P5, P6, P7).	60% percibe servicios deficientes (Entrevista-P6). 80% identifica incapacidad operativa del sistema (Entrevista-P7). 80% reporta ausencia de herramientas participativas (Entrevista-P8). 100% percibe baja utilidad de servicios en línea (Encuesta-P5). 83% reporta ausencia de respuesta (Encuesta-P6). 100% percibe información insuficiente (Encuesta-P7).
Accesibilidad web	Funcionarios mencionan fallas técnicas, lentitud, falta de mantenimiento y obstáculos para acceder al sitio web (Entrevista-P9). Ciudadanos reportan nula interacción, dificultad para encontrar formularios y problemas constantes de navegación (Encuesta-P8, P9).	100% identifica barreras tecnológicas (Entrevista-P9). 83% percibe nula interacción (Encuesta-P8). 100% reporta dificultades de navegación (Encuesta-P9).
Todas las categorías	Funcionarios priorizan modernización digital, actualización informativa y capacitación interna (Entrevista-P10). Ciudadanos demandan modernización completa de plataformas y actualización constante de información pública (Encuesta-P10).	80% considera urgente modernizar procesos (Entrevista-P10). 100% demanda mejoras urgentes (Encuesta-P10).

En la tabla 3, se observa la integración de los resultados cualitativos y cuantitativos evidencia que el municipio presenta debilidades sistemáticas en todos los indicadores evaluados. En cuentas públicas, tanto funcionarios como dirigentes coinciden en la falta de actualización, criterios y claridad informativa, lo que se refleja en porcentajes elevados de desactualización y baja comprensión. En diálogo político, se observa una comunicación digital limitada, con difusión mínima e inefectividad de los canales, lo que coincide con la percepción ciudadana de insuficiente información y escasa respuesta. En diálogo ciudadano, ambas fuentes revelan servicios digitales poco útiles, sin capacidad operativa ni mecanismos reales de participación, situación confirmada por porcentajes altos de insatisfacción y ausencia de respuesta. Respecto a la accesibilidad web, se identifican barreras tecnológicas, fallas de navegación y nula interacción, afectando directamente el uso de la plataforma municipal. Existe un consenso generalizado sobre la necesidad urgente de modernizar los sistemas digitales y actualizar la información pública, lo que refleja una brecha estructural que limita la transparencia y la participación ciudadana.

En el indicador de cuentas públicas, el estudio evidencia que tanto funcionarios como dirigentes comunitarios

perciben serias deficiencias en la actualización y calidad de la información financiera municipal. Los resultados cualitativos muestran falta de criterios de publicación, informes desactualizados y poca claridad, percepción que coincide con los resultados cuantitativos donde el 80% señala desactualización, el 60% identifica baja calidad informativa y el 83% reporta escaso acceso. Estos hallazgos guardan coherencia con Castellar Paternina (2011), Julián (2023), Rozgonyi (2023) y Páez et al. (2023), quienes afirman que la transparencia depende de la claridad, actualización y accesibilidad de la información pública. Los resultados de la investigación no solo confirman estas afirmaciones, sino que también evidencian que la práctica municipal se encuentra por debajo de los estándares planteados por la literatura, fortaleciendo el argumento de que la falta de gestión informativa afecta la legitimidad institucional y limita la rendición de cuentas.

En cuanto a la publicación de cuentas públicas, se constató que el portal institucional contiene información básica relacionada con presupuestos y planes operativos. Sin embargo, la actualización no es sistemática y los formatos resultan poco amigables, lo que restringe el acceso efectivo a la ciudadanía. Este resultado coincide con lo señalado por Henao et al. (2024), quienes destacan que la transparencia digital no se limita a la mera publicación de datos, sino a su presentación clara, comprensible y accesible para diferentes públicos. De manera similar, muchos GAD parroquiales del Ecuador la información financiera se publica de manera fragmentada, dificultando el control social. Esto confirma que el cumplimiento formal no garantiza necesariamente un ejercicio pleno de rendición de cuentas (CPCCS, 2024).

En cuanto al diálogo político, los resultados cualitativos muestran que la comunicación institucional se reduce al uso básico de Facebook y a canales formales inefectivos, mientras que los dirigentes comunitarios reportan falta de información y dificultades para establecer contacto con autoridades. Los datos cuantitativos corroboran este escenario, revelando que el 60% identifica debilidad en la difusión y el 83% percibe ineficacia en los canales digitales. Este panorama coincide con lo expuesto por Silva y Silva (2024), Sharmin (2023), Paredes et al. (2022) y Sandoval (2024), quienes sostienen que la gobernanza digital en territorios rurales sigue siendo unidireccional, limitada y poco deliberativa. La coincidencia entre teoría y resultados confirma que la ausencia de plataformas participativas y la escasa interacción política digital limitan la transparencia y debilitan los procesos de construcción democrática en estos entornos.

En relación con el diálogo ciudadano, los funcionarios describen servicios digitales mínimos, sin mecanismos de participación ni capacidad operativa, mientras que los dirigentes comunitarios reportan falta de respuesta, baja utilidad de los servicios y escasa información social. De manera consistente, los resultados cuantitativos muestran que el 80% identifica ausencia de herramientas participativas y el 100% señala utilidad limitada de los servicios en línea. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Páez et al. (2023) y Ducuara y Jurado (2013), quienes sostienen que la participación digital en zonas rurales se ve afectada por brechas tecnológicas, déficit de actualización informativa y debilidad institucional. La coincidencia entre los datos y el marco teórico refuerza la idea de que la baja apropiación comunitaria y la ausencia de mecanismos digitales de participación profundizan la distancia entre ciudadanía y gobierno local.

En el indicador de accesibilidad web, los funcionarios reportan fallas técnicas, lentitud, escaso mantenimiento y obstáculos de acceso, mientras que los ciudadanos señalan dificultades para navegar, interacción nula y problemas constantes para acceder a formularios. Los resultados cuantitativos respaldan esta percepción: 100% reporta barreras tecnológicas y dificultades de navegación. Estos hallazgos coinciden ampliamente con lo señalado por Aranibar et al. (2023) y Revelo et al. (2023), quienes subrayan que la transparencia efectiva requiere información accesible, interfaces comprensibles y plataformas inclusivas. La correspondencia entre resultados y literatura evidencia que las limitaciones tecnológicas del sitio web municipal constituyen un obstáculo estructural que impide el ejercicio pleno del derecho ciudadano a la información pública.

La integración global de categorías, tanto funcionarios como ciudadanos coinciden en la necesidad urgente de modernizar procesos, actualizar información pública y fortalecer capacidades institucionales. Las cifras muestran que el 80% de los funcionarios considera prioritaria la modernización, mientras que el 100% de los dirigentes comunitarios demanda mejoras inmediatas en plataformas y servicios. Estas percepciones se alinean con lo planteado por Aranibar-Ramos et al. (2023), que enfatizan la obligación de los GAD de garantizar transparencia, participación y eficiencia mediante el uso de tecnologías digitales. La coincidencia refuerza el argumento de que la brecha entre normativa y práctica constituye un desafío crítico para la gestión pública rural.

A pesar de la solidez del análisis, la investigación reconoce posibles sesgos derivados del tamaño reducido de las muestras y de la naturaleza rural del contexto, lo cual puede limitar la generalización de los resultados a otros GAD con mayores niveles de desarrollo tecnológico. Asimismo, el uso de entrevistas y encuestas dirigidas a actores institucionales y comunitarios podría introducir sesgos de percepción, ya que las respuestas dependen

de experiencias individuales y del grado de cercanía con la gestión municipal. Sin embargo, desde la postura analítica asumida por los autores, estos posibles sesgos no invalidan los hallazgos; por el contrario, permiten visibilizar con mayor claridad las brechas estructurales en transparencia, participación y accesibilidad digital que afectan a los territorios rurales. Así, la investigación sostiene que las limitaciones identificadas no son meros errores metodológicos, sino manifestaciones de desigualdades históricas y de procesos institucionales insuficientemente desarrollados, lo que refuerza la necesidad de fortalecer la gobernanza digital como vía para democratizar la información pública y promover un ejercicio efectivo del control social ciudadano.

Los resultados obtenidos tanto en las entrevistas realizadas a cinco funcionarios municipales como en las encuestas aplicadas a seis dirigentes comunitarios evidencian un conjunto de debilidades estructurales en los sistemas digitales del municipio. Entre las problemáticas más relevantes destacan la incapacidad operativa de la plataforma para procesar trámites ciudadanos (80%), la ausencia de mecanismos de participación digital (80%), la existencia de barreras tecnológicas que impiden la accesibilidad (100%) y la necesidad urgente de modernizar los procesos y actualizar la información pública (80%–100%).

Estas deficiencias comprometen la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la confianza institucional. Por ello, se formula una propuesta orientada a fortalecer los servicios digitales, reducir las brechas tecnológicas y promover una interacción más efectiva entre el municipio y la ciudadanía. Bajo estos hallazgos se diagnostica que existen limitaciones para el cumplimiento a plenitud de los principios de transparencias, rendición de cuentas que permiten aumentar la confianza institucional para que la ciudadanía pueda participar de forma activa y por lo tanto, se establece la siguiente propuesta:

“Propuesta para el Fortalecimiento de la Transparencia Digital y la Gestión Municipal en la Parroquia Rural”

Metodología para el diseño de la propuesta

La propuesta se construyó siguiendo un análisis por indicadores, tomando como base las cuatro dimensiones identificadas: trámites ciudadanos, participación, accesibilidad web y modernización institucional. Cada componente incluye acciones específicas que responden directamente a los resultados empíricos reportados.

Tabla 4. Actividades de la propuesta

Indicador	Problema identificado	Acción propuesta	Resultado esperado
Capacidad de la plataforma para resolver trámites ciudadanos	El 80% reconoce que el sistema no procesa solicitudes y solo sirve como referencia.	Implementación de un sistema transaccional que permita ingresar, dar seguimiento y resolver trámites en línea.	Mayor eficiencia operativa y reducción de tiempos de atención ciudadana.
Uso de herramientas tecnológicas para promover participación ciudadana	80% señala ausencia de herramientas participativas; solo existe un formulario poco usado.	Creación de módulos de participación digital: buzón ciudadano, foros, encuestas públicas y consultas comunitarias.	Incremento de la participación ciudadana y fortalecimiento del control social.
Barreras tecnológicas que dificultan la accesibilidad web	100% percibe fallas: lentitud, falta de mantenimiento y errores de navegación.	Rediseño completo del sitio web con estándares de accesibilidad (WCAG 2.1), optimización móvil y mantenimiento programado.	Navegación fluida, mejor acceso y mayor interacción ciudadana.
Acciones prioritarias para fortalecer la transparencia digital	80%–100% exige modernización, actualización y capacitación.	Protocolos semanales de actualización informativa y capacitación interna en gestión digital.	Mejora sostenida de la transparencia institucional y fortalecimiento de la confianza ciudadana.

CONCLUSIONES

El estudio confirma que la transparencia municipal en la parroquia rural La Peaña enfrenta limitaciones estructurales y operativas que afectan la confianza ciudadana. La información pública disponible carece de actualización y claridad, lo que debilita los procesos de rendición de cuentas y restringe el acceso efectivo de la comunidad a datos relevantes.

La comunicación digital se mantiene insuficiente y poco interactiva, lo que limita el diálogo político y ciudadano. Las plataformas existentes no logran generar espacios de participación ni garantizar respuestas oportunas, lo

que evidencia una gestión institucional con baja capacidad de integración tecnológica. La accesibilidad web constituye otro desafío crítico, pues las fallas en la plataforma digital impiden que los servicios municipales cumplan con estándares mínimos de usabilidad. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica y las competencias digitales del personal público. En conjunto, los hallazgos muestran que el uso limitado de herramientas digitales afecta la transparencia y la rendición de cuentas en el nivel parroquial. Se concluye que es urgente modernizar las plataformas institucionales, actualizar la información pública y promover procesos de capacitación que permitan consolidar un modelo de gobierno abierto, más eficiente y cercano a la ciudadanía.

Referencias bibliográficas

- Aranibar-Ramos, E., Salinas-Gainza, F., y Seguil-Ormeño, N. (2023). Explorando tendencias del devenir público: cienciometría y revisión sistemática. *Universitas-XXI, Revista de Ciencias Sociales y Humanas*(39), 109-135. https://doi.org/http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86342023000200109
- Bernal, C. A. (2014). *Metodología de investigación* (ISBN: 978-958-699-128-5 ed.). (O. F. Palma, Ed.) Universidad de La Sabana, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010.
- Carrión, M. (2020). Educación inicial y sus metodologías en el diseño de planificación en el diseño de planificación. *Polo del conocimiento*, 5(7), 31-42. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1493>
- Castellar Paternina, E. (2011). Diagnóstico del uso de las TIC en estudiantes de colegios oficiales del Municipio de Soledad (Atlántico). *Dialnet- Revista del Instituto de Estudios de Educación*, 74-89.
- Chimbo Jumbo, J. J., y Larreal Bracho, A. (2023). Metodologías educativas para el desarrollo de competencias científicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 7021-7048. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4942
- COOTAD. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct-2010. https://doi.org/https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Cori, A., Vértiz Querevalú, P., Jara Córdova, O., Cornelio Aira, R., y Rojas Hinostroza, R. (2025). Herramientas para la modernización de la gestión pública: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 6(2). https://doi.org/https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632026000203067
- CPCCS. (2024). Consejo de Participación Ciudadana y Control Social . Plataforma del CPCCS. <https://doi.org/https://www.cpccs.gob.ec/participacion-ciudadana-y-control-social/rendicion-de-cuentas/informe-de-rendicion-de-cuentas/>
- Del Campo, M. (2025). Dispositivos de participación social en lo interno ante los compromisos internacionales sobre derechos humanos. *Revista Española de la Transparencia. Universidad Siglo 21, Argentina.*, 21, 245-272. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/7489/748982067009/html/>
- Ducura González, Y., & Jurado de los Santos, P. (2013). Competencias lectoras: estudio de caso de un instituto bajo la metodología de investigación descriptiva. *Sophia*, 9, 49-67. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-89322013000100005
- GAD Parroquial La Peaña. (2025). <https://www.lapeana.gob.ec/index.php/ct-menu-item-75/r-de-cuentas-2024/ec-abel-ugarte-urdiales-2024-presidente>
- Henao Baena, A., Zuluaga-Zuluaga, C., Galeano-Castro, B., Marín-García, J., Jhohan, E., y Calvo Salcedo, F. (2024). Metodología para la gestión de inventario en tiendas de barrio utilizando aprendizaje de máquina y programación lineal entera. *Ingeniería*, 29(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.14483/23448393.19423>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Julián, J. L. (2023). El control interno para una adecuada gestión de inventarios en un municipio provincial. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, X(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v10i3.3660>
- Ly, B., Ly, R., y Ma, S. (2026). Transformación digital y flexibilidad en los servicios públicos: conocimiento, cultura e infraestructuras digitales. *Revista de Innovación y Conocimiento*, 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jik.2026.100947>
- Marzi , G., Marrucci, A., Vianelli, D., y Ciappei, C. (2023). Adopción de plataformas digitales B2B por parte de pymes y grandes empresas: caminos y obstáculos. *Gestión de marketing industrial*, 114, 80-93. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2023.08.002>
- OCDE. (2025). Informes clave de la OCDE sobre América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://doi.org/https://www.oecd.org/es/about/news/media-advisories/2025/11/key-oecd->

reports-on-latin-america.html

ONU. (2024). Informe sobre el 23er período de sesiones (15 a 19 de abril de 2024). Naciones Unidas. ISSN 1728-0052. <https://doi.org/https://docs.un.org/es/E/2024/44>

Ordoñez, Á. F. (2025). Metodología de la Investigación Metodología académica con aplicación a las investigaciones sociales: enfoques, tipos, métodos y diseños. *Sociedad y Tecnología*, 8(2), 335-357. <https://doi.org/https://doi.org/10.51247/st.v8i2.484>

Osorio, M., y Barreto, P. (2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *Administración Pública*, 32(83), 17-32. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/818/81870307003/html/>

Páez, Á., Sánchez, C., Ríos Incio, F., y Rodríguez Casallas, D. (2023). Evolución de la noción de transparencia y rendición de cuentas en el sector público. *Justicia*, 28(44), 183-196. https://doi.org/http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-74412023000200183

Paredes Rodriguez, A. M., Ciro Jaramillo, K. A., y Jaramillo Ceballos, J. D. (2022). Simulación de una política de inventario basada en la metodología Demand Driven MRP desde un enfoque de redes de Petri. *Ingeniería*, 27(1), e-18002–e18002. <https://doi.org/https://doi.org/10.14483/23448393.18002>

Revelo, H., Silva, E., y Salazar Armijos, D. (2023). Gobernabilidad y TIC, transferencia y gobierno abierto. Algunas consideraciones críticas sobre el «Enfoque radical e inclusivo de la Educación y de la Formación» en la investigación educativa. *Ideas y Voces*, 3(12), 123-139. <https://doi.org/https://ciciap.org/ideasvoces/index.php/BCIV/article/view/114/63>

Ripalda, J. (2020). Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizado como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana. *Revista Dilemas Contemporáneos*. <https://doi.org/https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2246>

Rozgonyi, K. (2023). Rendición de cuentas y gobernanza de las plataformas: el caso de la prominencia en línea del contenido de los medios de servicio público. *Instituto de Estudios Comparativos de Medios y Comunicación (CMC)*, Academia Austriaca de Ciencias, Viena, Austria., 12(4). <https://doi.org/https://policyreview.info/articles/analysis/accountability-and-platforms-governance-public-service-media>

Sánchez-García, L. M. (2025). Transformación digital del Estado y gobierno electrónico: revisión del impacto en la calidad de los servicios ciudadanos locales. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 3(e-RMS04102025). <https://doi.org/https://revista.investigaciondetecnologias.com/index.php/e-RMS/article/view/282>

Sandoval Forero, E. A. (2024). Metodología para la Revisión Sistemática de Literatura Crítica. *Ciencia Latina*, 8(2). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10546

Santini-Rodríguez, F. J. (2026). Inteligencia artificial en la fiscalización gubernamental: avances, desafíos y perspectivas éticas desde una revisión sistemática. *Revista InveCom*. Versión On-line ISSN 2739-0063, 6(3), 1-9. https://doi.org/https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632026000303108&lng=es&nrm=iso

Sharmin, S. (2023). Transformación digital en la gobernanza: el impacto de la gobernanza electrónica en la administración pública y la transparencia. *Al-Kindi*. Universidad de Portsmouth, Reino Unido. Certificación CCBA y miembro del Instituto Internacional de Análisis de Negocios (IIBA), EE. UU., 7(1). <https://doi.org/https://al-kindipublisher.com/index.php/jcsts/article/view/8992>

Silva, R. J., y Silva, M. D. (2024). Educational Innovation in the 21st Century: Gamification, Artificial Intelligence and Art as Transformative Tools. *YUYAY: Estrategias, Metodologías & Didácticas Educativas*, 3(1), 35-52. <https://doi.org/https://doi.org/10.59343/yuyay.v3i1.60>

Tamani, J. (2025). Transformación digital y gestión del talento humano: revisión sistemática de evidencia científica 2020-2024. *Revista InveCom*, 6(2). https://doi.org/https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632026000203005

UNESCO. (2023). 2030 Agenda in Latin America and the Caribbean. Regional knowledge management platform. Buenos Aires. <https://agenda2030lac.org/en/sdg/4-quality-education>

Vértiz Querevalú, P., Suarez, M., Zegarra, S., y Portillo, D. (2025). El impacto de las políticas de rendición de cuentas en la gobernanza: una revisión sistemática. *Revista invecom*. <https://doi.org/https://ve.scielo.org/pdf/ric/v6n2/2739-0063-ric-6-02-e602016.pdf>

Yang, H. (2025). Gobernanza: Perspectivas de la administración pública, la administración sanitaria y la atención primaria. *Revista china de medicina general*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cgpj.2025.100045>

Yumpo, C., y Yumpo, J. (2025). La gestión administrativa en las entidades públicas: una revisión literaria. *Aula Virtual*, 6(13). https://doi.org/https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-03982025000102110

Zamora, M. E. (2025). Herramientas digitales para la simplificación administrativa en Ecuador. *Gestio et*

Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales, 7(13). https://doi.org/https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00392025000200437

Declaración de conflicto de intereses: Los autores no presentan ningún conflicto de interés.

Declaración de contribución de los autores/as utilizando la Taxonomía CRediT:

Todos los autores trabajaron en la concepción del artículo, metodología y redacción.

Declaración de aprobación por el Comité de Ética: Los autores declaran que la investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la institución responsable, en tanto la misma implicó a seres humanos.

Declaración de originalidad del manuscrito:

Los autores confirma que este texto no ha sido publicado con anterioridad, ni ha sido enviado a otra revista para su publicación.