



## GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL ECUADOR

### QUALITY MANAGEMENT FOR ACCOUNTABILITY PROCESSES IN PUBLIC INSTITUTIONS OF ECUADOR

Verónica Mirella García García<sup>1</sup>; Ana Isabel Ruiz Cedeño<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Maestrante Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

<sup>2</sup>Docente Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

mail: [vgarcia5290@utm.edu.ec](mailto:vgarcia5290@utm.edu.ec), [ana.ruiz@utm.edu.ec](mailto:ana.ruiz@utm.edu.ec)

**Recibido:** 2020-03-15

**Aceptado:** 2021-05-27

**Código Clasificación JEL:** M10, M14, L15

#### RESUMEN

La eficiencia y eficacia en los procesos que comprenden la gestión de las entidades públicas tiene más importancia en la sociedad ecuatoriana, a partir del principio constitucional donde se reconoce como derecho ciudadano y obligación de la institucionalidad pública, constituyéndose como un logro para la ciudadanía a fin de exigir transparencia en el accionar de las organizaciones. Este artículo tiene por objetivo analizar los sustentos teóricos de la gestión de calidad para los procesos de rendición de cuentas en instituciones públicas del Ecuador, permitiendo aplicar una metodología de tipo descriptiva basada en la revisión bibliográfica y documental porque procura obtener, seleccionar, compilar, organizar, interpretar y analizar información sobre las variables de estudios a partir de fuentes documentales. Que permiten compilar una revisión teórica de las variables gestión de calidad y rendición de cuentas, así como de los procesos y etapas que las instituciones públicas deben cumplir para la generación de informes de calidad y pueda cumplir con un proceso de calidad acorde a este estándar internacional para alcanzar las metas establecidas.

**Palabras clave:** Gestión; calidad; rendición de cuentas, instituciones públicas, responsabilidad social.

#### ABSTRACT

Efficiency and effectiveness in the processes that comprise the management of public entities is more important in Ecuadorian society, based on the constitutional principle where it is recognized as a citizen's right and an obligation of public institutions, becoming an achievement for citizens in order to demand transparency in the actions of organizations. This article aims to analyze the theoretical underpinnings of quality management for accountability processes in public institutions in Ecuador, allowing the application of a descriptive methodology based on bibliographic and documentary review because it seeks to obtain, select, compile, organize, interpret and analyze information on the study variables from documentary sources. That allow compiling a theoretical review of the variables quality management and accountability, as well as the processes and stages that public institutions must comply with for the generation of quality reports and can comply with a quality process according to this international standard to achieve the established goals.

**Keywords:** Quality; accountability, public institutions, social responsibility.



## INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad en las organizaciones del sector público puede y debe ir acompañada de herramientas y sistemas adecuados para apoyar al desenvolvimiento eficaz y eficiente de las responsabilidades de acuerdo a cada una de sus funciones, en este sentido los procesos de rendición de cuentas se encuentran estrechamente relacionados con el desempeño y el foco de establecimiento de las metas de la entidad gubernamental. Como lo explican, Maguregui, Corral y Elechiguerra (2015) “En tiempos cambiantes, no basta con tener una buena gestión por parte de los responsables de las organizaciones, sino que deben seguir actualizándose e innovando” (p.52). En efecto, la calidad está asociada a la innovación, al cambio, a la mejora de cada uno de los procesos que permiten a la organización ir un paso adelante en relación a otras instituciones pero que además garantizan la satisfacción plena de los requerimientos de sus partes interesadas tanto internas y externas.

Según, Mora, García y Morquillas (2016) manifiestan que “las actividades económicas de las organizaciones del sector público no deben ser contrarias a su misión o finalidades sociales” (p.185). Por ende, esto implica que se debe establecer un código ético que regule dichas actividades y se rijan a un principio de sostenibilidad que permita responder ante la ciudadanía en general sobre su labor y manejo de los recursos; tanto financieros, materiales, humanos, de tiempo, entre otros, como requisito básico para operación normal de la entidad a fin de generar confianza y transparencia entre los mandantes acerca de la utilización de dichos recursos generados por el estado.

Los autores, Ríos y Vegas (2015) explican que “frente al contexto cambiante que vive el mundo, los sistemas de rendición de cuentas han experimentado una notable evolución que les ha permitido aprovechar las posibilidades de internet y la web 2.0.” (p.7). Según lo planteado por los autores, los instrumentos tradicionales en la actualidad se han convertido en una limitante de la práctica profesional, es por esto que las organizaciones cada vez los utilizan menos y paulatinamente se ha procedido a incrementar la denominada tecnología de punta, misma que les permite adecuar su gestión dentro de un andamiaje digital y a la vanguardia tecnológica por la que vive el mundo actualizado, a fin de hacer perceptible las nuevas formas de transparencia, autorregulación y regulación de la calidad de la información, en la que los ciudadanos juegan un papel decisivo.

Como lo explican, Torres, Vasquez y Vilorio (2010) “la información contenida en los informes de las organizaciones públicas da a conocer aquellos servicios que se han generado en un determinado periodo y que tienen como fin un impacto social, económico, productivo o transformacional” (p.55). Mientras que, Jaramillo y Chernichovsky (2015) explican que “los procesos de rendición de cuentas requieren un sistema de información basado en la calidad para incluir un sin número de informes con indicadores de impacto sobre la población receptora de los resultados que posteriormente se publican” (p.31). En líneas más sencillas, los autores indican que estos cambios en la gestión de la calidad de los procesos de rendición de cuentas necesitan que el sector administrativo y gerencial de orden público tenga lugar a cambios significativos en la forma en que el ciudadano interactúa con los servicios públicos y en su capacidad para acceder y verificar la información en cualquier momento y desde cualquier lugar, siendo este escenario el principio de las permutas internas en las organizaciones públicas poco a poco han ido avanzando a fin de acoplar sus procesos a esta nueva particularidad de servicio.

Autores como, Cendros, Torres y Pinto (2016) sostienen que “las organizaciones públicas modernas o postmodernas necesitan mejorar la gobernanza e incorporar procesos y entornos fragmentados en coordinación con sus actores sociales para lograr las metas definidas durante su periodo de gestión” (p.8). Este criterio obliga a los estrategas y líderes organizacionales a pensar en tácticas que permitan gestionar la calidad basada en la satisfacción del usuario, mejora continua y formación permanente del gestor de informes de rendición de cuentas, así como del presupuesto,

prioridades y métodos de la calidad basados en el uso de la internet como medio de gestión del postmodernismo, que en efecto, todo el sistema de información público debe estar asociado a la herramienta más poderosa y disponible como es la web.

Respecto a la calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite por parte de las entidades públicas en países como Ecuador, el autor Medranda, N. (2017) manifiesta que “la rendición de cuentas y comunicación de la información de la gestión pública se debe fundamentar en los principios de transparencia, participación ciudadana, democracia y acceso a la información” (p.53). Este discernimiento no es ajeno a la realidad y necesidad actual, antes bien, da cuenta que las organizaciones del sector público están en la obligación de ejercer una democracia de calidad basada en mecanismos de libertad e igualdad para los ciudadanos donde las decisiones y el control de los líderes políticos y servidores públicos es un componente central de transparencia y equilibrio entre los actores gubernamentales y la ciudadanía en general, por ello, la rendición de cuentas, gestión y participación deriva hacia el conocimiento de la vida pública e influencia en el desarrollo a fin de prevenir y controlar ineficiencias administrativas, corregir errores, denunciar arbitrariedades y fortalecer la convivencia social.

En Ecuador, el marco legal normativo que sistematiza la rendición de cuentas de las instituciones públicas mantiene un orden jerárquico que está compuesto por la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y en el caso de los gobiernos autónomos descentralizados por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

En consecuencia, la Constitución de la República (2008) en su Art. 229 reconoce como servidoras y servidores públicos a todas las personas que presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”; así como en el Art. 297 la carta magna del estado señala que “todo programa financiado con recursos públicos tendrá objetivos, metas y un plazo predeterminado para ser evaluado, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo (...) las instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público. La Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social (2010) en su Art. 5 inciso 2 señala, que es competencia del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, desarrollen actividades de interés público o manejen recursos públicos. En el Art. 9. de la misma ley se reconoce a la rendición de cuentas como una atribución otorgada al Consejo de Participación Ciudadana a fin de establecer mecanismos para someter a evaluación de la sociedad, las acciones del Estado, así como de las personas del servicio público que manejen recursos, desarrollen actividades de interés gubernamental y deban justificar los resultados obtenidos acorde a los métodos utilizados sobre su gestión.

La ley se enmarca en evaluar el cumplimiento de políticas, planes, programas y proyectos, así como la ejecución del presupuesto institucional y el cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan estratégico de cada una de las organizaciones públicas; de tal manera también la ley normaliza los procesos de contratación pública, el cumplimiento de recomendaciones, cumplimiento del plan de trabajo y demás aspectos que sean de trascendencia para el interés colectivo.

El Art. 12 de la mencionada ley, hace referencia al monitoreo de la rendición de cuentas de manera periódica sobre sus procesos, el mismo que se realiza con el propósito de establecer recomendaciones. Es decir, que los procesos de rendición de cuentas en las entidades del sector público están alineadas a los requerimientos legales vigentes, pero que la estrategia o metodología con que se realizan pueden realizarse bajo criterios o estándares técnicos-científicos que procuren la

mejora de los resultados.

Por otra parte, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, LOTAIP (2004) tiene como principal principio garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público, basado en mecanismos tales como: metas, informes de gestión e indicadores de desempeño organizacional.

A efecto de cumplir con la ley que requiere de conocimiento teórico sobre la gestión de calidad aplicable a cada uno de los procesos que la componen, es decir, de “aquel conjunto de acciones y herramientas que tienen como finalidad evitar posibles errores o desviaciones en el proceso” (Camisión, Cruz y González, 2015). Sobre la gestión de la calidad en los procesos de rendición de cuentas (RDC), Sánchez, B., (2018) indica que:

La RDC se puede ver desde la parte interna y externa de la organización, de forma interna se requiere que el sistema funcione, como equipo para determinar las fallas de la administración y ayudar a ajustar el proceso, mientras que externamente se ve como el control y seguimiento de la población que permite que se realicen los planes de forma eficaz y con compromiso de trabajo (p.42).

A juicio del autor, esto explica la necesidad de ejercer una gestión basada en la calidad sobre el recurso humano, que, en consecuencia, los autores Montoya y Boyero, (2016) declaran “el desarrollo tecnológico no es garantía de la calidad de los servicios que se prestan en una organización, sino la inteligencia y talento del recurso humano de la compañía” (p.8).

En consideración de los razonamientos por parte de los autores se discurre que ambas apreciaciones son importantes, pues las organizaciones necesitan contar con procesos definidos para la gestión tanto del recurso humano, así como de los procesos estratégicos para tener la capacidad de asegurar una buena gestión y un desarrollo de competencias acorde con los objetivos a alcanzar según las estrategias corporativas, basados en principios de la calidad total como un factor indispensable y promover el compromiso de los colaboradores en pro del mejoramiento continuo basado en herramientas tecnológicas que agilicen y garanticen la eficacia de la rendición de cuentas sin dejar de cumplir con los principios legales y principios de calidad.

Según, Lizarzaburu, E. (2015) “los beneficios de la gestión de la calidad reconocidos por las organizaciones en los productos y servicios se destacan el posible avance de la atención amable y oportuna de las necesidades y expectativas de los usuarios” (p.51). Lo expresado por el autor afirma la concepción de que la transparencia en el desarrollo de los procesos no solo asegura el cumplimiento de los objetivos sino también el apego a las leyes y normas vigentes, así como el reconocimiento de la importancia de los procesos existentes y sus interacciones de acuerdo con las necesidades, lo que se traduce en un incremento de la productividad, eficiencia, reducción de costos, mejoramiento de la comunicación, elevada moral y satisfacción en el trabajo como mayor ventaja competitiva e incremento en las oportunidades de crecimiento.

El autor, Vargas, G., (2019) enfatiza que “las organizaciones públicas que incluyan un modelo de gestión de la calidad en sus procesos logran administrar y utilizar adecuadamente sus recursos para buscar metas” (p.20). Esta aseveración es acorde a los principios que un SGC debe contener en sus etapas como: planificar acciones con el fin de obtener bienes y servicios tangibles que respondan a la necesidad de los usuarios, gestionar los procesos de rendición de cuentas con incorporación de acciones que permiten evidenciar la medida en que las metas marcadas en el plan de la entidad se han cumplido así como el nivel de eficiencia de la administración de los recursos designados por el estado a determinada institución pública.

Buenaño y Tierra, (2017) explica que existen diferentes teorías o modelos que permiten medir el nivel de calidad de los procesos de las organizaciones, entre los que se mencionan:

1. Modelo Deming
2. Modelo Malcom Baldrige
3. Modelo de Excelencia EFQM
4. Modelo Kaizen
5. Normas ISO 9001:2015

### **Modelo Deming**

A criterio de, Mata, F.; Mata, D. y Terranova, J., (2020), el modelo Deming “es una estrategia de mejora continua de la calidad que está constituida en cuatro etapas: planificar, hacer, verificar y actuar” (p.18).

Este modelo intuye sobre un proceso giratorio en torno a las funciones de la gestión administrativa y recursos para tratar la calidad con base a tareas de coordinación; este modelo y su relación con la calidad de los procesos de rendición de cuentas de las organizaciones del sector público aportan al mejoramiento de la gestión de la calidad y validación científicamente fundamentada en los resultados.

Esta herramienta es un aporte para promover el desarrollo organizacional y su excelencia en la gestión de la calidad, con base en su enfoque sobre diez criterios de evaluación de la gestión que abarca: políticas y objetivos, organización de la parte operativa, educación y su diseminación, uso de la información, calidad de productos y procesos, estandarización, gestión y control de los procesos, garantía de los sistemas y métodos, resultados y planes futuros.

### **Modelo Malcom Baldrige**

Según, Vásquez, D. y Navarrete, M., (2015) exponen que el modelo de Malcolm Baldrige “se fundamenta en criterios y subcriterios de calidad como herramienta para efectuar la autoevaluación y retroalimentación en las prácticas organizacionales a fin de mejorar los resultados y conducir a la organización hacia nuevas oportunidades de desarrollo (p.51).

Los siete criterios que reúne el modelo Malcolm Baldrige son: liderazgo; planeamiento estratégico; orientación hacia el usuario; medición, análisis y gestión del conocimiento; enfoques a los recursos humanos; gestión de procesos; y resultados.

El criterio “liderazgo” se centra en la forma en que los directivos conducen y gestionan sus responsabilidades éticas y legales con la organización para el logro de la excelencia; al hablar de “planeamiento estratégico” se basa en el análisis de los objetivos, estándares de calidad, eficiencia y mejora continua; el tercer criterio es la “orientación hacia el usuario” mediante el cual busca examinar las necesidades, expectativas y las preferencias de los usuarios internos y externos a fin de analizar el nivel de calidad; el criterio “medición” se enfoca en la forma en que la organización selecciona, recoge, analiza, dirige y mejora los datos sobre su ejercicio acorde a la confiabilidad de los datos.

Así mismo el criterio “enfoques a los recursos humanos” se centra en estudiar el sistema de trabajo de la organización, la motivación y demás factores que permiten potencializar las estrategias en el proceso como la RDC, esto conlleva al criterio “gestión de procesos” que reúne las tácticas de elaboración, redacción y presentación de informes cuyo valor es de utilidad para los usuarios; hecho que conduce hacia el criterio “resultados” que consiste en analizar el cometido realizado para plantear acciones de mejora en áreas o partes del proceso que son consideradas claves tales como: calidad de los informes, la satisfacción de los usuarios, el desempeño de los colaboradores, el desempeño de las autoridades y la ejecución de los planes.

## **Modelo de Excelencia EFQM**

Según, Clares, P.; Cusó, F. y Juárez, M., (2018) consideran que “es una herramienta de calidad que permite a las organizaciones a establecer sistemas de gestión adecuados para identificar deficiencias, determinar medidas de mejora y conducir a la organización hacia la excelencia” (p.41).

La utilidad de este modelo se basa en: desarrollar una visión y metas para el futuro de una manera práctica, se considera una herramienta adecuada para identificar y comprender la naturaleza del proceso, así como para la determinación de la relación entre los agentes de la actividad y la causa, además, permite establecer un lenguaje uniforme para toda la organización, detectar puntos de mejora e implementar medidas que contribuyan al perfeccionamiento de la RDC.

Dentro de la gestión de la organización es una herramienta ideal para establecer alianzas externas, tramitar recursos económicos, financieros, mobiliarios, equipos, materiales, tecnología, información y conocimiento.

## **Modelo Kaizen**

Los autores, (Pal, J.; y Masacon, M., 2019) considera que “el modelo Kaizen en función a los servicios busca mejoras sobre la percepción del usuario respecto a la atención, ya que permite conocer las necesidades, las afecciones y comunicación utilizada” (p.14). Cabe indicar que este modelo también es conocido como el modelo de las “cinco s” (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) que son principios de disciplina dentro del lugar de trabajo para contribuir a la eliminación de desperdicios y mejoramiento de las labores.

Las “cinco S” implican los siguientes principios:

- Seiri: Distinguir los elementos necesarios e innecesarios en el sistema de producción.
- Seiton: Secuenciar los elementos necesarios para reducir el tiempo y el esfuerzo de búsqueda.
- Seiso: Implica identificar los problemas para remediarlos.
- Seiketsu: Comprende los recursos para promover un buen ambiente y la competitividad laboral necesaria.
- Shitsuke: Fomenta el compromiso (Moncada y Huilcapi, 2019).

Esto explica que el método Kaizen es sinónimo de mejora y que busca eliminar los desperdicios que se generan en el proceso, considerados como defectos, por lo que esta herramienta es un medio a seguir para mejorar el objetivo final.

## **Norma ISO 9001:2015**

La norma ISO 9001:2015 “constituye un estándar que busca lograr la ejecución efectiva de los procesos como una herramienta de control que varía de acuerdo a los riesgos empresariales, estableciendo requisitos para definir mejores resultados y garantizar la satisfacción de los clientes internos y externos”.

La normativa se fundamenta en 7 principios de la Gestión de la Calidad que van desde el enfoque en el cliente, desarrollo del liderazgo, compromiso de las personas, enfoque de procesos, toma de decisiones basadas en evidencias, la mejora continua, y la gestión de las relaciones. Promueve el empleo del enfoque a procesos, e incorpora el ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

Esta normativa además se enfoca en los sustentos teóricos que indican la forma de implementación de un sistema de gestión de la calidad que en el caso de los procesos de rendición de cuentas deben a la promoción del desarrollo de la excelencia de los informes de gestión generados

en las organizaciones bajo un estricto apego a los criterios de evaluación, políticas y objetivos, con la finalidad de generar resultados acorde a los planes que cubran las necesidades y solucionen los problemas venideros.

## **METODOLOGÍA**

Para el desarrollo del presente artículo se emplea una metodología de tipología descriptiva, basada en la revisión bibliográfica y documental, porque procura obtener, seleccionar, compilar, organizar, interpretar y analizar información sobre las variables de estudio a partir de fuentes documentales, tales como libros, artículos científicos, documentos de archivo, leyes, informes, entre otros donde los autores hacen referencia a los sustentos teóricos relativos a la gestión de la calidad para procesos de rendición de cuentas, así como su integración y discusión conjunta que dan paso a la inferencia científica con el criterio de los autores citados, producto de la compilación bibliográfica obtenida a fin de lograr un entendimiento de evolutivo y evaluativo de las variables de estudio.

Los métodos utilizados en el presente estudio corresponden a los métodos inductivo, deductivo, analítico y sintético. Se utiliza el método inductivo dado que la investigación inicia distinguiendo la necesidad del estudio desde un nivel general hacia un nivel particular a fin de realizar una contrastación.

Así mismo se emplea el método deductivo a partir del razonamiento lógico de los criterios obtenidos para obtener conclusiones a partir de una premisa desde lo particular a lo general en el proceso de rendición de cuentas y las formas de gestión de la calidad de los informes gubernamentales.

El método analítico es utilizado desde la disgregación de los sustentos teóricos y sus elementos para analizar las causas y efectos sobre la gestión de los procesos de rendición de cuentas, así como las tácticas de gestión para fortalecer la mejora continua en la organización y reconstruir criterios válidos, de acuerdo a los elementos del estudio.

El método sintético, se manipula en la investigación como medio para efectuar un proceso de razonamiento y reconstruir los criterios más relevantes de las variables de estudio de forma metódica y por medio de la sinopsis. El estudio comprende una revisión literaria efectuada a los sustentos teóricos de 5 Modelos de Gestión de la Calidad.

## **RESULTADOS**

Según la revisión teórica efectuada y tras el análisis de los sustentos teóricos de 5 modelos de gestión se obtienen los siguientes hallazgos:

La calidad es un indicador que se encuentra relacionada estrechamente con la innovación, el cambio y la mejora continua de cada uno de los procesos que se efectúan dentro de las organizaciones que definen el avance o el retroceso de su capacidad administrativa y operativa frente a otras instituciones de un mismo sector o de uno diferente a su misión.

El proceso de rendición de cuentas constituye un requerimiento en las organizaciones de la administración pública el cual se encuentra debidamente normado bajo un orden jerárquico por la Constitución de la República, Leyes, Reglamentos y demás instrumentos legales ajustado a los principios de democrática, transparencia y participación ciudadana, mismo que en su ejecución cumple con etapas tales como: diseño, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación, que necesitan de una herramienta metodológica con fundamentos teóricos para cumplir eficazmente con los resultados planteados y que dichos informes sirvan para fortalecer el sentido público.

Los sustentos teóricos contenidos en el análisis de los modelos de gestión de la calidad como: Modelo Deming, Modelo Malcolm Baldrige, Modelo de Excelencia EFQM, Modelo Kaizen y las Normas ISO 9001:2015 establecen criterios y principios válidos para ser aplicables a los procesos como la rendición de cuentas en las organizaciones públicas, cada uno con su particularidad se convierte en una herramienta útil de acuerdo a la necesidad interna del proceso y de cada organización, ya que la información que se produce en dichos informes no es cualquier información, sino que se trata de informes con contenido veraz y efectivo de la gestión realizada por la organización en un periodo determinado de tiempo que revela los resultados obtenidos y que quedan a vista de los mandantes o ciudadanos, órganos de control y además están sujetos a auditorías y veedurías, por tanto, requieren ser elaborado bajo principios, criterios o estándares que garanticen la efectividad de los mismos.

## **DISCUSIÓN**

Los resultados sobre la gestión de la calidad son consecuentes con los aseverado por, Maguregui, Corral y Elechiguerra (2015) quienes indican que frente a los grandes cambios que se viven en el entorno organizacional a nivel del mundo, no basta únicamente con centrarse en una buena gestión por parte de los responsables de las organizaciones, sino que ésta gestión debe ser compartida con los diferentes mandos de la organización de manera vertical y horizontal a fin de identificar las necesidades de cada una de las etapas del proceso, plantear propuestas de mejora e innovar.

Referente a los procesos de Rendición de Cuentas (RDC) en las organizaciones públicas, según el análisis bibliográfico, los resultados tienen consecuencia con el criterio de los autores, Cendros, Torres y Pinto (2016) quienes explican que las organizaciones públicas en su visión moderna y postmoderna cada vez avizoran el ejercicio de una gobernanza con mejora en sus procesos renovados y simplificados a través de la tecnología pero ajustados al cumplimiento de requisitos, principios, criterios, términos y lineamientos acorde a las exigencias legales a fin de satisfacer los requerimientos de los actores sociales con la finalidad de presentar informes de RDC con calidad explicativa sobre de gestión pública.

Los sustentos teóricos contenidos en cada uno de los modelos de gestión se convierten en una herramienta válida de accesible aplicación para las organizaciones, tal como lo explica, Vargas, G., (2019) quien asevera que las entidades del sector público que necesitan incluir un modelo de gestión de la calidad en sus procesos a fin de mejorar la administración de sus procesos como el de rendición de cuentas y de esta manera utilizar adecuadamente sus recursos para asegurar el cumplimiento de sus metas.

## **CONCLUSIONES**

Los problemas existentes en el diseño, elaboración y presentación de los informes del proceso de rendición de cuentas de las organizaciones del sector público necesitan del establecimiento e soluciones o respuestas urgentes para mejorar y satisfacer las necesidades de las partes interesadas, sobre todo en un contexto moderno donde las soluciones no dependen únicamente de la manera de pensar de la organización sino que debe estar sujeta a los dictámenes de la ley y lineamientos emitidos por la gestión pública, sin embargo, también es responsabilidad de cada una de las organizaciones generar propuestas innovadoras para mejorar dichos procesos que permitan la materialización de la gobernanza.

Los procesos de rendición de cuentas están sujetos a principios de la administración pública como la democracia, la transparencia, la participación y el control social que deben prevalecer, por tanto, las organizaciones gubernamentales a fin de hacer efectivos dichos principios y cumplir a cabalidad con los mandantes necesitan implementar procesos nuevos que aporten a la mejora continua

y su durabilidad en el tiempo, a fin de no poner en riesgo dichos principios que orientan el quehacer de la administración.

Los modelos de gestión de la calidad son una herramienta útil para el soporte de las funciones administrativas de orden público, ya que se encuentran enmarcadas en requisitos de calidad, que de cumplirse generan una administración eficiente y relevante capaz de garantizar que los colaboradores o responsables de procesos trabajen de acuerdo con la política legal y la política de calidad para fidelizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Buenaño, Y., & Tierra, J. (2017). Efectos de la aplicación del ciclo de Deming/pdca (planificar, hacer, verificar y actuar) de la organización de los ii juegos deportivos nacionales estudiantiles Universitarios y Politécnicos. *Universidad Nacional de Chimborazo*. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3773>

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2015). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. *Pearson practice Hall*. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Cendros, J., Torres, J., & Pinto, A. (2016). Gestión de calidad en sistemas tecnológicos de información en las organizaciones públicas del Departamento Sucre–Colombia. *Espacios Públicos*, vol. 19, núm. 45.

Clares, P.; Cusó, F. y Juárez, M. (2018). Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria. *Revista Complutense de Educación*. <https://revistas.um.es/reifop/article/view/267591>  
Constitución de la República del Ecuador. (2008). Montecristi: Asamblea Nacional. [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)

ISO 9001. (2015). Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015, IDT). ISO.  
Jaramillo, M., & Chernichovsky, M. (2015). Información para la calidad del sistema de salud en Colombia: una propuesta de revisión basada en el modelo israelí. *Estudios Gerenciales*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001855>

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2004). [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_cpccs\\_22\\_ley\\_org\\_tran\\_acc\\_inf\\_pub.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf)

Lizarzaburu, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*. doi:dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02

Maguregui, M., Corral, J., & Elechiguerra, C. (2015). Gestionar con calidad las entidades sin ánimo de lucro: hacia una eficacia, eficiencia y economía en la rendición de cuentas. *Revista de Estudios Empresariales*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5243384>

Mata, F.; Mata, D. y Terranova, J. (2020). Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes Ecuatorianas. *Revista Polo del Conocimiento*. doi:10.23857/pc.v5i3.1539  
Medranda, N. (2017). Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los municipios: comparación de caso Ecuador y España. *Universidad Autónoma de Barcelona*. <https://www.tdx.cat/handle/10803/458654#page=1>

Moncada, J., & Huilcapi, M. (2019). Las 5's y el Modelo Kaizen: Filosofía de la mejora continua en

el servicio al cliente. *Revista Pertinencia Académica*. <http://revista-academica.utb.edu.ec/index.php/pertacade/article/view/196>

Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Mora, P., García, M., & Morquillas, J. (2016). Hacia un modelo de gestión de las organizaciones no lucrativas orientado a la excelencia. *Revista Búsqueda*. [https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/363380/Mora\\_Garcia\\_Morquillas.pdf?sequence=1](https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/363380/Mora_Garcia_Morquillas.pdf?sequence=1)

Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social. (2010). *Asamblea Nacional*. <http://www.cpcps.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Ley-Org-CPCCS.pdf>

Pal, J.; y Masacon, M. (2019). Las 5' y el Modelo Kaizen. *Revista Pertinencia Académica*. <http://revista-academica.utb.edu.ec/index.php/pertacade/article/view/196>

Ríos, M., & R., V. (2015). Nuevos sistemas de rendición de cuentas de la información periodística: exploración del escenario online Español. *El Profesional de la información*. doi:10.3145/epi.2015.jul.04

Sánchez, B. (2018). Presupuesto Participativo y rendición de cuentas en el Municipio Provincial de Huaral – 2016. *Universidad César Vallejo*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17615/S%c3%a1nchez\\_VBE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17615/S%c3%a1nchez_VBE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres, M., Vasquez, C., & Vilorio, A. (2010). Gestión y calidad de la información en el gobierno electrónico. *Universidad, Ciencia y Tecnología*. [https://www.researchgate.net/profile/Maritza\\_Torres-Samuel/publication/262520715\\_Gestion\\_y\\_calidad\\_de\\_la\\_informacion\\_en\\_el\\_gobierno\\_electronico/links/55de868c08ae45e825d39f45/Gestion-y-calidad-de-la-informacion-en-el-gobierno-electronico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maritza_Torres-Samuel/publication/262520715_Gestion_y_calidad_de_la_informacion_en_el_gobierno_electronico/links/55de868c08ae45e825d39f45/Gestion-y-calidad-de-la-informacion-en-el-gobierno-electronico.pdf)

Vargas, G. (2019). “Gestión de calidad en los procesos de selección y el cumplimiento de obras convocados por la municipalidad provincial de San Martín, 2017. *Universidad César Vallejo*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44598/Vargas\\_CGG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44598/Vargas_CGG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Vásquez, D. y Navarrete, M. (2015). La gobernabilidad local en el contexto de la nueva gestión pública: requisito para la gestión ambiental urbana. *Luna Azul*. <https://revistasojs.ucaldas.edu.co/index.php/lunazul/article/view/1760/1676>