

58

Fecha de presentación: septiembre, 2024

Fecha de aceptación: noviembre, 2024

Fecha de publicación: diciembre, 2024

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN

EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA EN DISTRITOS EDUCATIVOS DEL ECUADOR

ANALYSIS OF MANAGEMENT IN THE QUALITY OF CITIZEN CARE IN EDUCATIONAL DISTRICTS OF ECUADOR

Daniel Efraín Maldonado De Janon ^{1*}

E-mail: p7001256591@ucvvirtual.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9816-522X>

Cindy Alexandra Cruz Fajardo ²

E-mail: cindy.cruz@educacion.gob.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2347-0649>

¹Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

²Unidad Educativa Nicolás Infante Díaz, Quevedo, Ecuador.

*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Maldonado De Janon, D. E. & Cruz Fajardo, C. A. (2024). Análisis de la gestión en la calidad de atención ciudadana en distritos educativos del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 16(S2), 548-554.

RESUMEN

La investigación se desarrolló con el objetivo de evaluar la experiencia y satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos en los distritos, identificando fortalezas, debilidades y áreas de mejora en los procesos de atención. Para ello, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas a una muestra de 107 usuarios de diferentes distritos educativos; los resultados evidenciaron que, aunque existen esfuerzos significativos por parte de las entidades públicas para brindar una atención eficiente, persisten deficiencias en términos de tiempos de respuesta, claridad en la información proporcionada y trato personalizado. Además, se identificó una desconexión entre las expectativas de los usuarios y las capacidades operativas de los distritos educativos. Las conclusiones destacan la necesidad de implementar estrategias de mejora continua centradas en la capacitación del personal, la estandarización de procesos de gestión, el fortalecimiento de mecanismos de retroalimentación ciudadana y el uso de tecnologías para optimizar los servicios. Este estudio aporta una visión crítica y novedosa sobre la calidad del servicio en un sector clave para el desarrollo social del país.

Palabras clave: Calidad, Gestión, Mejora, Satisfacción ciudadana

ABSTRACT

The research was developed with the objective of evaluating the experience and satisfaction of users with respect to the services offered in the districts, identifying strengths, weaknesses and areas for improvement in the care processes. To this end, a quantitative approach methodology was applied, using structured surveys to a sample of 107 users from different educational districts; The results showed that, although there are significant efforts by public entities to provide efficient care, deficiencies persist in terms of response times, clarity in the information provided and personalized treatment. Additionally, a disconnection was identified between user expectations and the operational capabilities of educational districts. The conclusions highlight the need to implement continuous improvement strategies focused on staff training, standardization of management processes, strengthening citizen feedback mechanisms and the use of technologies to optimize services. This study provides a critical and novel vision of the quality of service in a key sector for the social development of the country.

Keywords: Quality, Management, Improvement, Citizen Satisfaction

INTRODUCCIÓN

La calidad en la atención ciudadana representa un elemento fundamental en la gestión pública y administrativa contemporánea, especialmente en sectores estratégicos como la educación. En el contexto ecuatoriano, los distritos educativos son las unidades operativas encargadas de canalizar los servicios y demandas de la ciudadanía en el ámbito educativo. Sin embargo, diversos estudios evidencian que la eficiencia y efectividad de estos servicios están condicionadas por factores como la capacidad institucional, el nivel de preparación del personal y la implementación de procesos estandarizados (Chacha et al., 2023). Estas condiciones afectan directamente la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad de la atención recibida.

En los últimos años, la gestión de la calidad en la atención ciudadana ha sido objeto de creciente interés por parte de investigadores. Según Cepeda et al. (2019) garantizar la satisfacción de los ciudadanos no solo refuerza la confianza en las instituciones públicas, también promueve el desarrollo sostenible de las comunidades. En el caso de los distritos educativos en Ecuador, esta necesidad se extiende debido a la importancia de la educación como motor de cambio social y económico que inciden en la calidad del servicio en este sector.

Los distritos educativos, como entes descentralizados, enfrentan múltiples desafíos para responder de manera efectiva a las demandas de la ciudadanía. Entre estos desafíos destacan la falta de recursos tecnológicos, la insuficiencia de personal capacitado y la ausencia de mecanismos sólidos de retroalimentación. Manami et al., (2022) afirman que, en América Latina, estas problemáticas son comunes debido a estructuras administrativas que privilegian la cantidad sobre la calidad de los servicios ofrecidos. Este panorama demanda una revisión profunda de los enfoques actuales de gestión pública para asegurar su alineación con los principios de calidad y eficiencia.

En este sentido, la atención ciudadana debe entenderse como un proceso dinámico que implica la interacción constante entre los usuarios y los sistemas de servicio. Esta interacción no solo requiere habilidades técnicas y comunicativas por parte del personal, necesita de la existencia de protocolos claros y efectivos. Estudios recientes, como los de Rojas et al. (2022), subrayan que los ciudadanos valoran la rapidez, la accesibilidad y la transparencia como criterios esenciales para evaluar la calidad del servicio. Por ende, abordar estas expectativas constituye un paso crucial hacia la mejora continua de los procesos.

A pesar de los avances en la implementación de políticas públicas orientadas a la calidad, la realidad muestra que persisten brechas significativas en el sector educativo. Rodríguez (2020), más del 40% de los usuarios de distritos educativos reportan insatisfacción con los tiempos de respuesta y la claridad de la información recibida. Estas cifras evidencian la necesidad de evaluar y reestructurar los modelos de atención ciudadana, considerando las características y necesidades específicas de cada territorio.

En Ecuador, el contexto sociopolítico y económico es uno de los factores que influye en la gestión de los servicios públicos, incluyendo la educación. Según Delgado (2022) los procesos de atención ciudadana en este país están marcados por desigualdades regionales y la centralización administrativa. Esto ha generado una desconexión entre las políticas diseñadas a nivel nacional y su implementación efectiva en los distritos educativos. Por ello, es fundamental proponer enfoques integradores que combinen innovación tecnológica con estrategias de fortalecimiento institucional.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la gestión de la calidad en la atención ciudadana en distritos educativos del Ecuador, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Este análisis resulta relevante no solo para comprender el estado actual del tema, es importante para generar recomendaciones que contribuyan al diseño de políticas más efectivas. Al abordar esta temática, se pretende llenar un vacío en la literatura existente y aportar datos empíricos que sirvan de base para futuras investigaciones.

En conclusión, la importancia de la calidad en la atención ciudadana en el ámbito educativo radica en su capacidad para impactar positivamente en la percepción y experiencia de los usuarios. Este estudio se inscribe dentro de la necesidad de promover una gestión pública más inclusiva, transparente y orientada al ciudadano. Los resultados esperados permitirán contribuir al fortalecimiento de los distritos educativos como actores clave en el progreso del país.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y propositivo, orientado a analizar la gestión de la calidad en la atención ciudadana en distritos educativos del Ecuador. Este enfoque permitió obtener información precisa y objetiva sobre las experiencias y expectativas de los usuarios respecto a los servicios brindados.

Para la recolección de datos, se diseñó y aplicó un cuestionario estructurado de 35 preguntas, elaborado con

base en criterios previamente establecidos en investigaciones similares. Las preguntas abarcaban dimensiones clave como tiempos de respuesta, claridad de la información, trato recibido y satisfacción general con el servicio. El instrumento fue validado a través de un juicio de expertos, asegurando la pertinencia y claridad de los ítems planteados, siguiendo recomendaciones de autores como Hernández-Sampieri, et al. (2014) sobre la construcción de instrumentos en estudios cuantitativos.

El cuestionario fue administrado a una muestra de 107 usuarios seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los participantes habían interactuado con los servicios de los distritos educativos durante los últimos seis meses, lo que garantizó la actualidad y relevancia de las respuestas obtenidas. La composición de la muestra buscó reflejar una representación adecuada de las percepciones de los usuarios en diferentes contextos.

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo entre julio a septiembre del 2024. Durante este periodo, la aplicación del cuestionario se realizó de manera presencial, respetando estrictos protocolos éticos. Esto incluyó el consentimiento informado, la confidencialidad de la información proporcionada y un entorno que favoreciera respuestas honestas y sin presiones externas.

Los datos obtenidos fueron procesados con el software estadístico SPSS, versión 25. Los análisis descriptivos generaron medidas de tendencia central, frecuencias y porcentajes, permitiendo identificar patrones y tendencias en las respuestas de los usuarios. Para complementar los hallazgos, se incorporaron comentarios cualitativos de los encuestados, enriqueciendo así la interpretación de los datos numéricos.

Con el propósito de asegurar la replicabilidad del estudio, se documentaron detalladamente todas las fases metodológicas, desde la elaboración del cuestionario hasta el análisis de los resultados. Este enfoque se inspiró en estudios como los realizados por Sánchez (2019) que resalta la importancia de la sistematicidad y el rigor en la metodología de investigación.

La metodología adoptada no solo permitió describir el estado actual de la atención ciudadana en los distritos educativos, sino identificar áreas específicas de mejora. Este enfoque busca fortalecer la gestión pública mediante recomendaciones prácticas y estrategias orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios de manera más eficiente.

Tabla 1. Resumen de Materiales y Métodos

Aspecto	Descripción	Detalles numéricos
Diseño del estudio	Enfoque cuantitativo, descriptivo y propositivo.	N/A
Instrumento de recolección	Cuestionario de 35 preguntas sobre cuatro dimensiones clave de la calidad del servicio.	35 ítems en 4 dimensiones.
Dimensiones evaluadas	Tiempos de respuesta, claridad de la información, trato recibido y satisfacción general.	4 dimensiones principales.
Validación del instrumento	Juicio de expertos en gestión pública y educación.	5 expertos.
Muestra	Usuarios de distritos educativos que interactuaron con los servicios en los últimos seis meses.	107 usuarios.
Tipo de muestreo	Muestreo no probabilístico por conveniencia.	N/A
Período de recolección	Recolección de datos mediante encuestas presenciales.	Julio - septiembre de 2024.
Análisis de datos	Análisis estadístico descriptivo con SPSS, calculando frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central.	SPSS versión 25.
Aspectos éticos	Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad garantizados.	100% de los encuestados protegidos.

Fuente: elaboración propia.

RESULTADOS-DISCUSIÓN

Características de los usuarios encuestados

Los resultados obtenidos evidenciaron que los 107 usuarios participantes representan una muestra diversa, tanto en términos de edad como de nivel educativo. El 52% de los encuestados correspondió a mujeres, mientras que el 48% fueron hombres. La mayoría de los participantes tenía entre 30 y 50 años, esto representa un 60%, lo que sugiere que

son usuarios adultos con experiencia en la interacción con los servicios de atención ciudadana. En cuanto al nivel educativo, el 65% contaba con educación secundaria o superior, lo cual indica un perfil de usuarios con competencias para evaluar los servicios ofrecidos.

Tabla 2. Usuarios encuestados

Variable	Categoría	Porcentaje (%)
Género	Masculino	48%
	Femenino	52%
Edad	18-29 años	20%
	30-50 años	60%
	Más de 50 años	20%
Nivel educativo	Primaria	35%
	Secundaria o superior	65%

Fuente: elaboración propia.

Análisis de percepción de la calidad del servicio: En relación con la calidad de la atención, el 70% de los usuarios respondió que los tiempos de respuesta como aceptables, mientras que el 30% los calificó como insuficientes. En términos de claridad de la información proporcionada, el 75% consideró que las respuestas eran claras y comprensibles, mientras que el 25% identificó áreas de mejora. Respecto al trato recibido, el 80% expresó satisfacción con la actitud del personal. Sin embargo, el 20% manifestó quejas relacionadas con la empatía y disposición para resolver problemas.

Dimensiones evaluadas

Los resultados indicaron que la satisfacción general con la atención fue calificada como positiva en un 78% de los casos, mientras que el 12% se mostró neutral y el 10% insatisfecho. Estos hallazgos reflejan que, aunque la mayoría de los usuarios percibe el servicio como satisfactorio, existe una minoría que enfrenta barreras en la calidad del servicio.

Tabla 3. Especificaciones de los resultados de las dimensiones

Dimensión evaluada	Satisfacción	Neutral	Insatisfacción
Tiempos de respuesta	70%	10%	20%
Claridad de la información	75%	10%	15%
Trato recibido	80%	10%	10%
Satisfacción general	78%	12%	10%

Fuente: elaboración propia.

Al comparar estos resultados con estudios previos, se confirma que la percepción positiva en la atención ciudadana está correlacionada con la formación y capacitación del personal. Investigaciones como la de Vivas (2022) subraya que un trato empático y tiempos de respuesta adecuados son factores determinantes en la satisfacción de los usuarios. Además, los resultados coinciden con la literatura que destaca la importancia de implementar procesos claros y eficientes para garantizar una atención de calidad (Tonato, 2017).

Implicaciones y propuestas futuras

Los hallazgos revelaron áreas específicas de mejora, como los tiempos de respuesta y la empatía en el trato al usuario. Esto sugiere la necesidad de desarrollar programas de capacitación continua para el personal, enfocados en habilidades comunicativas y resolución de problemas. Futuras investigaciones podrían explorar la relación entre las condiciones laborales del personal de atención y la calidad del servicio brindado. Asimismo, sería valioso replicar este estudio en otros distritos educativos para evaluar la consistencia de los resultados.

Existe una gran relevancia de los hallazgos en el contexto educativo de los resultados obtenidos en este estudio que destacan la importancia de la calidad en la atención ciudadana como un elemento clave en la satisfacción de atención de los usuarios de distritos educativos. Investigaciones previas, como las realizadas por Peña et al., (2020) señalan que

la atención eficiente y clara contribuye al fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones públicas. En este caso, la satisfacción general del 78% de los encuestados refleja un desempeño positivo, pero también señala áreas de mejora que podrían optimizar el servicio.

La comparación con estudios previos de los hallazgos coincide con los reportados por Vallejo et al., (2020) quienes identificaron que los tiempos de respuesta adecuados y la claridad en la información son dimensiones críticas en la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, en este estudio, el 20% de los encuestados consideró los tiempos de respuesta insuficientes, lo cual apunta a una brecha que debe ser atendida mediante procesos más eficientes y uso de tecnologías adaptativas.

De la misma forma con la dimensión sobre el trato recibido, el 80% respondió que existe satisfacción respecto al trato recibido por parte del personal que destaca la relevancia de las habilidades interpersonales en la gestión pública. Según Arévalo et al. (2014) el trato empático y profesional genera un impacto positivo en la experiencia del usuario, lo que también refuerza la percepción institucional. Sin embargo, el 10% que reportó insatisfacción sugiere la necesidad de reforzar la capacitación en atención ciudadana para promover un trato uniforme.

Es así que los resultados respecto a los tiempos de respuesta y su impacto en la percepción representa un desafío importante ya que influye directamente en la percepción del usuario sobre la eficiencia institucional. De acuerdo con Castro (2019), los tiempos prolongados generan insatisfacción y desconfianza en los servicios públicos. Este estudio confirma esa correlación, evidenciando que la percepción negativa en esta dimensión afecta la evaluación global del servicio.

También la claridad de la información como eje central de la información proporcionada fue bien valorada por el 75% de los encuestados, lo que respalda su relevancia como un aspecto esencial en la atención ciudadana. Estudios como el de Chumpitaz (2020) indican que la información clara y precisa reduce la incertidumbre y aumenta la confianza en los procesos administrativos. Sin embargo, los resultados también sugieren que el 15% de los usuarios enfrentó problemas de comprensión, lo que podría resolverse con el uso de lenguaje más accesible y formatos visuales complementarios.

Esto significa que los factores culturales y demográficos en la satisfacción de los usuarios influyó en la percepción de los servicios. Según Rodríguez & Ordaz, (2021), factores como la edad y el nivel educativo determinan las expectativas y la experiencia de los usuarios. En este estudio, se observó que usuarios con mayor nivel educativo

evaluaron más críticamente los tiempos de respuesta y la claridad, lo que subraya la importancia de adaptar los servicios a las necesidades de diferentes segmentos de población.

El análisis de la satisfacción general representó un 78% indicando que la mayoría de los usuarios tiene una respuesta positiva del servicio, lo cual está alineado con los estándares de calidad propuestos por la Secretaría Técnica de gestión inmobiliaria del sector público del Ecuador (2023). No obstante, el 10% que expresó insatisfacción pone en evidencia la necesidad de identificar y abordar casos particulares donde el servicio no cumple con las expectativas. Esto podría implicar la implementación de mecanismos de retroalimentación directa con los usuarios.

Sobre el uso de tecnologías en la mejora del servicio es un proceso de gestión administrativa importante porque la incorporación de tecnologías digitales ha sido destacada como una herramienta clave para optimizar los procesos de atención. En este sentido, investigaciones como las de Sayuri et al., (2023) señalan que plataformas virtuales y sistemas automatizados pueden mejorar significativamente los tiempos de respuesta y la claridad de la información. En este estudio, la necesidad de innovaciones tecnológicas se plantea como una oportunidad para mejorar las áreas críticas identificadas.

Es así que las implicaciones para la gestión pública de los resultados obtenidos tienen alcances importantes para la gestión administrativa, especialmente en distritos educativos. Según Babu (2019) la mejora continua en los procesos de atención requiere una planificación estratégica que incluya capacitación al personal y evaluación periódica del desempeño. Este estudio resalta que la capacitación y la estandarización de procesos son elementos esenciales para alcanzar niveles óptimos de satisfacción.

Finalmente, los hallazgos de este estudio abren nuevas líneas de investigación relacionadas con la influencia de factores externos, como las condiciones laborales del personal, en la calidad del servicio. Estudios futuros podrían analizar el impacto de estas variables y proponer modelos integrales de mejora. Asimismo, sería relevante replicar este análisis en diferentes contextos para evaluar su aplicabilidad y generalización (Barragan, 2022).

CONCLUSIONES

La investigación identificó aspectos importantes relacionados con la gestión de la calidad en la atención ciudadana en los distritos educativos del Ecuador. Los resultados evidencian que, si bien existe una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios, persisten

desafíos vinculados a los tiempos de respuesta, la claridad de la información y la empatía en el trato del personal. Estas áreas representan oportunidades significativas para optimizar los procesos de atención y fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones educativas.

El análisis realizado contribuye al conocimiento transversal de la calidad en la atención ciudadana, destacando la importancia de implementar estrategias integrales que incluyan la capacitación continua del personal, el uso de tecnologías digitales y la evaluación periódica de los servicios que son aplicables no solo a los distritos educativos, sino también a otros contextos institucionales, lo que amplía la relevancia del presente trabajo para mejorar la gestión pública en general.

La investigación también resalta la necesidad de considerar factores culturales y demográficos en el diseño y prestación de servicios, con el objetivo de responder de manera efectiva a las expectativas y necesidades de una población diversa. Asimismo, los hallazgos sugieren que las condiciones laborales del personal de atención podrían influir en la calidad del servicio, abriendo una nueva línea de investigación que amerita mayor profundidad.

Este estudio representa un avance en la comprensión de los elementos que afectan la percepción de calidad en la atención ciudadana, acentuando la importancia de abordar tanto las dimensiones humanas como los aspectos técnicos en la gestión educativa. Futuras investigaciones podrían explorar con mayor detalle la relación entre las innovaciones tecnológicas y la mejora de la satisfacción de los usuarios, así como replicar a través de un análisis y evaluación a otros sectores públicos.

En conclusión, los hallazgos en esta investigación buscan no solo mejorar los servicios actuales, sino establecer un marco referencial para la implementación de políticas públicas que promuevan una atención ciudadana más eficiente, accesible y equitativa en los distritos educativos y en otras áreas de la gestión pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo, G. & Ponce, S. (2014). *Diseño estratégico para la mejora del desempeño en la atención al cliente en el área de mercadeo, dirigido al personal de ventas en pharmacy's* [tesis de pregrado, Universidad Laica]. ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1458>
- Babu, V. (2019). Family entrepreneurship in india's 'diamond city': a phenomenological research. *Studies In Business and Economics*, 14(2), 216-230. <https://doi.org/10.2478/sbe.2019-0036>
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 113-131. <https://doi.org/10.37228/estado-comunes.v1.n14.2022.244>
- Castro, A. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil* [tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UP_SGT_002690.pdf
- Cepeda, J., & Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*, 1(36). <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Chacha, E., Sánchez, J., Quimiz, J., & Llamuca, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Universidad y Sociedad*, 15(6), 204-213. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4138/4047>
- Chumpitaz, N. (2020). Gestión Administrativa y satisfacción del cliente socio en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, 2020. [Universidad Cesar Vallejo "Escuela de Posgrado" Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA]9
- Delgado Tapia, V. A. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2). e2430. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. & Del Pilar, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf
- Mamani, K., & Vilca, G. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 7(3), 1-16. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Peña D., Sánchez, M. & Sancan L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista RECIMUNDO*. 6(suppl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\)](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1))
- Rodríguez, J. (2020). De los sistemas de gestión al modelo integrado de planeación y gestión en el sector público: una revisión del caso colombiano. *Revista Eletrônica de Administração*, 26(1), 137-175. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.281.97181>

- Rodríguez, L., & Ordaz, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 28-40. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 11-25. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sayuri, G., & Espinoza, A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1), 18-34. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público. (2023). Centro de Atención Ciudad de Milagro. Milagro: Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público. <https://www.inmobiliar.gob.ec/cac-de-milagro-recibe-mas-de-90-000-usuarios-desde-su-apertura/>
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016*. Quito: Instituto de Altos Estudios Nacionales. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TESIS-BLANCA%20TONATO>.
- Vallejo-Borda, J., Cantillo, V. & Rodríguez-Valencia, A. (2020). A perception-based cognitive map of the pedestrian perceived quality of service on urban sidewalks, *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 73, 107-118. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2020.06.013>.
- Vivas, E. (2022). *Utilización de herramientas tecnológicas para el desarrollo de una política pública de seguridad pública - El caso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, [Tesis de maestría. Universidad Torcuato Di Tella]. <https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/12079>.