



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

**ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN CIUDADANA EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 09D19-2025**

AUTOR

Numerable Rivas Ronald Javier

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE INFORME DE
INVESTIGACIÓN**

**Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TUTORA

PhD. Guerrero Bejarano María

La Libertad, Ecuador

2026



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

**PhD. Homero Rodríguez Insuasti
COORDINADOR DEL PROGRAMA**

**PhD. María Guerrero Bejarano
TUTORA**

**PhD. Carlos Arguello Mendoza
DOCENTE ESPECIALISTA**

**PhD. Carlos Manosalvas Vaca
DOCENTE ESPECIALISTA**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por LCDO. RONALD JAVIER NUMERABLE RIVAS, como requerimiento para la obtención del título de Magíster en Administración Pública

TUTORA

PhD. María Guerrero Bejarano

23 días del mes de junio del año 2026



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, LCDO. RONALD NUMERABLE RIVAS

DECLARO QUE:

El trabajo de Titulación, **Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19-2025**, previo a la obtención del título en Magíster en Administración Pública, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 15 días del mes de junio del año 2026

EL AUTOR

Lcdo. Ronald Javier Numerable Rivas



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN CIUDADANA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 09D19-2025**, presentado por el estudiante, Lcdo. Ronald Numerable Rivas fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 10%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



Analysis report
Compilatio Magister+ | UPSE-ECU

Tesis UPSE NUMERABLE COMPILATIO

ID : 9c648a573262b27e8e80bbf472e179c63c61651a



10%

Suspicious texts

File name : Tesis UPSE NUMERABLE COMPILATIO.txt
Original file size : 245.7 KB
Number of words : 18,242
Number of characters : 126259

Submitter : MARÍA AUXILIADORA GUERRERO BEJARANO
Submission date : June 22, 2026
Upload type : interface
analysis end date : June 22, 2026

TUTORA

PhD. María Guerrero Bejarano



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, LCDO. RONALD NUMERABLE RIVAS

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de informe de investigación con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor

La libetrad, a los 15 días del mes de junio del año 2026

EL AUTOR

Lcdo. Ronald Numerable Rivas

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que han contribuido de manera significativa a la realización de esta tesis de maestría.

En primer lugar, agradezco a Dios, a mis familiares y amigos, quienes me han brindado su apoyo moral y emocional en cada etapa de este camino. A mi esposa, por ser mi roca y mi motivación diaria. A mis hijos, por su comprensión y por inspirarme a ser un mejor ejemplo.

Agradezco a todas las personas que participaron en este estudio como entrevistados, encuestados o colaboradores, cuya contribución fue fundamental para obtener los datos y conclusiones presentados.

Este logro no habría sido posible sin el apoyo y la colaboración de cada uno de ustedes. Mi más profundo agradecimiento por creer en mí y acompañarme en este emocionante viaje académico.

Ronald Javier Numerable Rivas

DEDICATORIA

Con profunda gratitud, dedico este trabajo de investigación a quienes han sido los pilares de mi vida y mi carrera académica. A mi familia, cuyo amor incondicional y sacrificio han sido la fuerza propulsora detrás de cada logro alcanzado. A mi esposa, compañera de vida y cómplice en cada desafío, por su constante apoyo, paciencia y comprensión durante este viaje. A mis hijos, fuente inagotable de inspiración y motivación para superarme día a día.

Dedico este trabajo de investigación a mis maestros y mentores, cuya sabiduría, guía y apoyo han iluminado mi camino académico y profesional. Sus enseñanzas y consejos han enriquecido profundamente mi desarrollo personal y profesional.

Este trabajo no solo representa el esfuerzo y dedicación personal, sino también el apoyo inquebrantable de todos aquellos que han estado a mi lado, animándome a perseguir mis sueños y alcanzar nuevas metas. A cada uno de ustedes, mi más sincero agradecimiento y reconocimiento por ser parte indispensable de este logro

Ronald Javier Numerable Rivas

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	I
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	II
CERTIFICACIÓN	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	IV
DECLARO QUE:	IV
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO	V
AUTORIZACIÓN	VI
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XV
RESUMEN	XVI
ABSTRACT.....	XVII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	5
EL PROBLEMA.....	5
1.1 Formulación del problema de investigación	5
1.2. Objetivo General:	6
1.3. Objetivos Específicos:.....	6
1.4 Planteamiento hipotético.....	6
1.4.1. Hipótesis General.....	6
CAPÍTULO 2.....	8

MARCO TEÓRICO	8
2.1. La atención ciudadana.....	8
2.1.1. Educación: estructura y procesos.....	9
2.2. La eficiencia de los procesos administrativos.....	11
2.3. Marco normativo ecuatoriano reciente (2019–2025).....	12
2.3.1. Transparencia y la forma de acceso a la información.....	12
2.3.2. Protección de datos personales (LOPD 2021 y Reglamento 2023).....	13
2.3.3. El Distrito de Educación 09D19: alcance territorial y canales	13
2.3.4. Dimensiones analíticas de la atención ciudadana	14
2.3.5. Dimensiones analíticas de los procesos administrativos	15
2.3.6. Modelo conceptual de evaluación para el Distrito 09D19.....	15
2.3.7. Consideraciones de las normas éticas y de igualdad.	15
2.4. Antecedentes del estudio.....	17
CAPÍTULO 3.....	29
METODOLOGÍA.....	29
3.2. Diseño y alcance de la investigación	29
3.3. Tipo y métodos de investigación.....	30
3.5. Población y muestra	32
3.5.1. Población	32
3.5.2. Muestra	33
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.7. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.	36
3.7.1. Validez del instrumento	37
3.7.2. Confiabilidad del instrumento	37

CAPÍTULO 4.....	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. Análisis de resultados.....	39
4.2. Hallazgos de la investigación.....	39
4.3. Prueba de normalidad de los datos.....	40
4.3.1. Resultados de las pruebas de hipótesis.....	41
4.3.2. Resultados de la entrevista aplicada a los funcionarios	44
4.4. Discusión.....	46
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población de estudio</i>	33
Tabla 2 <i>Muestra de estudio</i>	34
Tabla 3 <i>Prueba de normalidad</i>	40
Tabla 4 <i>Correlación entre las variables Atención ciudadana y Procesos administrativos</i>	41
Tabla 5 <i>Correlación entre la atención ciudadana y la planificación administrativa</i> ...	42
Tabla 6 <i>Correlación entre la atención ciudadana y la ejecución administrativa</i>	42
Tabla 7 <i>Correlación entre la Atención ciudadana y el control administrativo.</i>	43
Tabla 8 <i>Datos de la prueba piloto aplica a 25 sujetos</i>	81
Tabla 9 <i>Ítem 1</i>	119
Tabla 10 <i>Ítem 2</i>	120
Tabla 11 <i>Ítem 3</i>	121
Tabla 12 <i>Ítem 4</i>	122
Tabla 13 <i>Ítem 5</i>	123
Tabla 14 <i>Ítem 6</i>	124
Tabla 15 <i>Ítem 7</i>	126
Tabla 16 <i>Ítem 8</i>	127
Tabla 17 <i>Ítem 9</i>	128
Tabla 18 <i>Ítem 10</i>	129
Tabla 19 <i>Ítem 11</i>	130
Tabla 20 <i>Ítem 12</i>	131
Tabla 21 <i>Ítem 13</i>	132
Tabla 22 <i>Ítem 14</i>	133

Tabla 23 <i>Ítem 15</i>	134
Tabla 24 <i>Ítem 16</i>	135
Tabla 25 <i>Ítem 17</i>	137
Tabla 26 <i>Ítem 18</i>	138
Tabla 27 <i>Entrevista a funcionario 1</i>	140
Tabla 28 <i>Entrevista a funcionario 2</i>	140
Tabla 29 <i>Entrevista a funcionario 3</i>	141
Tabla 30 <i>Entrevista a funcionario 4</i>	142
Tabla 31 <i>Entrevista a funcionario 5</i>	143
Tabla 32 <i>Entrevista a funcionario 6</i>	143
Tabla 33 <i>Entrevista a funcionario 7</i>	144
Tabla 34 <i>Entrevista a funcionario 8</i>	145
Tabla 35 <i>Entrevista a funcionario 9</i>	146
Tabla 36 <i>Entrevista a funcionario 10</i>	146
Tabla 37 <i>Entrevista a funcionario 11</i>	147
Tabla 38 <i>Entrevista a funcionario 12</i>	148
Tabla 39 <i>Entrevista a funcionario 13</i>	149
Tabla 40 <i>Entrevista a funcionario 14</i>	149
Tabla 41 <i>Entrevista a funcionario 15</i>	150
Tabla 42 <i>Entrevista a funcionario 16</i>	151
Tabla 43 <i>Entrevista a funcionario 17</i>	152
Tabla 44 <i>Entrevista a funcionario 18</i>	153
Tabla 45 <i>Entrevista a funcionario 19</i>	153
Tabla 46 <i>Entrevista a funcionario 20</i>	154

Tabla 47 <i>Entrevista a funcionario 21</i>	155
Tabla 48 <i>Entrevista a funcionario 22</i>	156
Tabla 49 <i>Entrevista a funcionario 23</i>	157
Tabla 50 <i>Entrevista a funcionario 24</i>	157
Tabla 51 <i>Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativas del distrito de educación 09D19 - 2025</i>	159
Tabla 52 <i>Matriz de operacionalización</i>	160

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>item 1</i>	119
Gráfico 2 <i>item 2</i>	120
Gráfico 3 <i>item 3</i>	121
Gráfico 4 <i>item 4</i>	123
Gráfico 5 <i>item 5</i>	124
Gráfico 6 <i>item 6</i>	125
Gráfico 7 <i>item 7</i>	126
Gráfico 8 <i>item 8</i>	127
Gráfico 9 <i>item 9</i>	128
Gráfico 10 <i>item 10</i>	129
Gráfico 11 <i>item 11</i>	130
Gráfico 12 <i>item 12</i>	131
Gráfico 13 <i>item 13</i>	132
Gráfico 14 <i>item 14</i>	134
Gráfico 15 <i>item 15</i>	135
Gráfico 16 <i>item 16</i>	136
Gráfico 17 <i>item 17</i>	137
Gráfico 18 <i>item 18</i>	138

RESUMEN

En el Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía, se ha identificado una creciente demanda de la comunidad educativa para la gestión de trámites y atención administrativa. Los canales actuales resultan limitados, desorganizados y poco eficientes, generando demoras, duplicación de gestiones y una percepción negativa del servicio. La inexistencia de protocolos claros y personal capacitado afecta la calidad del servicio educativo, la transparencia institucional y la participación de los usuarios. Por ello, surge la necesidad de mejorar el Departamento de Atención Ciudadana, centralizando, organizando y optimizando los procesos de atención y respuesta. La implementación de estándares administrativos, herramientas tecnológicas adecuadas y protocolos de atención permitirá brindar un servicio ágil, ordenado y eficiente, fortaleciendo la confianza de la comunidad y asegurando la resolución oportuna de solicitudes. Este proyecto promueve una gestión pública más participativa, transparente y orientada a resultados, contribuyendo a la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios.

Palabras claves: Gestión, transparencia, eficiencia

ABSTRACT

In the Education District 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía, there is a growing demand from the educational community for the management of administrative procedures and services. The current channels are limited, disorganized, and inefficient, causing delays, duplication of tasks, and a negative perception of the service. The absence of clear protocols and trained personnel affects the quality of educational services, institutional transparency, and user participation. Therefore, there is a need to improve the Citizen Service Department by centralizing, organizing, and optimizing the attention and response processes. The implementation of administrative standards, adequate technological tools, and clear service protocols will provide agile, orderly, and efficient service, strengthening community trust and ensuring timely resolution of requests. This project promotes more participatory, transparent, and results-oriented public management, contributing to administrative efficiency and user satisfaction.

Keywords: Management, Transparency, Efficiency

INTRODUCCIÓN

En el Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía, se ha evidenciado una creciente demanda por parte de la comunidad educativa, compuesta por estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo y comunidad en general, en cuanto a la realización de diversos trámites relacionados con la gestión educativa. Sin embargo, los actuales canales de atención son limitados, poco eficientes y, en muchos casos, no cuentan con un protocolo claro de respuesta, lo que genera demoras, duplicación de gestiones y una percepción negativa del servicio por parte de los usuarios.

La implantación de sistemas de gestión persiguiendo la mejora continua facilita incrementar la eficiencia institucional, optimizar los procesos administrativos y elevar la calidad de los servicios a ofrecer a la ciudadanía, contribuyendo a la consecución de los objetivos organizacionales y al fortalecimiento del desempeño institucional (Tarazona & Fernández, 2025). En el caso del Distrito de Educación 09D19, la adopción de estos principios resulta pertinente para el hecho que la atención a la ciudadanía no pueda prescindir de procesos administrativos eficaces que permitan dar respuesta en el momento adecuado a los requerimientos de alumnos, representantes u otros actores de la comunidad educativa.

En el sitio la Administración Pública, se basa principalmente en una visión específica del entorno empresarial y su visión asociada; según los defensores de la Administración Pública, las organizaciones del sector público enfrentan una mayor presión y competencia debido a un entorno empresarial mucho más exigente y cambiante (Sisalema, Quiroga, Granja, Villacres, & Calderón, 2024). Esta tendencia se presenta como parte de acontecimientos más amplios y trascendentales: la globalización y el neoliberalismo; por lo cual, las entidades del sector público a pesar de presentar varias falencias para su funcionamiento, deben implementar medidas para mejorar la calidad del servicio que prestan a los usuarios.

En los últimos años, el tópico de la atención al ciudadano ha demostrado ser un elemento clave para la mejora de la calidad de los servicios públicos y una manera de fortalecer el vínculo que existe entre las instituciones y la sociedad; a nivel internacional, organismos como las Naciones Unidas constatan que una modernización de la gestión pública debe tender a buscar la transparencia, la efectividad, la prestación de servicios

que respondan a las necesidades de los ciudadanos, apoyándose en la innovación tecnológica y la transformación digital para optimizar los procesos de las instituciones (Chimbo, Ayme, & Angulo, 2026). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos señala que la confianza ciudadana en las instituciones públicas depende en gran medida de la capacidad de estas para brindar servicios accesibles, oportunos y de calidad (OECD, 2025).

En el contexto nacional, Ecuador ha impulsado iniciativas encaminadas a fortalecer la gestión pública y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía mediante la incorporación de herramientas tecnológicas, la simplificación de trámites y la promoción de una cultura de servicio orientada al usuario (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL, 2025). Sin embargo, siguen existiendo problemáticas vinculadas a los tiempos de respuesta, la eficiencia administrativa y la atención efectiva de las peticiones de los ciudadanos, los cuales darán pie a la elaboración de la percepción de la calidad de los servicios públicos.

En Educación, la atención ciudadana es un aspecto clave para propiciar una interacción adecuada entre las instituciones educativas y la sociedad; de esta manera, los distritos educativos son los responsables de informar y gestionar los requerimientos de los diferentes actores del sistema educativo, pero también de favorecer el acceso a los servicios y a los trámites de las propias instituciones educativas (Ministerio de Educación, 2024). En el caso del distrito educativo 09D19 Daule–Nobol–Santa Lucía, se han identificado oportunidades de mejora con referencia a la organización de los procesos, a la mejora de los tiempos de atención y, por último, a la mejora de los canales de comunicación institucional.

Por lo tanto, la investigación que aquí se presenta adquiere importancia porque para el presente trabajo se procederá a analizar la situación actual de la atención ciudadana del Distrito de Educación 09D19 en los procesos administrativos que se llevan a cabo a lo largo de todo el año 2025, al tiempo que se tratarán de identificar factores que inciden en la calidad y eficiencia del mismo (Chacha, Sánchez, Quimiz, & Llamuca, 2023). Además, contribuirá a la formulación de estrategias orientadas al fortalecimiento institucional, mediante la implementación de procesos estandarizados, la capacitación del personal, el uso adecuado de herramientas tecnológicas y el establecimiento de protocolos

de atención que favorezcan una gestión más eficiente, transparente y centrada en las necesidades de la comunidad educativa.

Los trámites dentro del Distrito de Educación 09D19, se llevan a cabo dentro de los parámetros establecidos en la Ley para la Optimización y Eficiencia de trámites administrativos. Por ello, se hace necesario mejorar el Departamento de Atención Ciudadana que optimice la gestión de los trámites y establezca una relación educacional entre la ciudadanía y la administración pública educativa distrital.

La gestión educativa de calidad está determinada por el tipo de servicio que prestan las instituciones educativas de la comunidad. Para el caso del Distrito de Educación 09D19 Daule - Nobol - Santa Lucía, se viene demandando cada vez más la mejora de los procesos de atención a la ciudadanía porque no existe un mecanismo formal, estructurado, eficiente para canalizar y dar respuesta a la comunidad educativa a la espera de solicitudes, trámites, reclamaciones y consultas.

La atención ciudadana es un tema importante para la gestión pública educativa ya que afecta de forma inmediata a la transparencia, legitimidad institucional y satisfacción de las personas atendidas (OCDE, 2021). Para el caso ecuatoriano, en el Distrito 09D19 Daule–Nobol–Santa Lucía en particular, el aumento progresivo de los procedimientos administrativos ha puesto a prueba la operatividad de las vías de atención, mostrando debilidades tanto en la eficiencia como en la claridad de los protocolos de actuación establecidos (BID, 2023). Este contexto manifiesta la necesidad de consolidar modelos de gestión orientados a resultados que aseguren respuestas consideradas y confiables con respecto a las demandas de la comunidad educativa.

Los distintos estudios muestran que la carencia de procesos estandarizados para dar canal a las solicitudes, reclamaciones y consultas impacta negativamente en la calidad del servicio y la relación ciudadanía-administración pública (Riojas, 2025; Ferré, 2025; Terrazas, 2024). En las entidades educativas, la gestión por procesos ha mostrado que la falta de directrices claras, por un lado, la carencia de formación sistemática y con la formación del personal de administración, se traduce en duplicidades, en tiempos de espera, en uso ineficiente de recursos (Prado, 2026). Por lo tanto, el enfoque por procesos y las competencias institucionales se plantean como imprescindibles para mejorar la atención ciudadana.

La eficiencia de los procesos administrativos se configura, entre otros elementos, por factores estructurales, organizativos, planificación estratégica, para supervisar de forma

eficiente, recursos limitados y una cultura de mejora continua (Gómez J. , 2025). Sin embargo, la evidencia empírica manifiesta que la cantidad de trámites presencial y la poca digitalización, limitando la capacidad de respuesta de la administración, afectando la calidad de la prestación del servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios; la limitación que pone de manifiesto que se hace urgente modernizar los procesos administrativos a partir de soluciones tecnológicas integradas.

En este contexto, la literatura reciente destaca la valía de enfoques como el Business Process Management (BPM), así como la gestión del conocimiento para una mejor planificación de los flujos administrativos, la actualización de los tiempos de atención y la mejora de la toma de decisiones fundamentadas por la evidencia (Guallasamin, 2024). Las evidencias en el entorno educativo ecuatoriano parecen ser incipientes, ya que perviven elementos como la resistencia a asumir el cambio y el escaso equipamiento informático para conseguir alcanzar los objetivos deseados.

A partir de estas razones, esta investigación estudia la relación entre la atención ciudadana y la eficiencia de los procesos administrativos en la gestión pública educativa del Distrito 09D19 durante el año 2025, buscando distinguir las interfaces que afectan la calidad de los servicios, así como identificar directrices de mejora en la atención en bien de reducir tiempos, optimizar recursos y aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos (Matamoras & Bravo, 2025). Metodológicamente, la investigación se fundamenta en la medición de la percepción de usuarios internos y externos mediante encuestas estructuradas con escala ordinal tipo Likert, en coherencia con la operacionalización de las variables analizadas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Formulación del problema de investigación

¿Cómo es la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19 durante el año 2025?

La atención ciudadana constituye un componente esencial de la gestión pública, ya que garantiza el acceso de la población a servicios eficientes, transparentes y orientados a sus necesidades, influyendo directamente en la percepción sobre el desempeño institucional y el cumplimiento de los principios de buen gobierno (OCDE, 2021). En el contexto de los servicios educativos, estos elementos adquieren especial relevancia debido a que una atención adecuada favorece la satisfacción de los usuarios, fortalece la confianza en las instituciones y contribuye al mejoramiento de los procesos administrativos desarrollados por los organismos responsables de la gestión educativa.

Los distritos de educación dentro del sistema educativo ecuatoriano asumen responsabilidades asociadas con la gestión de procedimientos administrativos de distinto tipo dirigidos, principalmente, a estudiantes, docentes, representantes legales y otros actores de la comunidad educativa (Ruíz, 2023). La atención ciudadana juega un papel importante ya que es el mecanismo a partir del cual se hacen llegar las solicitudes, las consultas y los requerimientos en relación a los servicios educativos (Chacha, Sánchez, Quimiz, & Llamuca, 2023). La capacidad institucional para ofertar respuestas rápidas, precisas y adecuadas a la necesidad de la ciudadanía contribuye al fortalecimiento de la gestión administrativa y a la satisfacción de aquellas personas que tienen acceso a servicios educativos (Apaza & Vargas, 2025).

Diversas investigaciones han revelado que las instituciones públicas suelen tener dificultades con respecto a los tiempos de respuesta, la limitada comunicación con los usuarios, las insuficientes calificaciones del personal y el uso restringido de la tecnología (BID, 2023). Estas condiciones pueden influir en la calidad de los servicios brindados y los niveles de satisfacción de los ciudadanos, de esta forma, pueden generarse demoras en la gestión de los trámites y una evaluación negativa de la eficiencia institucional.

Con la finalidad de poder establecer cómo se desarrolla la atención a los ciudadanos en el Distrito de Educación 09D19 Daule–Nobol–Santa Lucía, se hace necesario examinar la forma en la que se desarrolla la atención a los ciudadanos en los procesos administrativos durante el año 2025, hasta con ciertas condiciones relativas a la calidad del servicio, la eficiencia de la gestión de trámites, la capacidad del personal para dar respuesta y cómo se hace uso de los recursos tecnológicos, llegando a la identificación de estos factores y la capacidad de poder proponer acciones orientadas para que los ciudadanos mejoren su experiencia como usuarios y, a su vez, apuesten por fortalecer la gestión institucional.

1.2. Objetivo General:

Determinar la relación entre la atención ciudadana y los procesos administrativos en el Distrito de Educación 09D19.

1.3. Objetivos Específicos:

1. Analizar la relación entre la atención ciudadana y la planificación administrativa en el Distrito de Educación 09D19.
2. Examinar la relación entre la atención ciudadana y la ejecución administrativa en el Distrito de Educación 09D19.
3. Evaluar la relación entre la atención ciudadana y el control administrativo en el Distrito de Educación 09D19.

1.4 Planteamiento hipotético

1.4.1. Hipótesis General

H₁: La atención ciudadana se relaciona significativamente con los procesos administrativos en el Distrito de Educación 09D19.

1.4.2. Hipótesis Específicas

H₁: La atención ciudadana se relaciona significativamente con la planificación administrativa en el Distrito de Educación 09D19.

H₂: La atención ciudadana se relaciona significativamente con la ejecución administrativa en el Distrito de Educación 09D19.

H₃: La atención ciudadana se relaciona significativamente con el control administrativo en el Distrito de Educación 09D19.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. La atención ciudadana

La atención ciudadana es el conjunto de principios, procedimientos, mecanismos y formas de comunicación, asistida y por medios digitales, que emplean las instituciones públicas para proporcionar información, orientar a sus usuarios, administrar trámites, dar respuestas a sus requerimientos y asegurar la rendición de cuentas (Arango, 2016). Su desarrollo se articula en el marco de criterios de calidad, de transparencia, de protección de datos y de respeto por los derechos de la ciudadanía.

La evolución hacia una administración pública digital, ciudadana y de orientación al ciudadano ha dado paso a una transformación de los modelos tradicionales de atención, poniendo el acento en la prestación de servicios de eficiencia e implicando la creación de valor público (OECD, 2025). Así, el análisis de la atención ciudadana en el seno de los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19 Daule-Nobol-Santa Lucía debe considerar los aportes de la gestión pública moderna y el gobierno digital y tener presente el marco normativo que regula la práctica de las instituciones públicas ecuatorianas.

La atención que presta el Distrito de Educación 09D19 Daule–Nobol–Santa Lucía responde a criterios de calidad con el fin de lograr una buena prestación a los usuarios de los servicios prestados por ella (Baque, 2020). En tal sentido, la capacidad de atender requerimientos y de solventar inquietudes es un aspecto clave para poder lograr una mejor satisfacción de la ciudadanía y mejora de la percepción de la gestión que efectúa dicha dirección.

En la actualidad, la institución cuenta con una dependencia destinada a orientaciones e informaciones de los usuarios sobre el procedimiento que deben seguir para la realización de ciertos trámites administrativos (Ministerio de Educación, 2024). Todos los requerimientos relacionados con las trayectorias académicas que los estudiantes de las instituciones educativas de los cantones Daule, Nobol y Santa Lucía se pueden gestionar en esta unidad, haciéndola accesible a las necesidades que presenta la comunidad educativa.

Durante el período lectivo 2024-2025, el Distrito de Educación 09D19 Daule-Nobol-Santa Lucía registró una cobertura de 41.355 estudiantes pertenecientes a

instituciones fiscales y realizó el seguimiento de la calidad educativa de 17.954 estudiantes de establecimientos particulares y municipales, contando además con 236 instituciones educativas dentro de su jurisdicción, de las cuales 194 correspondieron al sostenimiento fiscal, 39 al particular y una al municipal (Ministerio de Educación, 2024). Estas cifras reflejan la magnitud de la gestión administrativa desarrollada por el distrito y evidencian la necesidad de mantener procesos de atención ciudadana eficientes que permitan responder oportunamente a los requerimientos de la comunidad educativa.

2.1.1. Educación: estructura y procesos

Con las reformas que se introdujeron en la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) en el año 2021 se ha posibilitado actualizar numerosos procedimientos y competencias dentro del sistema educativo ecuatoriano, especialmente los que hacen referencia a matrículas, traslados, certificaciones e inclusión educativa. Tales modificaciones establecen lineamientos en el funcionamiento de trámites y determinan las responsabilidades de las instancias administrativas que tienen atribución para atender a los requerimientos solicitados y formulados por parte de la ciudadanía.

Entre los trámites más recurrentes elaborados por los usuarios del Distrito de Educación 09D19 se hallan las solicitudes en torno al acceso a la plataforma educativa y a la consulta de información académica de los estudiantes (Yanchaluiza, 2025). Así, padres de familia, representantes legales y estudiantes se presentan de manera regular en la Institución para recibir apoyo en la revisión y la descarga de reportes de calificaciones de los períodos del año 2018 – 2024, generándose uno de los requerimientos más recurrentes en el marco del servicio de atención ciudadana distrital.

Una de las finalidades de las personas que se acercan a las dependencias de la PTRI o Dirección Distrital tiene que ver con la forma de conseguir el acceso a la plataforma Académico Ecuador (Guerrero & Trejos, 2021). Es decir, la generación o recuperación de credenciales de acceso para consultar la información académica y las descargas de los reportes de calificaciones emitidos en cada uno de los periodos de evaluación, constituyendo así un procedimiento habitual dentro de la atención ciudadana.

Dentro de los procesos de obtención de los reportes académicos que poseen una gran demanda de solicitudes, el Departamento de Atención Ciudadana cuenta además con personal que realiza la función de acompañamiento a cada uno de los usuarios que lo soliciten (Ocampo, 2020). El servicio que ofrece la intervención de un analista permite

hacer la gestión de cada uno de los requerimientos planteados, sobre todo en aquellos casos donde hay dificultades de acceso o de descarga de las calificaciones, lo que permite con ello el acompañamiento a las necesidades que plantean tanto los padres de familia como los representantes y los estudiantes.

La planificación estratégica y la calidad de los servicios pueden ser considerados como elementos estratégicos determinantes para el fortalecimiento de las instituciones públicas, en virtud de que tanto el proceso de planificación, como el proceso de ejecución de sus respectivos procesos impactan en el desempeño del trabajo organizacional o en la imagen que los ciudadanos puedan tener acerca de los servicios públicos que reciben (Valencia, 2022). Desde esta óptica, las instituciones que brindan atención a la ciudadanía deben implementarse acciones tendientes a la mejora continua de sus procesos de atención, a efectos de incrementar la evaluación de la eficiencia institucional y a la vez dar respuesta a las demandas de la ciudadanía.

La calidad de la atención ciudadana se relaciona de forma extremadamente directa con la imagen y la credibilidad de las instituciones públicas; un trato prestado en la atención ciudadana que sea profesional, respetuoso y orientado a la solución de las necesidades del usuario ayudará a generar seguridad en la gestión institucional, así como a generar valoraciones positivas de los servicios públicos (López, 2025). Las demoras, la escasa atención prestada o la mala atención pueden provocar insatisfacción, así como una mala percepción por parte de los ciudadanos acerca de la capacidad del desempeño de los servicios públicos, convirtiendo a la atención ciudadana en un elemento estratégico del fortalecimiento de la participación y de la confianza social.

En este contexto, se hace imprescindible hacer hincapié en el reforzamiento de los procesos de atención a los usuarios en el interior de las instituciones de carácter público, tratando de que cualquier requerimiento sea tratado con calidad, prontitud y eficiencia de tal forma que se abra la lógica de la administración pública (Rodríguez & Chavarrio, 2022). Para ello, es necesario contar con personal formado que sepa cómo realizar los procesos administrativos, y que sepa cómo orientar bien a los ciudadanos a la hora de llevar a cabo sus trámites, y así contribuir a una gestión más rápida, a un menor tiempo de respuesta y al aumento de la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios prestados.

La atención ciudadana en las instituciones públicas trasciende la simple gestión de trámites administrativos, ya que constituye un mecanismo para garantizar derechos y fortalecer la relación entre la ciudadanía y el Estado mediante la prestación de servicios eficientes, transparentes e inclusivos (Patiño, 2025). Desde esta interpretación la calidad de la atención tiene una importancia considerable en la gestión pública, porque la mala atención puede generar carencia de confianza en los destinatarios, y eso puede afectar la credibilidad sobre la competencia institucional; por ello, las instituciones públicas deben orientarse a mejorar continuamente sus procesos, siendo la satisfacción de los ciudadanos uno de los indicadores esenciales para el buen rendimiento institucional.

2.2. La eficiencia de los procesos administrativos

El procedimiento administrativo se considera como un conjunto de pasos y actividades coordinados que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos que existen en una organización, para llegar a los objetivos de la institución de forma eficiente y eficaz (Toala & Moreno, 2024). Su aplicación permite una correcta gestión de los recursos humanos, materiales y tecnológicos, lo que permite alcanzar los objetivos establecidos al igual que reforzar el rendimiento organizacional.

El análisis en la actual investigación se enfoca a los procedimientos administrativos realizados en el Distrito de Educación 09D19 Daule–Nobol–Santa Lucía, para contribuir a encontrar mecanismos que permitan una gestión más eficiente de los trámites que realizan los ciudadanos (Guanotoa, Tayo, Romero, & Parra, 2024). En dicho proceso, resulta crucial que el personal que realiza la atención de la ciudadanía ofrezca la información necesaria de forma clara y oportuna al usuario con el propósito de acceder a los servicios y permitir una atención que corresponda con las necesidades de la comunidad educativa.

La gestión administrativa por procesos es un método que busca mejorar el ejercicio de las instituciones públicas, organizando adecuadamente sus actividades y procedimiento; la gestión administrativa por procesos hace que aumente la atención a la ciudadanía pues contribuye a que se presten servicios de calidad, a las demandas de la población (Cantos & Ampuero, 2022). En este sentido, la gestión administrativa de los procesos puede contribuir a aumentar la pertinencia de la Administración Pública junto con los niveles de satisfacción de la ciudadanía.

La gestión administrativa tiene un peso específico de relevancia para la organización y gestión de la administración pública, ya que permite coordinar, planificar, dirigir y controlar las actividades y procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos institucionales (Yumpo, 2024). Aplicar la gestión administrativa por procesos es favorable para una utilización eficaz de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, simplificando una administración sostenible y ordenada; se encuentra relacionado también con la disposición de los objetivos, la extensión de los planes de acción y la adecuada asignación de responsabilidades, que son conceptos necesarios para el correcto funcionamiento de la Administración Pública.

A fin de lograr una debida atención ciudadana en el Distrito de Educación 09D19, es necesario contar con personal cualificado que maneje los procedimientos administrativos que deben seguirse en cada trámite (Palacios, Bravo, & Loor, 2023). La formación de los servidores públicos permite que puedan ofrecer una correcta orientación a los usuarios, explicarles las fases que deberán tener en cuenta y ofrecerles información condigna en relación a los requisitos exigibles, favoreciendo así la realización de un trámite más ágil y una mejor atención respecto a lo que debería ser esta actividad.

Numerosas investigaciones han demostrado que una de las causas que principalmente generan insatisfacción a los usuarios de las instituciones públicas se relaciona con las esperas largas de atención a los trámites y la escasa capacidad de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos (Rodríguez V. , 2023). Aunado a las deficiencias en los procesos de información y comunicación institucional, las cuales no permiten que se produzca esa debida orientación de los usuarios y limitan el acceso a soluciones eficaces y oportunas.

2.3. Marco normativo ecuatoriano reciente (2019–2025)

2.3.1. Transparencia y la forma de acceso a la información

Los cambios que se han realizado en la Ley Orgánica de Transparencia y de Acceso a la Información Pública han venido a dar mayor impulso a la gestión pública con enfoque ciudadano, proponiéndose una publicación de la información institucional que esté actuando de manera clara, accesible y por el tiempo que se requiera (Calle, Goya, Bazan, & Maldonado, 2024). Las disposiciones autorizan a mejorar los procesos en la atención a la ciudadanía haciendo públicas las instrucciones que tienen que ver con compartir la información de los tiempos de respuesta y de los mecanismos de seguimiento

de los trámites, las que favorecen las transparencias de la información y el control social de la gestión pública.

En el Distrito de Educación 09D19 se gestiona la información de los estudiantes, padres y familias, docentes y directores que llegan a la institución a realizar trámites administrativos; debido a la naturaleza de la información en sí misma, asumir un manejo responsable y seguro para evitar la vulneración de la reserva de la información de los usuarios es un primer paso en el proceso de información (Espinel, 2025). En este sentido, la legislación ecuatoriana promulga medidas que van por la protección de los datos personales, teniendo el cuidado de que el tratamiento informático se realice bajo criterios que tengan que ver con los procedimientos de seguridad, de privacidad y del respeto de los derechos de ciudadanía.

2.3.2. Protección de datos personales (LOPD 2021 y Reglamento 2023)

La Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento General contienen disposiciones dirigidas a garantizar el adecuado tratamiento de la información de carácter personal por las instituciones públicas, incluidos los principios de legalidad, confidencialidad, seguridad y uso responsable de los datos de los ciudadanos (Martín I. , 2026). Esta norma se traduce, por lo tanto, en la manera en que se desarrollan en el seno de la entidad pública los procesamientos y tramitaciones documentales, dado que aquello relacionado con la estructura de formularios, la gestión de expedientes, el control de la información sobre los alumnos y el diseño de los procedimientos internos han de ajustarse a las exigencias normativas y en relación a los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad que tienen las personas dueñas de los datos.

2.3.3. El Distrito de Educación 09D19: alcance territorial y canales

El Distrito de Educación 09D19 forma parte de la Zona 5 del Ministerio de Educación y tiene jurisdicción en los cantones Daule, Nobol y Santa Lucía, ubicados en la provincia del Guayas, cumpliendo funciones relacionadas con la gestión educativa y la atención a los diferentes actores que integran el sistema educativo, entre ellos estudiantes, docentes, directivos y representantes legales (Ministerio de Educación, 2024). Su accionar institucional se encuentra respaldado por lineamientos oficiales que regulan los

procesos de atención ciudadana, la prestación de servicios y los mecanismos de rendición de cuentas dirigidos a la comunidad educativa.

La Dirección Distrital 09D19 Daule–Nobol–Santa Lucía tiene su ubicación central en el cantón Daule junto con los espacios de la Unidad Educativa Juan Bautista Aguirre, desde donde lleva a cabo la coordinación la gestión administrativa y educativa de su territorio; su ámbito de cobertura es el que conforman las parroquias de Daule, Juan Bautista Aguirre, Laurel, Limonal, Los Lojas y La Aurora; un número elevado de instituciones educativas fiscales, tanto urbanas como rurales, se concentran en estas parroquias, lo que requiere una atención permanente a las demandas de la comunidad educativa y los procesos administrativos que tienen lugar en el Distrito.

2.3.4. Dimensiones analíticas de la atención ciudadana

Para un análisis adecuado, se proponen dimensiones e indicadores alineados con marcos internacionales y la evidencia reciente sobre calidad.

Accesibilidad y usabilidad: Hace referencia a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los servicios y comprender la información proporcionada por la institución, considerando aspectos como lenguaje claro, accesibilidad de plataformas y orientación durante la atención.

Indicadores: Facilidad de acceso a los servicios; claridad de la información proporcionada; accesibilidad de los canales de atención.

Multicanalidad y consistencia: Evalúa la coherencia de la información y la calidad de la atención brindada a través de los diferentes canales disponibles, tales como ventanilla, teléfono y medios digitales.

Indicadores: Uniformidad de la información entre canales; disponibilidad de canales de atención; coherencia en las respuestas proporcionadas.

Tiempo de respuesta y cumplimiento: Analiza la capacidad institucional para atender solicitudes dentro de los plazos establecidos y satisfacer los requerimientos de los usuarios.

Indicadores: Tiempo de atención; cumplimiento de plazos; resolución de trámites en primera instancia.

2.3.5. Dimensiones analíticas de los procesos administrativos

Para un análisis adecuado, se proponen dimensiones e indicadores alineados con los procesos administrativos.

Planificación administrativa: Comprende la organización de actividades, recursos y procedimientos necesarios para el cumplimiento de las funciones institucionales.

Indicadores: Organización de actividades; disponibilidad de recursos; claridad de procedimientos.

Ejecución administrativa: Se refiere al desarrollo de las actividades y trámites institucionales conforme a los procedimientos establecidos.

Indicadores: Cumplimiento de procedimientos; eficiencia en la gestión de trámites; oportunidad en la ejecución de actividades.

Control administrativo: Corresponde a las acciones de supervisión y seguimiento orientadas a verificar el cumplimiento de los procesos y promover mejoras institucionales.

Indicadores: Supervisión de procesos; cumplimiento normativo; implementación de acciones de mejora.

2.3.6. Modelo conceptual de evaluación para el Distrito 09D19

Se propone un **modelo causal** para el análisis de la atención ciudadana:

- **Calidad del servicio** (facilidad de interacción, cumplimiento, cuidado al ciudadano, seguridad/privacidad, confiabilidad) → Valor percibido → Satisfacción → Confianza/lealtad (intención de volver a usar el canal, recomendación).
- **Mediaciones/moderaciones:** *consistencia* entre canales (modera satisfacción), *conciencia* del servicio (modera relación calidad–satisfacción), *proactividad* (reduce fricción), y cumplimiento normativo como condición habilitante de calidad.

2.3.7. Consideraciones de las normas éticas y de igualdad.

Los procedimientos orientados a la atención al ciudadano garantizarán el tratamiento, perfectamente igual, entre el ciudadano y el servicio público, la igual

protección para todas las personas en sus relaciones con el servicio público y la protección de la información de los niños, las niñas, los adolescentes en el servicio público educativo.

La ética en el servicio público de atención a la ciudadanía se encuentra sostenida en principios como la transparencia, la responsabilidad y la honradez como forma de atención a los ciudadanos (Guamán & Pérez, 2025). En este sentido, el servidor público se ve obligado no solo a seguir las propias etapas del procedimiento administrativo, sino que también tiene el deber de dar el trato de la ciudadanía, apostando a que el trato a los usuarios sea respetuoso, imparcial y correcto. Las actuaciones que se relacionen con el clientelismo, la irregularidad o las malas conductas afectan la confianza del ciudadano y debilitan la imagen institucional ante la comunidad.

La ética pública también establece que los servicios estatales deben ser accesibles para toda la población excluyendo el riesgo de la exclusión como forma de atención (Guamán & Pérez, 2025). Esto significa concretar actuaciones que permitan la atención a las personas con discapacidad, usuarios con dificultades tecnológicas o gente de los sectores lejanos; actuaciones que conforme a la ejecución de procesos públicos menores ayudarán a cerrar la brecha y que fortalecen la equidad en la atención a los servicios públicos.

Las consideraciones en materia ética y de equidad respecto al acceso a los trámites administrativos en las instituciones públicas generan el respeto de los derechos de ciudadanía y el consolidar la confianza ciudadana respecto de la gestión estatal (Delgado, 2025). La atención ciudadana no se limita a resolver trámites administrativos; implica reconocer a cada usuario como un sujeto de derecho, que promueve una atención digna, transparente, justa y acogedora. En tal sentido, la ética da dirección a las pautas de acción de las instituciones públicas y la equidad favorece el acceso igual a los servicios públicos, cooperando con el fortalecimiento de la democracia, la inclusión social y la legitimidad institucional.

Entre 2019 y 2025 un modelo de atención ciudadana orientado a la calidad de la normativa, a la experiencia de atención ciudadana, a la transparencia institucional y a la confidencialidad de los datos personales se ha ido consolidando (Cabrera, 2026). Éste obtiene una gran relevancia en el Distrito de Educación 09D19, dado que el flujo de trámites administrativos es permanente y necesita de mecanismos de atención; en este contexto, se hace necesario implementar mecanismos de accesibilidad y trámites sujetos

a condiciones de evaluación permanente para ir mejorando la atención a la comunidad educativa.

En este momento, uno de los más grandes inconvenientes y problemas a los que se enfrentan muchas instituciones públicas en el Ecuador tiene que ver con la lentitud en la atención y la solución de los requerimientos que realiza la ciudadanía, situación que también puede desmerecer la percepción de calidad de la atención recibida (Bravo, Gabanilla, Clavijo, Quezada, & Valencia, 2022). Con el principal objetivo de lograr esta situación, sería necesario implementar estrategias dirigidas a fortalecer la gestión administrativa y hacia los procesos de atención; acciones que permitieran minimizar los tiempos de respuesta, mejorar la eficiencia institucional de las instituciones y alcanzar mayores niveles de satisfacción entre las personas que accedieron a los servicios públicos.

2.4. Antecedentes del estudio

Un trabajo de investigación, realizado en Perú por Bendezu (2022), titulado: La calidad educativa, gestión de proceso y el servidor público administrativo de la UGEL 08 Cañete-Lima, 2020, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la calidad educativa, la gestión por procesos y el servidor público administrativo. La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño no experimental de corte transversal, siendo la muestra de 316 servidores públicos administrativos. Los datos fueron recolectados mediante cuestionarios validados y como las variables presentaban una distribución no paramétrica, se empleó el coeficiente Rho de Spearman para el contraste de las hipótesis. Los resultados indicaron la existencia de relaciones significativas entre las variables estudiadas, lo que permitió establecer que a una mayor calidad educativa y gestión por procesos le corresponde otro mayor comportamiento del servidor público administrativo.

Con relación a los resultados inferenciales, se presenta una correlación positiva considerable entre la calidad educativa y el servidor público administrativo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,683, es decir, que cuanto más se fortalezca las componentes inherentes a la calidad institucional, mejor será el desempeño del personal administrativo correspondiente. De manera similar, la gestión por procesos tiene una correlación positiva moderada con el servidor público administrativo, con un $Rho = 0,495$, y representa que existe una adecuada planificación y organización de los procedimientos administrativos que mejoran las funciones que realiza el servidor público. En conjunto, los resultados indican la importancia de la gestión para alcanzar mayores niveles de desempeño institucional.

Con respecto a la significancia del presente estudio, los hallazgos obtenidos por Bendejú (2022) permiten validar que los procesos organizacionales y la calidad en la gestión guardan una relación directa con el desempeño de los servidores públicos administrativos; y por lo tanto, los hallazgos mencionados constituyen una referencia importante para entender cómo una adecuada gestión administrativa de los procesos puede ser favorable no sólo para la eficiencia sino también para la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios. De igual forma, la presente investigación tiene como propósito establecer la relación entre variables vinculadas a la atención ciudadana y a los procesos administrativos, de modo que los hallazgos que obtuvo el autor constituyen una evidencia empírica que permite comprender la existencia de asociaciones positivas entre ambas variables.

La calidad educativa demostró una correlación positiva considerable con el servidor público administrativo de la (Rho = 0,683), en tanto que la gestión por procesos mostró una correlación positiva moderada con la variable anteriormente mencionada (Rho = 0,495), lo que permite afirmar que el fortalecimiento de la calidad institucional y la gestión administrativa adecuada mejoran el desempeño de los servidores públicos, evidenciándose relaciones directas y significativas entre las variables analizadas.

Un estudio realizado en Perú, por Meza (2024), titulado: Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022, tuvo como finalidad determinar cómo es la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central. La investigación se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo. La población estuvo constituida por 800 usuarios a la que se le tomó una muestra no probabilística de 195 sujetos. Para la recolección de la información se aplicó una encuesta. Los datos fueron procesados mediante el software SPSS. Luego de comprobar que las variables no presentaban una distribución normal, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para el contraste de hipótesis. Los resultados evidencian una correlación positiva muy fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, alcanzando un coeficiente Rho = 0,857 y lo que permitió confirmar que una mejora en la calidad del servicio está asociado a unos mayores niveles de satisfacción de parte de los ciudadanos.

Con relación a los hallazgos inferenciales por dimensiones, cabe mencionar que la calidad en los servicios tuvo una correlación positiva fuerte con la satisfacción del usuario, donde el Rho = 0,822. Al igual, la calidad en las relaciones humanas mostró una correlación positiva fuerte con la satisfacción, donde el Rho = 0,834, dejando claro cuán importantes son las relaciones

interpersonales a la hora de percibir el servicio por parte de los usuarios. En consonancia con lo anterior, la calidad en las actitudes tuvo una correlación positiva fuerte con la satisfacción, donde el $Rho = 0,826$, lo que refleja que las conductas y habilidades blandas de las personas influyen favorablemente en la calificación del servicio. La calidad en las responsabilidades tuvo una correlación positiva fuerte con la satisfacción también, con un $Rho = 0,805$; esto es un indicio que permite decir que el cumplimiento exitoso de las funciones asignadas influye significativamente en la satisfacción ciudadana. Estos hallazgos en su conjunto, nos permiten asegurar que todas y cada una de las dimensiones analizadas tienen correlaciones positivas y estadísticamente significativas respecto a la satisfacción del usuario.

Con respecto al significado para el presente estudio, los resultados obtenidos por Meza (2024) demuestran que la calidad del servicio es un aspecto clave para el fortalecimiento de la satisfacción de los ciudadanos en los procesos de atención pública que ofrecen las entidades de carácter público administrativo. En este sentido, los resultados expuestos constituyen un soporte empírico relevante para entender que la atención lleva a la mejora de la percepción de los usuarios de la gestión institucional, en la medida en que la calidad del servicio se expresa a través de una atención adecuada, la relación humana, una actitud positiva y el cumplimiento de responsabilidades. Por ello, los hallazgos del presente estudio son comparables con el propio, dado que analizan dos variables referidas a la atención pública y el administrativo, encontrándose así relaciones directas y significativas entre las variables estudiadas.

La calidad del servicio mostró una fuerte correlación positiva con la satisfacción del usuario ($Rho = 0,857$). En el detalle de calidad en los servicios $Rho = 0,822$; las relaciones humanas $Rho = 0,834$; las actitudes $Rho = 0,826$ y las responsabilidades $Rho = 0,805$. Esta puede ser una de las razones que permitan afirmar que la calidad del servicio en la atención pública mejora la satisfacción de los usuarios con relaciones positivas y significativas entre las dimensiones que se evalúan y la percepción del servicio recibido.

Un estudio realizado en Perú, por Zulqarnain et al. (2025), titulado: Clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en el personal de instituciones educativas de nivel secundario, tuvo como objetivo demostrar la interrelación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en 4 instituciones educativas del distrito de Macusani. Esta investigación de desarrollo es de acercamiento cuantitativo y de tipo no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 128 trabajadores, todos pertenecientes a los niveles educativo, administrativo y operativo, los cuales fueron evaluados a partir de instrumentos validados sobre cada una de las variables involucradas. Después de aplicar la prueba para la normalidad de los datos, se optó por utilizar el coeficiente Rho de Spearman para contrastar las hipótesis formuladas.

Los resultados permitieron validar la existencia de una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente $Rho = 0,617$, lo que permitió concluir que a mejores condiciones del ambiente organizacional mayor satisfacción tienen los trabajadores.

En referencia a los resultados inferenciales por dimensiones, la autonomía exhibió una correlación positiva moderada, obteniendo un valor de $Rho=0,540$. Asimismo, el reconocimiento mostró una relación positiva moderada, alcanzando $Rho=0,541$, de manera que la apreciación del desempeño incidiría positivamente en el bienestar en el trabajo. La equidad tuvo una correlación positiva, aunque baja, de $Rho=0,458$. Con relación a la innovación, esta dimensionó una relación positiva moderada con la satisfacción laboral, destacándose por un $Rho=0,572$, de manera que la incorporación de prácticas y procesos recientes refuerza la percepción positiva de los trabajadores. Por su parte, la dimensión presión no evidenció relación significativa con la satisfacción laboral, permitiendo inferir que las exigencias laborales no constituyen un factor determinante en la valoración que el personal lleva a cabo sobre su trabajo. En líneas generales, los resultados evidenciaron que las dimensiones asociadas con el apoyo organizacional y el reconocimiento presentan relaciones positivas con la satisfacción laboral.

En lo que respecta al significado para la presente investigación, los resultados obtenidos por Zulqarnain et al. (2025) hacen evidente que las condiciones organizacionales y los factores asociados a la gestión institucional juegan un papel central a la hora de verificar la percepción y satisfacción de usuarios internos. En este sentido, los resultados obtenidos constituyen un elemento empírico importante en el saber que unos ambientes organizacionales favorables que están caracterizados por el reconocimiento, la equidad, la innovación y la autonomía refuerzan la calidad de los procesos y el rendimiento institucional. De forma parecida a ello, la presente investigación busca verificar la relación entre la atención ciudadana y los procesos administrativos, por lo que los resultados obtenidos permiten evidenciar que una gestión adecuada está asociada con niveles de percepción y de satisfacción de los actores implicados.

El clima organizacional dio evidencias de tener una correlación positiva moderada con la satisfacción laboral ($Rho=0,617$); para sus dimensiones, la innovación dio evidencias de un $Rho=0,572$, el reconocimiento alcanzó el $Rho=0,541$, la autonomía presentó $Rho=0,540$ y la equidad evidenció un $Rho=0,458$, a la vez que la dimensión presión no presentó relación significativa. Estos resultados permiten afirmar que el reforzamiento de las condiciones organizacionales provoca mayores niveles de satisfacción laboral, evidenciándose relaciones positivas y significativas entre la mayor parte de las dimensiones analizadas y el bienestar de los trabajadores.

Un estudio realizado en Ecuador, por Guerrero y Zúñiga (2024), titulado: Estrategias administrativas y calidad de servicio del Distrito de Educación de Santa Elena, tuvo como propósito determinar la incidencia de las estrategias administrativas en la calidad de los servicios proporcionados por el Distrito de Educación de Santa Elena. Esta investigación se llevó a cabo bajo un enfoque mixto y un alcance de tipo correlacional, utilizando métodos deductivo, analítico y bibliográfico. La población estuvo constituida por 1169 usuarios, resultando una muestra de 290 usuarios y se aplicaron un cuestionario de diez ítems con escala de tipo Likert junto con unas entrevistas dirigidas al personal administrativo. Después de comprobar mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov que las variables no seguían la distribución normal, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el contraste de hipótesis. Los resultados encontraron una relación positiva muy alta de las estrategias administrativas y la calidad de servicio con un coeficiente $Rho = 0,884$, lo que permitió afirmar que el fortalecimiento de las estrategias administrativas influye de manera positiva en la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios.

En cuanto a la calidad de los resultados inferenciales por dimensiones, la satisfacción de las necesidades mostró una correlación significativa positiva con la calidad de servicio con un $Rho = 0,707$. De igual manera, la eficiencia y organización administrativa mostraron una relación positiva alta con la calidad de servicio, encontrando un $Rho = 0,724$ que muestra que una adecuada planificación y organización de las actividades administrativas se reflejan en una mejor percepción del servicio brindado. Así también, la comunicación de políticas y procedimientos institucionales mostró relación positiva considerable con la calidad de servicio con un coeficiente de $0,624$. En síntesis, los resultados permiten afirmar que las dimensiones referidas a la satisfacción de necesidades, la eficiencia administrativa y la comunicación institucional mantienen relaciones directas y significativas con la calidad de servicio, dado que la aplicación de estrategias administrativas adecuadas favorece el reforzamiento de la atención dirigida a los usuarios.

En lo que respecta al significado para la presente investigación, los resultados obtenidos por Guerrero y Zúñiga (2024) permiten evidenciar que las estrategias administrativas constituyen una variable crucial para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones públicas. En ese contexto, los hallazgos constituyen un apoyo empírico de importancia para entender que cuestiones como el satisfacer las necesidades, la eficiencia de las organizaciones y la correcta comunicación de políticas y procesos institucionales contribuyen a potenciar la percepción de los usuarios respecto la atención recibida. Igualmente, la presente investigación busca analizar la interrelación existente entre los procesos administrativos y la calidad de los servicios, de ahí que los resultados hallados permitan reconocer el hecho de que una gestión

administrativa eficiente favorece una mayor satisfacción y un óptimo estándar de calidad en la prestación de los servicios.

Las estrategias administrativas presentaron una correlación positiva alta con la calidad de servicio ($Rho = 0,884$). Entre ellas, la eficiencia y la organización administrativa llegó a un valor de $Rho = 0,724$, la satisfacción de necesidades llegó a un $Rho = 0,707$ y la comunicación de políticas y procesos institucionales fue $Rho = 0,624$. Los resultados permiten afirmar que el fortalecimiento de las estrategias administrativas favorece una mejora en la calidad de los servicios, siendo positivas y significativas las correlaciones encontradas entre los tipos de dimensiones estudiadas y la percepción de los usuarios con respecto a la atención recibida.

Un estudio desarrollado por Sandoval (2025), titulado “La gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención al usuario en el GAD parroquial de Atahualpa período 2023-2027”, tuvo como propósito analizar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario, con el propósito de formular un plan de acciones tendientes a fortalecer los procesos internos. Se realizó una investigación de tipo mixto, no experimental y con nivel descriptivo. La población estuvo constituida por 40 sujetos distribuidos en 20 funcionarios del GAD y 20 usuarios de la parroquia Atahualpa. Para la recolección de información se utilizó un cuestionario con escala de Likert y la fiabilidad del instrumento fue verificada bajo el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.855. Además, para la verificación de hipótesis se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, a causa del tamaño pequeño de la población. Los resultados evidencian que la gestión administrativa no mostró incidencia significativa sobre la calidad de atención al usuario, por lo que se aceptó la hipótesis nula.

En relación con las hipótesis específicas, los resultados evidencian que la planificación estratégica obtuvo el coeficiente de correlación $Rho = 0.093$, que considera una correlación positiva muy baja y sin significancia. De igual forma, la supervisión arrojó un coeficiente de $Rho = 0.279$, que fue considerada una correlación positiva baja, mientras que la dimensión capacitación arrojó un coeficiente $Rho = 0.031$, que fue considerada también una correlación positiva baja y estadísticamente no significativa. Los resultados permitieron concluir que las dimensiones analizadas de la gestión administrativa no tienen incidencia directa en la eficiencia, la empatía y la resolución de conflictos del servicio de la atención brindada a los usuarios del GAD parroquial de Atahualpa.

En relación con la presente investigación, los hallazgos de Sandoval (2025) configuran un antecedente importante ya que, permite inferir que no existe un nexo significativo entre los procesos administrativos y la calidad del servicio brindada a los usuarios del GAD parroquial de Atahualpa, hallazgos que sugieren que otros factores organizacionales, humanos o tecnológicos

pueden incidir en la ciudadanía, hecho que abre nuevas líneas de análisis. En la misma onda, la investigación en mención tiene por objetivo establecer la relación existente entre los procesos administrativos y la atención a la ciudadanía, debido a lo cual este antecedente evidencia empíricamente la forma de interpretar los resultados y fortalecer futuras propuestas de mejora institucional.

En síntesis, la investigación evidenció que la planificación estratégica ($Rho = 0,093$); la supervisión ($Rho = 0,279$) y la capacitación ($Rho = 0,031$) evidenciaron correlaciones positivas muy bajas o bajas, además de no alcanzar significación estadística, por lo que se concluyó que la gestión administrativa no afecta la calidad de los servicios en el GAD parroquial de Atahualpa. Como consecuencia de lo cual, la hipótesis nula fue aceptada y se recomendó la implementación de acciones de fortalecimiento institucional en las competencias humanas y tecnológicas del personal.

En lo que respecta al significado para la presente investigación, los resultados obtenidos por Navarrete (2020) titulado: Gestión administrativa y su relación con la innovación pedagógica de los docentes de la IE Rodrigo Chávez González, Guayaquil-Ecuador, 2020, se fundamentó en el objetivo de determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la innovación pedagógica de los docentes de la institución educativa Rodrigo Chávez González. La investigación se ha desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población y muestra estuvieron constituida por 18 docentes, a quienes se les aplicaron cuestionarios para medir ambas variables. Los datos fueron procesados bajo el software SPSS versión 25 y se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para la prueba de hipótesis. Los resultados mostraron una correlación positiva muy alta y significativa entre la gestión administrativa y la innovación pedagógica, obteniéndose un coeficiente $Rho = 0,958$, lo que permitió postular que el fortalecimiento de la gestión administrativa afecta favorablemente el desarrollo de prácticas innovadoras en el proceso pedagógico.

En cuanto a la parte correspondiente a los resultados inferenciales por dimensiones, la planificación, mostró cierta correlación positiva alta con la innovación pedagógica alcanzando un $Rho = 0,721$. La práctica de la dirección mostró cierta correlación positiva alta con un $Rho = 0,700$, haciendo evidente que el trabajo de liderazgo y la conducción institucional favorecen el trabajo de fortalecimiento de los procesos de innovación educativa. De igual forma la práctica que demuestra la organización, mostró una correlación moderada positiva con la innovación pedagógica, obteniendo un $Rho = 0,556$. En cuanto a la dimensión control, evidenció que los resultados obtenidos permitieron identificar que existe una relación positiva y significativa con la innovación pedagógica, haciendo evidente que el seguimiento de las actividades administrativas

contribuye a mejorar las prácticas pedagógicas de los docentes. En conjunto, se pudo hacer afirmaciones con base en los hallazgos, que las dimensiones de la gestión administrativa muestran asociadas directa y significativa con la innovación pedagógica.

En lo que concierne al significado para la presente investigación, los resultados incurridos por Navarrete (2020) permiten comprobar que una gestión administrativa que se desarrolla de manera eficiente es un aspecto fundamental para el fortalecimiento de los procesos institucionales y propiciar iniciativas innovadoras con carácter educativo. En ese sentido, los hallazgos son un referente empírico a tener en cuenta para comprender que la correcta planificación, organización, dirección y control favorecen el cumplimiento de los fines institucionales. De la misma manera, la presente investigación indaga la forma en la que la atención ciudadana y los procesos administrativos se relacionan, es por ello que los hallazgos que aquí se presentan permiten deducir que una gestión administrativa efectiva incide en la mejora de la calidad del servicio que se ofrece a sus usuarios.

La gestión administrativa mantuvo una relación positiva muy alta con la innovación pedagógica ($Rho = 0,958$). De sus dimensiones, la planificación se alzó con un $Rho = 0,721$, la dirección obtuvo un $Rho = 0,700$ y la organización mostró un $Rho = 0,556$. Los resultados que aquí se presentan permiten aventurar que el fortalecimiento de la gestión administrativa favorece el desarrollo de procesos innovadores, existiendo relaciones positivas y significativas en torno a las dimensiones analizadas y la práctica pedagógica desarrollada por el profesorado.

Un estudio realizado por Vergara (2023), titulado “Tecnología de la información y comunicación, incidencia en procesos de gestión administrativa, Gobierno Autónomo Descentralizado, Cantón La Maná, Ecuador, 2023”, tuvo como finalidad la determinación de cómo las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) inciden en los procesos de gestión administrativa del GAD Municipal del cantón La Maná. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, transversal y correlacional. La población y muestra fue de 70 colaboradores administrativos y empleados públicos. La información fue obtenida a partir de encuestas con cuestionarios de escala de Likert y se procesó con el programa SPSS mediante tablas de frecuencias. Para la verificación de las hipótesis, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados demostraron una relación directa y significativa entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la gestión administrativa, ya que la correlación Rho de Spearman fue de 0.628 con una significación bilateral de 0.000, lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación.

Con respecto a las dimensiones analizadas, la dimensión social tiene una relación positiva y significativa con la gestión administrativa, con un Rho de Spearman de 0,628, la dimensión

administrativa presenta un coeficiente de 0,668, lo que significa que hay una relación estadística positiva moderada-alta; la dimensión transparencia tiene un coeficiente de correlación de 0,651, presentando una relación positiva y significativa; y la dimensión económica tiene un Rho de 0,606, lo que también confirma una relación directa entre los elementos estudiados, todos con significancia bilateral de 0,000, por lo tanto se aceptaron las hipótesis específicas propuestas.

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación favorece el fortalecimiento de los procesos administrativos, se mejora aspectos orientados hacia la interacción social, la gestión interna, la transparencia institucional, y el uso de los recursos económicos, en consecuencia, el estudio indica que la modernización tecnológica es un elemento estratégico para mejorar la gestión pública y mejorar la eficiencia institucional.

En lo que toca a la presente investigación, este antecedente resulta relevante ya que demuestra empíricamente que la implementación de herramientas tecnológicas tiene relación significativa con los procesos administrativos. De igual forma, la presente investigación quiere determinar la relación entre los procesos administrativos y la atención ciudadana, por tanto, los resultados de Vergara (2023) son evidencias científicas importantes para explicar cómo los mecanismos de gestión y modernización institucional pueden influir en la calidad de los servicios que se otorgan a la población.

Un estudio realizado en Ecuador, por Navarrete (2020), titulado: Gestión administrativa y su relación con la innovación pedagógica de los docentes de la IE Rodrigo Chávez González, Guayaquil-Ecuador, 2020, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la innovación pedagógica de los docentes de la IE Rodrigo Chávez González. Utilizó un enfoque cuantitativo y se basa en un diseño no experimental, transversal correlacional. La información acerca de la población, la muestra estuvo conformada por 18 docentes, a quienes se les aplicó cuestionarios para medir ambas variables. Los datos fueron procesados mediante el programa informático SPSS versión 25, además se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para el contrastar hipótesis. Los resultados evidencian la existencia de una correlación positiva muy alta y significativa entre la gestión administrativa y la innovación pedagógica, obtenido un coeficiente $Rho = 0,958$, con lo que se concluyó que el fortalecimiento de la gestión administrativa favorece el desarrollo de prácticas innovadoras en el proceso pedagógico.

Respecto a los resultados inferenciales por dimensiones, la planificación. Es evidente que se establece una correlación positiva alta entre la planificación y la innovación pedagógica: $Rho = 0,721$. Igualmente, la dirección establece una correlación positiva alta de $Rho = 0,700$, demostrando que el liderazgo y la conducción institucional contribuyen al fortalecimiento de los

procesos de innovación educativa. En este sentido, la organización muestra una correlación positiva moderada en relación a la innovación pedagógica: $Rho = 0,556$. Como también lo es la dimensión control en donde la correlación positiva y significativa con la innovación pedagógica identificada, evidencia que el seguimiento de las actividades administrativas contribuye a mejorar las prácticas pedagógicas desarrolladas por los docentes. En suma, los hallazgos obtenidos permiten concluir que las dimensiones de la gestión administrativa establecen correlaciones directas, significativas y positivas con la innovación pedagógica.

Martínez y Chilán (2022), en su estudio titulado Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021, desarrollado en Guayaquil, Ecuador, planteaba como objetivo conocer la relación que existía entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que se ofrecía a los usuarios del seguro de pensiones de acuerdo con la Ley de Seguridad Social. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo; el alcance fue descriptivo-correlacional y el diseño no experimental y de corte transversal. La población objeto del estudio estuvo dada por los usuarios que se acercaban al Centro de Atención Universal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), que está en la avenida de las Américas; la muestra del estudio fue de 384 afiliados. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario, aplicado bajo el modelo SERVQUAL, el cual viene estructurado por cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La información fue procesada mediante el programa estadístico SPSS, utilizando estadística descriptiva y, para determinar la asociación entre las variables, el coeficiente Rho de Spearman.

Los hallazgos descriptivos pusieron de manifiesto que los usuarios mostraban carencias en varios puntos del servicio, destacando que casi el 36 % mostró un sentir de malestar hacia los equipos e infraestructura dispuestos para brindar la atención. De la misma forma, la dimensión de los elementos tangibles mostró una media de 3,20, siendo la dimensión peor valorada dentro del estudio en el que estaban todas las dimensiones. Respecto al análisis inferencial se determinó una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio con una Rho de Spearman de 0,760 y un nivel de significación menor a 0,05, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa y por lo tanto aceptar que existe la relación entre ambas variables confirmando una relación estadísticamente significativa. Los resultados también nos hicieron ver que una correcta planificación, organización, dirección y control de los procesos administrativos influye favorablemente en la calidad de la atención brindada.

El estudio se concluyó indicando que la calidad del servicio del seguro de pensiones, depende en gran medida de la gestión administrativa, ya que una buena coordinación de recursos,

una buena organización dentro de la institución y la mejora continua de los procesos se ven directamente reflejados en los usuarios. Se entendió también la necesidad de trabajar mejorando los elementos tangibles, los equipamientos y los procesos de atención, para mejorar los niveles de satisfacción y confianza de los afiliados.

La investigación de Martínez y Chilán (2022) es un referente importante para el presente estudio, pues prueba empíricamente que la eficiencia de los procesos administrativos tiene una relación directa con la calidad de los servicios que reciben las instituciones públicas. En este sentido, los hallazgos encontrados dan soporte teórico y metodológico para el análisis de la relación existente entre la atención ciudadana y los procesos administrativos en la educación; es decir, que a mayor eficiencia de la gestión administrativa mayor satisfacción de los usuarios y mejor percepción de la calidad del servicio.

Resultado principal: se obtuvo una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,760 considerando un nivel de significancia estadística menor a 0,05, de tal manera que las mejores gestiones administrativas están asociadas a niveles más altos de calidad en la atención de los usuarios.

Un estudio realizado en Ecuador, por Estrada (2022), titulado: Rotación del personal administrativo en las empresas públicas ecuatorianas y su gestión administrativa 2017-2020, caso de estudio: Distrito 09D14, se empleó un enfoque cuantitativo, con un tipo de diseño no experimental y un alcance correlacional. La información fue obtenida mediante la aplicación de encuestas a los funcionarios de las áreas de Atención Ciudadana, Planificación, Apoyo, Seguimiento y Regulación, TIC, Jurídico, Talento Humano y Administrativo-Financiero situación que fue analizada a partir de la aplicación del software SPSS versión 22. Para la contrastación de hipótesis se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, el cual indicó que la frecuencia de rotación del personal de sus cargos guarda una relación positiva moderada con la repercusión negativa en el funcionamiento institucional, siendo el resultado de dicho análisis $Rho = 0,659$, lo cual permitió establecer que la rotación del personal administrativo impacta negativamente en la gestión administrativa del Distrito 09D14.

Con respecto a los resultados referidos a las inferencias estadísticas, identificamos que el deterioro de las relaciones interpersonales refrendó una correlación positiva muy alta respecto a la generación de conflictos en los equipos de trabajo y un coeficiente de $Rho = 0,930$; es más, las relaciones interpersonales también ilustraron una correlación positiva alta respecto al aspecto de la afectación en el cómo se desarrollan las funciones, obteniendo un coeficiente de $Rho = 0,845$, evidenciando que la afección de la convivencia laboral repercute en la forma en que se desarrollan

las actividades institucionales. En el mismo sentido, la afectación de las relaciones interpersonales mostró en cambio una correlación negativa fuerte en relación a la variable clima organizacional, obteniendo un coeficiente de $Rho = -0,758$, correlación que nos permitió verificar que a medida que aumentan los problemas provocados por la rotación de personal, se agrava el clima en el trabajo entre los funcionarios. En conjunto, los resultados permitieron evidenciar que los efectos de la rotación del personal repercuten en el rendimiento, así como en la administración de las actividades desarrolladas por la institución.

En lo que respecta al significado para la presente investigación, los resultados obtenidos por Estrada (2022) permiten confirmar que los procesos relativos a la administración del talento humano, son un aspecto fundamental para poder garantizar el adecuado funcionamiento institucional. En este contexto, los resultados constituyen un referente empírico que permite evidenciar que la alteración provocada por la rotación de personal afecta no sólo la distribución de actividades, sino también las relaciones interpersonales, el clima organizacional y la eficiencia administrativa. Igualmente, la presente investigación persigue establecer la relación de la atención ciudadana y los procesos administrativos, del modo que los resultados alcanzados permiten evidenciar que las deficiencias en la gestión institucional pueden repercutir negativamente en la calidad de los servicios hacia los usuarios.

La frecuencia de rotación del personal presentó una correlación positiva moderada con la repercusión negativa en el funcionamiento institucional ($Rho = 0,659$). En cuanto a los principales efectos, las relaciones interpersonales evidencian una correlación positiva muy fuerte con la generación de conflictos en los equipos de trabajo ($Rho = 0,930$) y una correlación positiva fuerte con la afectación en el desarrollo de las funciones ($Rho = 0,845$); el clima organizacional, por su parte, presentó una correlación negativa fuerte con las relaciones interpersonales ($Rho = -0,758$). Estos resultados permiten afirmar que el incremento de la rotación de personal repercute negativamente en la gestión administrativa y en el desempeño institucional del Distrito 09D14.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1. Contexto de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo en el Distrito de Educación 09D19, que abarca los cantones Daule, Nobol y Santa Lucía, constituye una unidad administrativa clave dentro de la gestión educativa del país. Su labor se centra en garantizar el acceso, permanencia y calidad educativa de la población en todos los niveles de enseñanza. Su sede se encuentra ubicada en la Av. Los Daulis, junto a las instalaciones de la Unidad Educativa “Juan Bautista Aguirre”, en el cantón Daule, donde se encuentran las diferentes dependencias administrativas del Distrito de Educación 09D19. (Ministerio de Educación, 2024)

El Distrito de Educación 09D19, tiene su autoridad principal dignidad de representa el Ab. Jonathan Castillo Loor, quien es el encargado de dirigir las diferentes actividades administrativas que se desarrollan en esta dependencia; cabe mencionar que cuenta con un Departamento de Asesoría Jurídica junto la Unidad de Tecnología y Comunicaciones. Para un mejor control y manejo se divide en tres unidades principales; entre las cuales se encuentran la División Distrital de Planificación, División Distrital Administrativa Financiera y la División Distrital de Administración Escolar. Este proyecto hace mayor énfasis en las actividades que se realizan en la Unidad Distrital de Atención Ciudadana; la cual es la encargada de receptar las diferentes solicitudes de los usuarios y darles solución en un tiempo prudente. (Educación Distrito, 09D19, 2020)

El análisis de este contexto permitirá identificar las fortalezas y debilidades del Distrito 09D19, generando aportes para el mejoramiento continuo de la gestión pública determinando diferentes falencias, que pueden contribuir al mejoramiento de los procesos administrativos que llevan a cabo en esta dependencia, demostrando celeridad y eficiencia en los mismos, para lograr resolver las problemáticas de los usuarios. (Vinueza & Castañeda, 2023).

3.2. Diseño y alcance de la investigación

El estudio se enmarca en un diseño no experimental, al establecer un análisis del contexto de estudio sin la necesidad de que se requiera la manipulación de alguna de las variables identificadas (Hernández y Mendoza, 2018). Esto garantizará que los datos

obtenidos evidencien la problemática actual de estudio tal como se desarrolla en Distrito de Educación 09D19 permitiendo describir y analizar las características, comportamientos y relaciones que se producen respecto al tema de estudio.

Respecto al alcance de la investigación, se determina la necesidad de que sea descriptiva y transversal. Los estudios de carácter descriptivos se direccionan a recopilar información que permita establecer el estado actual del fenómeno analizado, identificando tendencias, percepciones y situaciones presentes en la población objeto de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). A partir de este alcance se optimizará la caracterización de las condiciones existentes en el Distrito de Educación 09D19, permitiendo identificar las particularidades, necesidades y factores asociados a la problemática investigada dentro de su contexto específico.

En lo que se refiere al alcance que tiene dicho alcance transversal, se procederá a realizar la investigación por medio de la recopilación de información en un único momento temporal, lo que permitirá obtener una mirada concreta de la realidad existente (Hernández y Mendoza, 2018). Debido a dicha característica, se favorece el análisis de los modos actuales con los que se encuentra el fenómeno investigado en el Distrito de Educación 09D19 en un período de tiempo concreto de estudio, sin tener que seguir el procedimiento a lo largo del tiempo para la obtención de estos datos oportunos y pertinentes, tales como los que se necesitan para comprender la problemática determinada.

3.3. Tipo y métodos de investigación

Se determinó la aplicación de una metodología mixta debido a la necesidad de obtener una comprensión más amplia del fenómeno investigado mediante la integración de información cuantitativa y cualitativa (Hernández y Mendoza, 2018). Esta perspectiva metodológica permitirá abordar la relación entre la atención ciudadana y los procesos administrativos desde diferentes fuentes de evidencia, favoreciendo una visión más completa de la realidad presente en el Distrito de Educación 09D19.

El componente cuantitativo se centrará en la recolección de datos de los usuarios de los servicios institucionales. Los datos serán recolectados por medio de un cuestionario estructurado, creado para medir las variables de estudio y sus dimensiones (Hernández y Mendoza, 2018). Los resultados permitirán aplicar técnicas estadísticas que determine si

existe y cuál es el nivel de relación entre la atención ciudadana y los procesos administrativos.

El componente cualitativo tendrá como destinatarios a los funcionarios del Distrito de Educación 09D19 que, debido a la gestión directa de la gestión institucional, poseen criterios pertinentes a partir del desarrollo de los procesos administrativos. La captura de información se llevará a cabo mediante entrevistas semiestructuradas que permitan profundizar en aspectos que tienen que ver con la planificación, desarrollo y control de las actividades administrativas, así como en aspectos de los problemas que afectan la atención prestada a los usuarios.

La combinación de ambos componentes servirá para constatar los resultados obtenidos desde las percepciones de los usuarios y las consideraciones de los funcionarios para conseguir así una interpretación más consistente acerca del problema investigado. La complementación de la información permitirá construir conclusiones que tengan como sustento evidencia tanto numérica como descriptiva, lo que permitirá dar una mayor validez a los resultados obtenidos durante el proceso de investigación.

3.4. Métodos empleados:

Los métodos empleados son el analítico-sintético y el inductivo-deductivo. En torno al método analítico-sintético, su aplicación permitirá examinar de manera detallada cada uno de los elementos vinculados con la problemática investigada, considerando las particularidades presentes en el contexto de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). La descomposición del fenómeno en sus componentes facilitará la identificación de aspectos relevantes, manifestaciones específicas y factores asociados a la realidad del Distrito de Educación 09D19.

La fase sintética propiciará la integración de la información recogida en el proceso de la fase analítica, facilitando entonces una comprensión total del fenómeno estudiado. La articulación de los resultados permitirá encontrar una visión estructurada de las relaciones entre los diferentes elementos estudiados, lo cual supondrá aportar las bases que necesitan los resultados a la hora de proceder a la interpretación de las conclusiones definitivas y, en consecuencia, las conclusiones finales a las cuales hay que llegar según los objetivos de la investigación.

En relación con el método inductivo-deductivo, su empleo posibilitará partir de la información obtenida en el escenario de estudio para reconocer regularidades, comportamientos y situaciones presentes entre los participantes (Hernández y Mendoza, 2018). La observación de hechos particulares vinculados con la problemática permitirá generar apreciaciones fundamentadas acerca de las características que definen el fenómeno dentro del contexto investigado.

La perspectiva deductiva facilitará la contrastación de los referentes teóricos con la evidencia recopilada durante el proceso investigativo. La aplicación de principios y postulados conceptuales contribuirá a interpretar los resultados obtenidos, favoreciendo la formulación de conclusiones sustentadas en la relación existente entre los planteamientos teóricos y la realidad observada en el Distrito de Educación 09D19.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Se define como población al conjunto de sujetos que comparten características similares dentro de un contexto determinado (Hernández y Mendoza, 2018). En el marco de la presente investigación, la población estará constituida por los funcionarios del Distrito de Educación 09D19 que integra a los cantones Daule, Nobol y Santa Lucía durante el año 2025, así como los usuarios que continuamente realizan trámites en el mismo.

Esta información se obtuvo previa solicitud realizada al Jefe del Distrito de Educación 09D19, donde se solicitó la nómina de los trabajadores que laboran dentro de esta dependencia en específico, así como de los usuarios que asistieron durante el periodo 2025-2026 a desarrollar diferentes trámites asociados a procesos de carácter administrativo. Es importante mencionar que los sujetos de estudio (específicamente funcionarios) no integran otras áreas como la educativa (docentes) o de consejería estudiantil (psicólogos u otras ramas implícitas).

Respecto a los usuarios, los encargados del Distrito señalaron que solo brindarían información de quienes poseían datos completos; es decir nombres y apellidos, dirección dentro de la circunscripción correspondiente y teléfono o correo electrónico, los mismos que permitieran su localización para la aplicación del instrumento realizado. En la Tabla 1, se presenta en detalle la población de estudio.

Tabla 1*Población de estudio*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Funcionarios del Distrito	35	19%
Usuarios	150	81%
Total	185	100%

Fuente: Dirección Distrital 09D19 Educación

3.5.2. Muestra

La muestra es una parte seleccionada de la población que deberá ser representativa, es decir, reflejar adecuadamente las características que deseamos analizar en el conjunto en estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Para este proceso de estudio, se consideró aplicar un muestro por conveniencia bajo criterios de inclusión y exclusión tomando en consideración las siguientes condicionantes.

Criterios de inclusión

Funcionarios del Distrito

- Ser servidor público que labore en el Distrito de Educación 09D19 Daule–Nobol–Santa Lucía durante el período de ejecución de la investigación.
- Pertenecer a áreas administrativas o departamentos vinculados con la gestión de trámites y atención a la ciudadanía.
- Contar con una antigüedad mínima de seis meses dentro de la institución, que permita conocer el funcionamiento de los procesos administrativos y de atención ciudadana.
- Aceptar voluntariamente participar en la investigación.
- Encontrarse en funciones activas al momento de la aplicación de la entrevista.

Usuarios

- Haber realizado al menos un trámite administrativo en el Distrito de Educación 09D19 durante el período 2025–2026.
- Encontrarse registrado en la base de datos institucional con información de contacto completa.
- Ser mayor de edad al momento de participar en el estudio.
- Aceptar participar voluntariamente en la investigación.
- Haber recibido atención directa a través de cualquiera de los canales de atención habilitados por la institución.

Criterios de exclusión

Funcionarios del Distrito

- Pertenecer a áreas que no formen parte de la gestión administrativa o atención ciudadana, tales como personal docente, profesionales del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) u otros cargos vinculados exclusivamente a funciones pedagógicas.
- Encontrarse en período de vacaciones, licencia, permiso o ausencia temporal durante la recolección de datos.
- Tener una permanencia menor a seis meses dentro de la institución.
- No aceptar participar en la investigación
- Presentar información incompleta que limite el análisis de los resultados.

Usuarios

- No haber realizado trámites administrativos en el Distrito de Educación 09D19 durante el período establecido para el estudio.
- No disponer de información de contacto completa que permita su localización.
- Negarse a participar en la investigación o no completar el cuestionario aplicado.
- Haber acudido a la institución únicamente para actividades informativas sin realizar un trámite administrativo formal.

A continuación, se describen los sujetos que participaron de manera directa en el proceso de estudio planteado.

Tabla 2

Muestra de estudio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Funcionarios del Distrito	24	19.2%
Usuarios	101	80,8%
Total	125	100%

Fuente: Dirección Distrital 09D19 Educación

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación fue necesario emplear técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitieran obtener información pertinente y confiable sobre las variables de estudio. En este punto, se seleccionaron procedimientos

acordes a los objetivos fijados y las características de la población que participaba, con la finalidad de recoger evidencias que permitieran analizar la atención ciudadana y los procesos administrativos en el Distrito de Educación 09D19. La técnica de la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas permitió tener una visión más del fenómeno investigado al permitir la validez y la consistencia de los resultados alcanzados.

3.6.1. La Encuesta

La encuesta constituye una técnica de investigación ampliamente utilizada en estudios cuantitativos debido a su capacidad para recopilar información de manera estructurada y sistemática a partir de un grupo determinado de participantes (Hernández y Mendoza, 2018). Su aplicación permite obtener datos sobre percepciones, opiniones y experiencias mediante preguntas previamente definidas, facilitando la medición de variables y el análisis estadístico de los resultados obtenidos.

Para la recolección de información de los usuarios, se hizo uso de la técnica de la encuesta, ya que a través de las encuestas se pudieron obtener datos relacionados con la percepción de la atención ciudadana y los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en el Distrito de Educación 09D19. Esta técnica se caracteriza por sistematizar la recolección de la información de un buen número de sujetos a través de una serie de preguntas previamente estructuradas y, de esta manera, favorecer la obtención de datos susceptibles de comparación y análisis estadístico.

La encuesta fue aplicada a 101 usuarios mediante un cuestionario estructurado conformado por 18 ítems distribuidos en las variables atención ciudadana y procesos administrativos. Las preguntas fueron formuladas en escala tipo Likert de cinco alternativas de respuesta, permitiendo identificar los niveles de acuerdo de los participantes respecto a los distintos aspectos evaluados. Es importante señalar que conforme a la Ley de Protección de Datos Personales, todas las respuestas fueron de tipo anónimas buscando guardar la confidencialidad de los participantes.

3.6.2. La Entrevista

La entrevista es una técnica de investigación orientada a la obtención de información mediante la interacción directa entre el investigador y los participantes (Hernández y Mendoza, 2018). Su principal ventaja radica en la posibilidad de

profundizar en las experiencias, percepciones y opiniones de los informantes, permitiendo comprender con mayor detalle los fenómenos estudiados y complementar la información obtenida mediante otros instrumentos de recolección de datos.

Como complemento, se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada dirigida a los 24 funcionarios del Distrito de Educación 09D19. Esta técnica permitió profundizar en las experiencias, percepciones y criterios de los participantes sobre la atención brindada a los ciudadanos y el desarrollo de los procesos administrativos institucionales. La aplicación de la técnica de recogida nos permitió conseguir información vastamente detallada y contextualizada respecto de los tipos de prácticas que se han ido desarrollando en la institución.

La entrevista se llevó a cabo mediante una guía que se hallaba estructurada por seis preguntas abiertas, las cuales fueron formuladas a partir de las dimensiones que aparecen recogidas en las variables de estudio, y dio lugar a la libre expresión por parte de los funcionarios, recogiendo de este modo información referida a la accesibilidad, la multicanalidad, los tiempos de respuesta, la planificación, la ejecución y el control administrativos. Es importante señalar que conforme a la Ley de Protección de Datos Personales, todas las respuestas fueron de tipo anónimas buscando guardar la confidencialidad de los funcionarios y evitar que estas pudieran generar afectaciones a corto o largo plazo.

3.7. Procesamiento de la evaluación: Validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para el levantamiento de información.

La validez y la confiabilidad son criterios fundamentales que garantizan la calidad metodológica de las herramientas de recolección de datos. La validez permite comprobar que los instrumentos han de medir adecuadamente las variables establecidas dentro de la correspondiente investigación. Por el contrario, la confiabilidad comprueba el nivel de coherencia que mantienen los datos que ha obtenido. En el presente estudio se evaluó la validez de contenido tanto del cuestionario dirigido a los usuarios como de la guía de entrevista aplicada a los funcionarios, complementándose este proceso con la determinación de la confiabilidad del cuestionario mediante una prueba piloto.

3.7.1. Validez del instrumento

La validez de contenido se refiere al grado en que los instrumentos representan adecuadamente las dimensiones e indicadores de las variables objeto de estudio. Con el propósito de garantizar la pertinencia, claridad y coherencia de los instrumentos elaborados, el cuestionario dirigido a los usuarios y la guía de entrevista aplicada a los funcionarios fueron sometidos a un proceso de validación mediante juicio de expertos antes de su aplicación definitiva.

Para este procedimiento participaron tres especialistas con experiencia en investigación científica, metodología y gestión educativa, quienes evaluaron cada uno de los instrumentos considerando criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia. Entre las observaciones más relevantes registradas cabe mencionar la necesidad de un mejor redactado de algunos ítems para evitar las posibles interpretaciones ambivalentes, la necesidad de reforzar la relación que existe entre algunas preguntas y las dimensiones de las variables, así como la necesidad de utilizar un léxico más ajustado con el contexto administrativo y educativo del Distrito de Educación 09D19. Las recomendaciones dadas de manera verbal fueron recogidas en la versión final de ambos instrumentos, de modo que los mismos sean adecuados para el efecto de la recolección de información.

3.7.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad constituye una propiedad que permite determinar el grado de consistencia interna de un instrumento, asegurando que los ítems que lo integran produzcan resultados estables y coherentes al medir una misma variable. En las investigaciones cuantitativas, este procedimiento resulta indispensable para respaldar la precisión de los datos obtenidos y fortalecer la credibilidad de los resultados.

Con la finalidad de determinar la confiabilidad del cuestionario aplicado a los usuarios, se desarrolló una prueba piloto con 25 participantes que presentaban características similares a las de la población objeto de estudio. Los datos recopilados fueron procesados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,97. De acuerdo con los criterios de interpretación estadística, este resultado evidencia un nivel de confiabilidad excelente, demostrando una alta consistencia interna entre los ítems del cuestionario y confirmando su idoneidad para la aplicación definitiva en la investigación (Ver Anexo 3).

3.7.3. Procesamiento de la información

Una vez aplicada la encuesta a los usuarios y desarrolladas las entrevistas con los funcionarios, la información recopilada fue organizada, codificada y sistematizada de acuerdo con las variables, dimensiones e indicadores establecidos en la investigación. Los datos cuantitativos obtenidos mediante el cuestionario fueron tabulados y presentados en tablas estadísticas, con el propósito de facilitar su posterior análisis inferencial e interpretación de los resultados. De manera complementaria, la información cualitativa procedente de las entrevistas fue clasificada y analizada según las categorías de estudio, permitiendo contextualizar y ampliar la comprensión de los hallazgos cuantitativos. Este proceso favoreció la identificación de tendencias, relaciones y aspectos relevantes vinculados con la atención ciudadana y los procesos administrativos en el Distrito de Educación 09D19, constituyendo un soporte fundamental para el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

El capítulo presente ilustra los datos que resultarían de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los usuarios y a los funcionarios del Distrito de Educación 09D19 Daule–Nobol–Santa Lucía. Los datos recolectados permitieron analizar la percepción que tienen los usuarios de la atención ciudadana y de los procesos administrativos y al mismo tiempo complementar los resultados con los criterios y experiencias que ya los funcionarios de la institución brindaron. De esta manera, la investigación permitió tener una visión global del fenómeno estudiado, tanto desde el punto de vista de las personas que reciben el servicio, como de las personas que gestionan y ejecutan el servicio.

Los datos obtenidos por medio de la encuesta son codificados, tabulados y procesados mediante procedimientos de estadística descriptiva e inferencial. Los datos estadísticos son presentados en tablas de frecuencia y porcentajes que permiten a los públicos realizar esfuerzos por interpretar. Las pruebas estadísticas permiten determinar el comportamiento de las variables y contrastar las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación, por su parte, la información cualitativa obtenida a partir de las entrevistas fue sistematizada y analizada de acuerdo a las dimensiones propuestas en la investigación.

Los resultados logrados por medio del análisis conforman un apoyo empírico para identificar las características de la atención ciudadana y la relación de esas características con los procesos administrativos que se desarrollan en el Distrito de Educación 09D19; pueden además utilizarse para identificar fortalezas institucionales, oportunidades de mejora y aspectos que deben ser intervenidos para la mejora de la calidad del servicio hacia la comunidad educativa. Los resultados que se presentan le darán fundamento a las conclusiones y recomendaciones para fortalecer la gestión administrativa y satisfacer a los usuarios.

4.2. Hallazgos de la investigación

El análisis de los resultados permitió identificar aspectos relevantes vinculados con la atención ciudadana y los procesos administrativos desarrollados en el Distrito de

Educación 09D19. Los hallazgos evidenciaron que, si bien existe una percepción favorable respecto al servicio brindado por la institución, persisten oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de los procedimientos internos y la reducción de los tiempos de respuesta. A la inversa, los resultados mostraron que la actuación de los servidores públicos es la clave del servicio y la posibilidad que tienen, también, de mejorar competencias vinculadas a la comunicación con el usuario; atención al usuario; aplicación de herramientas digitales.

Y igualmente se mostró que la incorporación de recursos digitales ayuda a eludir los trámites, a la gestión documental y a poder realizar el seguimiento del Estado de los trámites de carácter administrativo. En términos generales, se puede concluir que la calidad de la atención ciudadana es el resultado de la interrelación de factores de tipo organizacional, tecnológico, humano, y que deben ser tenidos en cuenta para la estrategia para reforzar la gestión institucional y la mejora continua de los servicios a la comunidad educativa.

4.3. Prueba de normalidad de los datos

Previo a la comprobación de las hipótesis de investigación, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov con el propósito de determinar el tipo de distribución de los datos obtenidos. Los resultados se presentan en la Tabla 4.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Accesibilidad y usabilidad	,235	101	,000
Multicanalidad y consistencia	,246	101	,000
Tiempo de respuesta y cumplimiento	,245	101	,000
Atención ciudadana	,234	101	,000
Planificación administrativa	,262	101	,000
Ejecución administrativa	,253	101	,000
Control administrativo	,180	101	,000
Procesos administrativos	,161	101	,000

Nota: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en el procesamiento estadístico de la encuesta.

Hipótesis de normalidad

H₀: Los datos siguen una distribución normal ($p > 0,05$).

H₁: Los datos no siguen una distribución normal ($p < 0,05$).

Interpretación: Los resultados de las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk indicaron valores significativos por debajo de 0,05 para todas las dimensiones y variables estudiadas, de manera que se sometió a juicio la hipótesis de normalidad de los datos proporcionados. Con estos resultados y teniendo en cuenta la naturaleza ordinal de la escala de medición utilizada, se optó por aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman también como prueba inferencial de la relación entre la variable atención ciudadana y la variable procesos administrativos.

4.3.1. Resultados de las pruebas de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

Hipótesis general

H₁: La atención ciudadana se relaciona significativamente con los procesos administrativos en el Distrito de Educación 09D19.

Tabla 4

Correlación entre las variables Atención ciudadana y Procesos administrativos

			Atención ciudadana	Procesos administrativos
Rho de Spearman	Atención ciudadana	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados de la prueba Rho de Spearman evidencian un coeficiente de correlación de 0,822 entre la atención ciudadana y los procesos administrativos, valor que refleja una relación positiva muy fuerte entre ambas variables. El nivel de significancia obtenido ($p = 0,000$) es inferior a 0,01, lo que demuestra que la asociación identificada es estadísticamente significativa. Estos hallazgos permiten aceptar la hipótesis general de investigación y rechazar la hipótesis nula, concluyéndose que

mejoras en la atención ciudadana se encuentran asociadas con una mejor percepción de los procesos administrativos en el Distrito de Educación 09D19.

Contraste de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁: La atención ciudadana se relaciona significativamente con la planificación administrativa en el Distrito de Educación 09D19.

Tabla 5

Correlación entre la atención ciudadana y la planificación administrativa

			Atención ciudadana	Planificación administrativa
Rho de Spearman	Atención ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,950**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,950**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman muestran un coeficiente de correlación de 0,950 entre la atención ciudadana y la planificación administrativa, valor que evidencia una relación positiva muy fuerte entre ambas variables. El nivel de significancia bilateral alcanzado ($p = 0,000$) es inferior a 0,01, lo que confirma que la asociación encontrada posee significancia estadística. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica planteada y se rechaza la hipótesis nula, determinándose que la atención ciudadana mantiene una relación significativa con la planificación administrativa en el Distrito de Educación 09D19.

Hipótesis específica 2

H₁: La atención ciudadana se relaciona significativamente con la ejecución administrativa en el Distrito de Educación 09D19.

Tabla 6

Correlación entre la atención ciudadana y la ejecución administrativa

			Atención ciudadana	Ejecución administrativa
Rho de Spearman	Atención ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La prueba Rho de Spearman reportó un coeficiente de correlación de 0,955 entre la atención ciudadana y la ejecución administrativa, resultado que evidencia una asociación positiva muy fuerte entre ambas variables. El valor de significancia bilateral obtenido ($p = 0,000$) se encuentra por debajo del nivel de 0,01 establecido para la investigación, demostrando que la relación observada es estadísticamente significativa. A partir de estos resultados, se acepta la hipótesis específica de investigación y se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que la atención ciudadana se relaciona significativamente con la ejecución administrativa en el Distrito de Educación 09D19.

Hipótesis específica 3

H₁: La atención ciudadana se relaciona significativamente con el control administrativo en el Distrito de Educación 09D19.

Tabla 7

Correlación entre la Atención ciudadana y el control administrativo.

			Atención ciudadana	Control administrativo
Rho de Spearman	Atención ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
	Procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados de la prueba Rho de Spearman evidencian un coeficiente de correlación de 0,529 entre la atención ciudadana y el control administrativo, valor que indica una relación positiva de magnitud moderada entre ambas variables. El nivel de significancia bilateral obtenido ($p = 0,000$) es inferior a 0,01, lo que demuestra que la asociación identificada posee significancia estadística. En función de estos resultados, se acepta la hipótesis específica de investigación y se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que la atención ciudadana se relaciona significativamente con el control administrativo en el Distrito de Educación 09D19.

4.3.2. Resultados de la entrevista aplicada a los funcionarios

El análisis de las entrevistas realizadas a los 24 servidores del Distrito de Educación 09D19 posibilitó identificar percepciones, vivencias, criterios, impresiones y valoraciones en lo relacionado con la atención a la ciudadanía y los procesos administrativos desarrollados por la institución. Las respuestas dadas evidencian coincidencias en muchas cuestiones de la gestión institucional, así como observaciones orientadas a mejorar aquellos servicios que se ofrecen a la comunidad educativa. Con la información obtenida se avanzó en la interpretación de cada una de las preguntas planteadas con la finalidad de llegar a descubrir cuáles son los grandes factores que impactan en el desempeño institucional y en la calidad de la atención que reciben los usuarios.

En referencia a la accesibilidad de los servicios, la mayoría de los funcionarios expresaron que la institución cuenta con dispositivos que mejoran el acceso de los usuarios a los trámites y servicios existentes. Las respuestas coincidieron en señalar que la existencia de canales, tanto presenciales como digitales, ha mejorado la atención, aunque se sumó que ciertos ciudadanos tienen complicaciones para entender algunos trámites o utilizar herramientas digitales. Como consecuencia, se realizó la importancia de potenciar las estrategias de orientación e incluso difusión para garantizar un acceso más inclusivo y apropiado de los servicios institucionales.

En lo que respecta a la continuidad y la coherencia informativa brindada por los distintos canales de atención, los funcionarios manifestaron que la institución sigue manteniendo una serie de directrices y procesos que apoyan la homogeneidad en las respuestas dadas a los usuarios. Sin embargo, varios participantes señalaron que las

modificaciones de los marcos normativos y de determinados procesos requieren una continua información que permita evadir la formalización de la información. Estos resultados evidencian que la interrelación de las áreas de trabajo y la formación continua son elementos legado o no determinantes con respecto a la homogeneidad y la veracidad de la atención.

En lo que toca al tiempo atendido, a la resolución y a los plazos de previsión de la gestión, los informantes coincidieron que la atención de las solicitudes ciudadanas es un hecho significativo para la institución. Las respuestas a esta parte hicieron notar que la mayoría de las gestiones están dentro de los plazos previstos, a pesar de que algunos procesos pueden sufrir retrasos debido a su complejidad o a la validación necesidad. Sin embargo, es reseñable que los funcionarios observaron un compromiso institucional por mejorar los plazos de respuesta y atender con eficiencia los requerimientos.

En lo que respecta a la planificación administrativa, los entrevistados señalaron que la contabilización de las actividades institucionales se ejecuta de manera ordenada en la cual se encuentran muy distribuidas las funciones y existe una adecuada coordinación de los recursos. Las respuestas dejaron en claro que los procedimientos administrativos se encuentran adecuadamente sistematizados, así como que el cuerpo de personal conoce sus funciones y responsabilidades. Al mismo tiempo, se resaltó que la planificación contribuye al logro de los objetivos de la institución y al mismo tiempo para el desarrollo ordenado de las actividades administrativas.

Referente a la ejecución administrativa, los funcionarios expresaron que los procedimientos se ejecutan en atención a los lineamientos previstos y a la normativa vigente toda vez que las respuestas indicaron que la incorporación de herramientas tecnológicas ha permitido mejorar la eficiencia de la gestión administrativa, para agilizar diversos trámites, para reforzar los mecanismos de seguimiento, para lo que la coordinación entre áreas se identificó como un elemento clave para poder garantizar la oportunidad y la efectividad de la ejecución de las actividades institucionales.

Respecto a las funciones de control administrativo, los entrevistados se mostraron en el sentido de que la supervisión y el seguimiento continuado son los mecanismos que posibilitan comprobar que existe cumplimiento de los procedimientos y fortalecer la calidad en los servicios que se prestan. Las respuestas observaron que los instrumentos

de control administrativo son empleados para identificar oportunidades de mejora y hacer efectivas las acciones correctivas que se consideran necesarias. Dicho uso contribuye a la potenciación de la gestión institucional y al cumplimiento de la normativa legal vigente.

A nivel general, los resultados de las entrevistas evidencian una percepción positiva de la atención ciudadana y de los procesos administrativos desplegados en el Distrito de Educación 09D19. Los funcionarios reconocen avances significativos en relación a la accesibilidad, organización institucional, uso de herramientas tecnológicas y controlar los procedimientos; sin embargo, también son señaladas las oportunidades de mejora relacionadas con el intercambio de información, la formación permanente del personal y la optimización de algún procedimiento administrativo. Estas conclusiones enriquecen la información obtenida a través del cuestionario que fue aplicado a los usuarios y da una imagen total sobre la gestión institucional y los retos que le asocian la potenciación de la calidad del servicio público.

4.4. Discusión

Los datos que se han presentado como resultado de la investigación, darán cuenta de una correlación positiva muy fuerte entre la atención ciudadana y los procesos administrativos ($Rho = 0,822$; $p < 0,01$), lo cual da cuenta de la relación entre ambas variables en el Distrito de Educación 09D19. Este comportamiento de las variables coincide con lo encontrado por Bendezu (2022) ya que encontró que la gestión por procesos se relaciona positivamente con el desempeño del servidor público administrativo ($Rho = 0,495$), buscando dar cuenta de que una adecuada organización de las actividades institucionales contribuye al cumplimiento de las funciones. En este sentido los resultados encontraron que una gestión administrativa debidamente construida coadyuva a la mejora de la atención de los usuarios, lo que implica que aquellas entidades educativas públicas deben velar por el cumplimiento de este aspecto.

Además los resultados mostraron que la atención ciudadana es muy fuertemente positiva con la planificación administrativa ($Rho = 0,950$), indicando que una adecuada organización de los recursos, etc. positiva en el servicio de los mismos. Este dato es concordante con lo determinado por Navarrete (2020), quien determinó que existe una relación positiva fuerte entre la planificación y la innovación pedagógica ($Rho = 0,721$), lo que reitera la importancia de la planificación como parte esencial de los objetivos

institucionales. Así mismo en el Distrito de Educación 09D19, las entrevistas realizadas a los funcionarios generaron resultados que dan cuenta de que la forma en que se distribuyen las actividades y la claridad en las actividades ayudan a la atención al usuario educativo.

En lo que respecta a la ejecución administrativa, los resultados obtenidos mostraron una relación positiva muy fuerte con la atención ciudadana ($Rho = 0,955$), que representa la dimensión de correlación más elevada. Los resultados aquí obtenidos son similares a lo evidenciado en el estudio de Guerrero y Zúñiga (2024) en el que existe una relación muy alta entre las estrategias administrativas y la calidad del servicio ($Rho = 0,884$) lo que evidencia que una administración eficiente y organizada favorecen la percepción positiva de los usuarios. Desde esta mirada, la adecuada ejecución de los procedimientos, acompañado de la norma jurídica y del uso de las tecnologías de los sistemas de información, constituye un elemento determinante para garantizar una respuesta oportuna y el servicio de calidad en el Distrito de Educación 09D19.

Desde otra mirada, los resultados relacionados con el control administrativo evidencian una relación positiva moderada con la atención ciudadana ($Rho = 0,529$). La fuerza de la relación es muy menor que las otras dimensiones, pero los hallazgos indican que los mecanismos de supervisión y seguimiento son una contribución al mejoramiento del servicio. Dichos resultados son equivalentes a lo indicado por Zulqarnain et al. (2025), quienes evidencian una relación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($Rho = 0,617$), indicando que factores relacionados con el reconocimiento, la innovación y la autonomía favorecen el desempeño institucional. Permitiendo inferir que las acciones de control constituyen un apoyo importante para la calidad de la gestión y, a la vez, aportan a la atención que se otorga a los ciudadanos.

Las percepciones recogidas de los servidores públicos, a través de las entrevistas realizadas, ayudaron a identificar avances sustantivos en relación a la accesibilidad, a la coordinación interna, así como a la utilización de recursos tecnológicos. Estos resultados son concordantes con los registrales presentados por Vergara (2023), ya que muestra una relación positiva intermedia ($Rho = 0,628$) entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa. El autor menciona que la implementación de herramientas tecnológicas ayuda a mejorar la transparencia, la interacción institucional y eficiencia de

los procedimientos. De acuerdo con ello, los funcionarios del Distrito de Educación 09D19 comunican que los sistemas digitales han ayudado a disminuir el seguimiento de los trámites para mejorar la operativa en las actividades administrativas, ayudando en una atención más rápida y ordenada.

Los resultados también son similares a los reportados por Meza (2024), ya que también identificó un correlato positivo fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ($Rho = 0.857$). En particular, las dimensiones que tienen que ver con las relaciones humanas, las actitudes y las responsabilidades, muestran correlatos elevados con la noción del servicio. De la misma manera, en el Distrito de Educación 09D19 los funcionarios también reconocen que la comunicación, el buen trato y el compromiso institucional son factores importantes para poder satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Estos resultados permiten entender que la calidad de atención no depende únicamente de los procedimientos administrativos, sino también de las competencias humanas y así de la conducta de los servidores públicos a la hora de la atención.

De la misma manera, los resultados encontrados se corresponden con la investigación hecha por Martínez y Chilán (2022), quienes concluyeron con una correspondencia positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ($Rho = 0,760$). Además, determinaron que una correcta coordinación institucional produce efecto en la satisfacción de los usuarios, pero señalaron que había limitaciones en cuanto a los recursos y los elementos tangibles del servicio. De igual forma, los hallazgos encontrados en el Distrito de Educación 09D19 reflejan oportunidades de mejora en la disminución de los tiempos de respuesta y la mejora de algunos procedimientos internos; es decir, aunque la percepción total es proactiva, la mejora continua es una necesidad constante porque obtendremos mayores niveles de calidad en la atención ciudadana.

Por otro lado, los resultados encontrados difieren de los encontrados por Sandoval (2025), quien determinó que la gestión administrativa no tenía influencia en la calidad de atención del usuario, registrándose correlaciones bajas en las dimensiones de planificación, supervisión y capacitación. En este sentido, la discrepancia existente entre ambos estudios podría explicarse por las características organizacionales y la naturaleza de las instituciones analizadas, puesto que en el GAD parroquial de Atahualpa las

correlaciones fueron débiles, pero en el Distrito de Educación 09D19 se reflejaron relaciones muy significativas, sobre todo en las dimensiones planificación y ejecución administrativa. Esta diferencia podría indicarnos que la eficacia de los procesos también depende de los factores que se asocian con la estructura organizacional, el liderazgo institucional o la capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios.

Desde la óptica de la gestión humana, los resultados cualitativos tuvieron la posibilidad de evidenciar que el desempeño de los servidores públicos y la coordinación entre áreas son características necesarias para el buen servicio. Estos resultados se corresponden con lo indicado por Estrada (2022), al evidenciar que la rotación del personal es un factor que afecta la relación interpersonales, el clima de la organización y el funcionamiento institucional. Esta situación, permite inferir que una rotación baja del personal y el fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios administrativos generaría una mejor coordinación entre las dependencias y una respuesta más efectiva a las demandas de la comunidad educativa.

La realización de entrevistas a los funcionarios, logró también confirmar que la actualización permanente, la comunicación entre las dependencias, la utilización de mecanismos de seguimiento de la actividad institucional, aparecen como factores que ayudan para una ejecución adecuada de las actividades institucionales, resultados que también se relacionan con lo indicado por Zulqarnain et al (2025) en cuanto a que la innovación, el reconocimiento y la autonomía para los trabajadores, son factores que alimentan la satisfacción y el desempeño de los trabajadores. Dicha situación, da pie a interpretar que la creación de ambientes organizacionales favorables influiría positivamente en la calidad del servicio proporcionado a los usuarios, ya que unas condiciones laborales tan propicias alimentarían un personal motivado y comprometido, y estas condiciones propician una ejecución de las funciones con un alto nivel de eficiencia y responsabilidad.

Por otra parte, en los resultados cualitativos se pueden observar la contribución de la implementación de las herramientas digitales para la gestión de la documentación, el seguimiento de los trámites y la agilidad de los procedimientos administrativos correspondientes. Concuerdan las conclusiones a las que arriba la investigación con las propuestas de Vergara (2023), cuando sostiene que las tecnologías de la información y la

comunicación constituyen los pilares de la transparencia y el reflejo de una actuación de los procedimientos administrativos. Las percepciones expuestas por los funcionarios del Distrito de Educación 09D19 confirman que la digitalización es un recurso indispensable para garantizar una mayor eficiencia de la institución y ofrecer respuestas más oportunas a la ciudadanía. La modernización tecnológica se convierte así en un motor que propicia la mejora continua de los servicios educativos. En términos generales, los resultados de la presente investigación se sostienen en que la atención ciudadana y los procesos administrativos establecen una muy fuerte relación positiva, evidenciándose la existencia de asociaciones significativas en el examen cuantitativo y en las exposiciones dadas por los funcionarios del Distrito de Educación 09D19. Las conclusiones a las que se arriba en la investigación presentan similitudes con las evidencias de la mayoría de antecedentes consultados, con la excepción de los estudios de Bendezu (2022), Meza (2024), Guerrero y Zúñiga (2024), Martínez y Chilán (2022) y Vergara (2023) que hacen énfasis en la importancia de una gestión eficiente para fortalecer la calidad de los servicios. En el capítulo de la investigación se contempla que la planificación de las acciones a llevar a cabo; la ejecución de los procedimientos; la utilización de las herramientas tecnológicas y el fortalecimiento del talento humano constituyen determinantes para mejorar la atención a la ciudadanía y a su vez desarrollar una gestión administrativa orientada a satisfacer las necesidades de la comunidad educativa.

CONCLUSIONES

Con respecto al primer objetivo específico se concierne que la atención ciudadana guarda una relación positiva muy fuerte con la planificación administrativa ($\rho=0,950$). Una buena organización de las actividades, la disponibilidad de recursos y la fijación clara de los procedimientos administrativos favorecen el buen desarrollo de los servicios institucionales y comportan una mejor atención. Los resultados también evidenciaron que una planificación adecuada permite coordinar las actividades administrativas y cumplir con la respuesta de los requerimientos de los usuarios.

Respecto al segundo objetivo específico, se concluyó que la atención ciudadana presenta una relación positiva muy intensa con la ejecución administrativa ($\rho=0.955$), constituyendo la relación con mayor fuerza detectada en la investigación. Este resultado permitió concluir que el adecuado cumplimiento de los procedimientos, la eficiencia y agilidad en la gestión de los trámites, así como la oportunidad en la ejecución de las actividades, hacen una incidencia positiva en la percepción de los usuarios de la calidad de la atención que están recibiendo. La información que se ha recogido evidencia la importancia de mantener procesos ágiles y coordinados en el tiempo para dar respuesta a las demandas de la comunidad educativa.

En torno al tercer objetivo específico, se concluyó que la atención ciudadana se vincula con el control administrativo ($\rho=0.529$), con una relación de correlación positiva de magnitud moderada. Las medidas de control, seguimiento y evaluación están orientadas a garantizar el cumplimiento de la normativa institucional y ayudan a visibilizar y poder identificar oportunidades de mejora en los procesos que se vayan llevando a cabo. Los resultados cuantitativos examinados, junto a las percepciones de los funcionarios entrevistados, evidenciaron que el monitoreo permanente de la actividad administrativa hace favorables las condiciones del fortalecimiento de la gestión institucional y aporta al proceso de mejoramiento continuo de la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

En relación con el objetivo general, la investigación permitió determinar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la atención ciudadana y los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19, mostrando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,822, con lo que se muestra que a mayor fortalecimiento de los procedimientos administrativos también hay una mejor percepción de la atención

brindada a los usuarios; es decir, ambas variables tiene una interrelación continua en el interior de la gestión institucional. Los resultados obtenidos permitieron aceptar la hipótesis general de investigación y cumplió con el objetivo principal propuesto.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades del Distrito de Educación 09D19 Daule–Nobol–Santa Lucía implementar un sistema permanente de evaluación y monitoreo de la atención ciudadana que permita conocer de manera periódica las percepciones, necesidades y niveles de satisfacción de los usuarios. La información obtenida mediante este proceso facilitará la identificación de oportunidades de mejora y contribuirá a fortalecer la calidad de los servicios administrativos ofrecidos a la comunidad educativa.

Resulta conveniente establecer mecanismos estandarizados para la organización, clasificación y priorización de los trámites administrativos, considerando aspectos relacionados con su complejidad, urgencia y nivel de impacto. Esta acción permitirá optimizar la gestión institucional, mejorar la distribución de recursos y reducir los tiempos de respuesta, favoreciendo una atención más eficiente y orientada a las necesidades de los usuarios.

Se tiene que promover programas de capacitación permanente para funcionarios públicos, que se centren en el desarrollo de competencias orientadas a la comunicación efectiva, servicio al usuario, resolución de conflictos, trabajo en equipo y uso de herramientas tecnológicas. El desarrollo de estas competencias se traducirá en una mejora del rendimiento institucional y la construcción de una cultura de servicio orientada al ciudadano.

Se quiere fomentar el uso de medios tecnológicos en la administración de los procedimientos administrativos a través del desarrollo de plataformas digitales, sistemas de seguimiento de trámites y herramientas de consulta. La incorporación de esas soluciones facilitaría la ejecución de procedimientos, la gestión documental y la mejora de acceso de los usuarios a los servicios institucionales.

Resulta imprescindible consolidar las vías de comunicación entre la institución y la comunidad educativa, mediante las estrategias que propicien la divulgación de información continua, clara, actualizada y disponible sobre los procedimientos administrativos, los requisitos y los servicios a disposición. La comunicación favorecedora permitirá transparentar la institución y, por extensión, contribuir a la mejora del vínculo entre la ciudadanía y la administración.

Finalmente, se sugiere la implementación de ciertos indicadores de gestión que permitan ir verificando para ir evaluando el desarrollo de la atención ciudadana y de los procesos administrativos, fijando las variables como los tiempos de respuesta, el cumplimiento de plazos, los trámites atendidos y los registros de satisfacción de los usuarios. El seguimiento sistemático de estos indicadores facilitará la toma de decisiones basadas en evidencia y promoverá procesos de mejora continua orientados al fortalecimiento de la calidad del servicio institucional.

REFERENCIAS

- (BID), B. I. (2023). *Transformación digital y mejora de los servicios públicos en América Latina y el Caribe*. BID. <https://www.iadb.org>
- Acle Mena, R. S., Santos Díaz, J. Y., y Herrera López, B. (2020). La gastronomía tradicional como atractivo turístico de la ciudad de Puebla, México. *Rev.investig.desarro.innov.*, 10(2), 237-248. <https://doi.org/10.19053/20278306.v10.n2.2020.10624237>
- Arango, M. (2016). *Una estrategia con enfoque de gobierno al ciudadano para fortalecer los canales de atención de la Alcaldía de Itagüí*. Medellín: Tesis.[Universidad de Medellín]. <https://hdl.handle.net/11407/2235>
- Araújo Pereira, G., y de Sevilha Gosling, M. (2017). LOS VIAJEROS Y SUS MOTIVACIONES Un estudio exploratorio sobre quienes aman viajar. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 26(1), 62-85. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180749182004>
- Arboleya, J. C.-b. (2014). Arboleya, J. C. *Board*. <http://www.gastronomyfoodscience.com/editorial-board/>
- Arias Gómez, J., Villasís Kever, M. Á., y Miranda Novales, M. G. (abril-junio de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Armijos, Bustamante, y Iñiguez, C. (2019). Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. Sitio, Playa Bajoalto, Cantón El Guabo, El Oro, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 15(1), 93-101.
- Arnandis, R. (2019). ¿Qué es el desarrollo Turístico? Un análisis Delphi a la Academia Hispana. *Cuadernos de Turismo*(43), 39-68. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6018/turismo.43.02>
- Asencio, P. L. (2017). *El Turismo Gastronómico como generador de empleos en la Comuna Libertador Bolívar, Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2016*. Retrieved 20 de 11 de 2020, from repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4121/1/UPSE-THT-2017-0002.pdf

- Babativa, H., Rubiano, P., Velásquez, T., Ganoa, N., González, J., y Vega, M. (2024). La entrevista semiestructurada: una herramienta pertinente en la percepción de valores sociales para la vida. *Revista Lasallista de Investigación*, 21(1), 92-107. <https://doi.org/https://doi.org/10.22507/rli.v21n1a5>
- Banco Central del Ecuador. (2018). *Rendición de cuentas 2018*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2018-MINTUR.pdf>
- Baque, G. (2020). *Cumplimiento de los Estándares de Calidad Educativa y su incidencia en los Procesos Administrativos de la Escuela de Educación Básica “Diego Noboa” del Cantón 24 de Mayo*. Jipijapa: Tesis.[Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2152/1/BAQUE%20BAQUE%20GUADALUPE%20LUCIA%20%281%29.pdf>
- Bedregal, P., Besoain, C., Reinoso, A., y Zubarew, T. (2017). La investigación cualitativa: un aporte para mejorar los servicios de salud. *Rev Med Chile*(145), 373-379. <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000300012&lng=es&nrm=iso>
- Beltrán Bueno, M. Á., y Parra Meroño, M. C. (enero-junio de 2017). Perfiles turísticos en función de las motivaciones para viajar. *Cuadernos de Turismo*(39), 41-65. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39851043002>
- Bormann, A. (1930). Doctrina del turismo: un plano de planta. Sociedad de ayudas para la enseñanza de las ciencias del transporte en d. Reichsbahn alemán. . *Deutschen Reichsbahn*.
- Boullón, R. (2006). Planificación del espacio Turístico. 3ra.ed. México: Trillas.
- Bravo, A., Rosillo, W., y Vivanco, I. (13 de Diciembre de 2023). LA COMPETITIVIDAD COMO HERRAMIENTA DEL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EN LOS COMERCIANTES DE LA ZONA URBANA DEL CANTÓN DURAN. *Revista Conexiones UG*, 1(2), 45-56. <https://doi.org/https://doi.org/10.53591/conug.v1i2.297>

- Bravo, O., Gabanilla, G., Clavijo, A., Quezada, W., y Valencia, M. (2022). Calidad de Prestación de servicios en la Adminisgrtación Pública. En *Libro resultado de investigaciones evaluado por pares académicos*. Editorial UTEG. <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2023/05/Libro-07-c.pdf>
- Bustos, G., Peñaherrera, M., Castro, G., y Acosta, M. (2024). Análisis comparativo de la situación socioeconómica del Ecuador: variables macroeconómicas: PIB, desempleo, y educación en pre-pandemia. *Polo del Conocimiento*, 9(12), 538-553. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pc.v9i12.8495>
- Cabrera, D. (2026). Calidad del servicio público en la era de la transformación digital: Implicaciones para la satisfacción ciudadana. *Revista Científica Multidisciplinaria Ciencia PJC*, 1(2), 18-43. <https://doi.org/https://doi.org/10.65740/tjyp1897>
- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., de la Cruz Morales, F. d., y Sangerman Jarquín, D. M. (septiembre-noviembre de 2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Calle, A., Goya, D., Bazan, J., y Maldonado, G. (2024). LEY ÓRGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL. *Ciencia y Desarrollo*, 27(1), 109-117. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i1.2547>
- Cantos, M., y Ampuero, O. (2022). *Los procesos administrativos y su desarrollo institucional del gobierno autónomo descentralizado parroquial Charapotó periodo 2020*. Jipijapa: Tesis.[Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4096>
- Castillo Canalejo, A. M., y Sánchez Cañizares, S. M. (2017). DESARROLLO TURÍSTICO EN CABO VERDE EN BASE AL TURISMO COMUNITARIO. Actitudes de los residentes. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 26(3), 644-661. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180752116008>

- Castro Rodríguez, C., González Roca, I., Marsinyach Ros, M. I., Sánchez Luna, M., y Pescador Chamorro, M. I. (2020). Encuesta de satisfacción sobre atención hospitalaria tras el nacimiento y seguimiento al alta del recién nacido sano. *An Pediatr*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2020.08.006>
- Castro, T., y Marcano. (2016). Ecoturismo y Geoturismo: alternativas estratégicas para la promoción del turismo ambiental sustentable venezolano. *de Investigación*, 40(88), 202-228. <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376147131011.pdf>
- Chacha, J., Sánchez, J., Quimiz, J., y 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>
- Chimbo, S., Ayme, C., y Angulo, M. (2 de Febrero de 2026). Importancia de la administración eficiente en las instituciones públicas: claves para la calidad del servicio y la gestión de recursos. *Prometeo Conocimiento Científico*, 6(1), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.55204/pcc.v6i1.e107>
- Contento, J. (2022). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA LIBRERÍA ÉXITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA*. Riobamba: Tesis.[Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10855/1/Contento%20Salazar%2C%20J.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20organizacional%20de%20la%20librer%C3%ADa%20%C3%89xito%20de%20la%20ciudad%20de%20>
- Córdova, F. (2022). *ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021*. La Libertad: Tesis.[Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/199f1ebd-4a74-4606-af08-f69ee199cd76/content>
- Corona Lisboa, J. (febrero de 2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Medisur*, 14(1). <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es&nrm=iso>

- Cruz, M. (2024). *Gestión Administrativa por procesos en la Atención Ciudadana de los GAD'S Parroquiales: Ancón, Atahualpa y Colonche, Santa Elena, 2023*. Santa Elena: Tesis.[Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f7067c8c-cc86-4010-9924-36dbfc6f1e15/content>
- de la Cuesta Benjumea, C. (Jul-Sep de 2015). LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: DE EVALUARLA A LOGRARLA. *Florianópolis*, 24(3), 883-890. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/0104-070720150001150015>
- Delgado, L. (2025). Fomentando la confianza en las instituciones estatales: Un enfoque sobre procedimientos administrativos sancionadores en contextos sociopolíticos desafiantes. *Aula Virtual*, 6(13), 457-473. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.15619282>
- Dirección Distrital 09D19 Daule-Nobol-Santa Lucia. (2024). *Ministerio de Educación*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2025/06/09D19.pdf>
- Educación Distrito, 09D19. (Mayo de 2020). <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/05/09D19.pdf>
- Espinel, L. (2025). *Protección de datos sensibles en entornos digitales a partir de la implementación de los estándares ISO 27001 e ISO 27002 para la seguridad de la información*. Tesis.[Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/75515>
- Espinoza, Martínez, Ortiz, y Vizcarra. (2016). Motives for food choice of consumers in Central México Br Food J., 1(18), 2744-2760. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/BFJ-04-2016-0143>
- Fernández Sánchez, L., Rodríguez Cotilla, Z., Pozo Rodríguez, J. M., y Espinosa Manfugás, J. M. (2016). Estrategias para el Fortalecimiento del Turismo Gastronómico en el Cantón Pastaza, Ecuador. *Revista Amazónica Ciencia y Tecnología*, 5(2), 118-136.
- Fernández, Rodríguez, Pozo, y Espinosa. (2016). Estrategias para el fortalecimiento del Turismo Gastronómico en el Cantón Pastaza, Ecuador. *Amazónica Ciencia y*

- Franco Jubete, F. (2018). PATRIMONIO GASTRONÓMICO Y TURISMO. *PITTM*(89), 303-309.
- Fusté Forné, F., Medina, F. X., y Mundet i Cerdan, L. (2020). La Proximidad de los Productos Alimentarios: Turismo Gastronómico y Mercados de Abastos en la Costa Daurada (Cataluña, España). *Revista de Geografía Norte Grande*, 76, 213-231. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022020000200213>.
- Gabriel Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación°. *J. Selva Andina Res. Soc.* , 8(2). <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&nrm=iso>.
- García, S. C. (2006). *Cocina casera*. <https://cocina-casera.com/cocina-criolla-que-es-y-platos/>
- Gómez, J. (2025). *Plan estratégico para la optimización de la gestión gerencial y el incremento de la eficiencia organizacional en INGESIG ASESORES S.A.S*. Bogotá: Tesis.[Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/69859>
- Gómez, M. B. (2017). Retos del turismo español ante el cambio climático. *Investigaciones Geográficas*, 31-47. <https://doi.org/HTTPS://doi.org/10.14198/INGEO2017.67.02>
- Gonzalez, A. (2008). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria. <https://biblioteca.casadelacultura.gob.ec/bib/62791>
- González, M. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas*. La Libertad: Tesis.[Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/items/da12b7a1-b234-451f-aa97-1724fe8d7bb8>
- Guallasamin, E. (2024). Gestión por procesos en instituciones superiores técnicas tecnológicas. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 11(02), 247-259. <https://doi.org/https://doi.org/10.24133/w05tcr47>

- Guamán, J., y Pérez, F. (2025). Gestión ética y responsabilidad social clave del éxito en la administración pública. *Perspectivas Sociales y Administrativas*, 3(2), 67-83. <https://doi.org/https://doi.org/10.61347/psa.v3i2.94>
- Guanotoa, M., Tayo, M., Romero, A., y Parra, E. (2024). Comparación de los servicios en centros de atención ciudadana gratuita en América Latina. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 8, 464-480. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10293740>
- Guelmes Valdés., E. L., y Nieto Almeida, L. E. (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(2), 23-29. <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Guerrero, J., y Trejos, J. (2021). *Desarrollo de una plataforma web para la gestión de la información y calificaciones de la comunidad estudiantil de la institución educativa nuestra señora de los dolores y sede la Salle – salvador duque del municipio de Quinchía*. Quinchía: Tesis.[Universidad Católica de Pereira]. <http://hdl.handle.net/10785/8307>
- Gutiérrez, C. (2016). La cocina tradicional kumiai de ensenada, México: un análisis teórico sobre globalización y cultura alimentaria. *Multidisciplina*(23), 100-119. <http://revistas.unam.mx/index.php/multidisciplina/art>
- Hernán García, M., Lineros González, C., y Ruiz Azarola, A. (2020). Cómo adaptar una investigación cualitativa a contextos de confinamiento. *Gac Sanit.* <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.06.007>
- Hernández, Di-Clemente, y López. (2015). El turismo gastronómico como experiencia cultural. El caso práctico de la ciudad de Cáceres (España). *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*(68), 407-427. <https://doi.org/ISSN: 0212-9426>
- Hernández, Tamayo, Castro, y Muñoz. (2016). Tendencias gastronómicas predominantes en la producción de revistas científicas de Iberoamérica. *Ciencia Ergo Sum*, 23(1), 76-84. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10444319009>
- Hernández, y Dancausa. (2018). Turismo Gastronómico La gastronomía tradicional de Córdoba (España) Estudios y Perspectivas en Turismo., *Estudios y Perspectivas*

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1807/180755394013/html/index.html>

- Hernández; Tamayo; Castro; Iberoamérica, Muñoz. (2016). Tendencias gastronómicas predominantes en la producción de revistas científicas de Iberoamérica. *Científicas de Iberoamérica*, 23(1), 76-84. <https://doi.org/ISSN: 1405-0269>
- Hjalager, A. M., y Richard, G. (2002). Demand for the gastronomy tourism product. Motivacional factors. In: *Tourism and Gastronomy. Routledge*, 36-50.
- Huertas López, T. E., Pilco Segovia, E. A., Suárez García, E., Salgado Cruz, M., y Jiménez Valero, B. (2020). Acercamiento conceptual acerca de las modalidades del turismo y sus nuevos enfoques. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 70-81. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200070&lng=es&nrm=iso>
- Huilcapi, Castro, y Jácome. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.311-333>
- Hunziker, y Krapf. (1942). Plano de la educación turística general. *Universidad de Berna*.
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. INEC: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual-lateral/Resultados-provinciales/santa_elena.pdf
- Iturralde Durán, C. (2019). Los paradigmas del desarrollo y su evolución: Del enfoque económico al multidisciplinario. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), 7-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.01>.
- Iturralde, D. C. (2019). Los paradigmas del desarrollo y su evolución: Del enfoque económico al multidisciplinario. . *Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), 7-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.01>
- Kodaka, J., y García, J. (2023). Gobierno electrónico y calidad de servicio a los usuarios: GAD's municipales, provincia de Santa Elena, Ecuador. *Ciencia Ecuador*, 5(24), 82-104. <https://cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/207>

- Kowszyk, y Rajiv. (2018). Estudios de caso sobre modelos de Economía Circular e integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en estrategias empresariales en la UE y ALC . *Perspectivas Económicas Birregionales*, 162-175. <https://doi.org/10.12858.1018ES>
- Larousse. (2021). *Cocina criolla*. <https://laroussecocina.mx/palabra/cocina-criolla/>
- Lemoine, Castellanos, Hernández, Zambrano, y Carvajal. (2018). Análisis de los atractivos y recursos turísticos del cantón San Vicente, Ecuador,. *Retos de la dirección*, 12(2), 133-148. Retrieved 27 de 11 de 2020, from <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n2/rdir07218.pdf>
- León, S. L. (2019). Tendencias actuales de la economía y su influencia sobre la teoría del consumidor. *100-cS*, 1-33. <http://100cs.cl/gallery/4%20v%205%20n%201%202019%20100cs.pdf>
- Llano, F. A. (2017). Gastronomía, turismo y potencialidades territoriales: el plato minero y la salazón, bases para el turismo alimentario en Nemocón. *Cuadernos de Geografía - Revista Colombiana de Geografía*, 26(2), 295-306. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281852304016>
- Loaiza, T. J. (2018). Del ciclo de vida del producto al ciclo de vida del cliente: Una aproximación hacia una construcción teórica del ciclo de vida del cliente,. *Investigación & Negocios*, 11(18), 100-110. <https://doi.org/2521-2737>
- Lopez, Carabias, y Díaz. (2017). Ofertas gastronómicas. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- López, G. (2025). *Valor público y la calidad de atención a los ciudadanos en la Municipalidad de Puente Piedra – 2023*. Lima: Tesis.[Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/16456>
- Machuca, S. (2021). La administración pública en el nuevo régimen constitucional. *Palabra*, 1(1), 101–127. <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/palabra/article/view/2868>
- Madrazo Miranda, M. (2005). Algunas consideraciones en torno al significado de la tradición. *Coatepec*(9), 115-132. <http://www.redalyc.org:9081/home.oa?cid=18176018> ,

- Maldonado, D., Cruz, y Cindy. (Noviembre de 2024). Análisis de la Gestión en la calidad de Atención Ciudadana en Distrito de Educativos del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 16(S2), 548-554. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4976/4926>
- Maldonado, D., y Cruz, C. (2024). Análisis de la gestión en la calidad de atención ciudadana en distritos educativos del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 16(S2), 548-554. <file:///C:/Users/Domenica/Downloads/A58.pdf>
- Martín, I. (2026). La influencia del Reglamento General de Protección de Datos en la normativa de protección de datos de carácter personal en las empresas de los países latinoamericanos. *Anuario jurídico y económico escurialense*(59), 173-200. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10593653>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation”. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Matamoras, K., y Bravo, O. (2025). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión de entidades públicas del sector educativo. *CIENCIA UNEMI*, 18(47), 80-86. <https://doi.org/https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol18iss47.2025pp80-86p>
- McLuhan, M. (2020). *Comprender los medios de comunicación*. https://semioticaderedes-carlon.com/wp-content/uploads/2018/04/McLuhan_Marshall__Comprender_los_medios_de_comunicacion.pdf
- Mejía, J. (2015). CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LARGO PLAZO EN ANTIOQUIA, COLOMBIA: ESTIMACIÓN DEL PIB, 1800-1913. *Cuadernos de Economía*, XXXIV(66), 507-544. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282138247003>
- Mejía, M. O., Franco, W. C., Franco, M. C., y Flores, F. Z. (2017). Perfil y Preferencias de los Visitantes en Destinos Con Potencial Gastronómico: Caso ‘Las Huecas’ de Guayaquil [Ecuador]. *Rosa dos Ventos*, 9(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.18226/21789061.v9i2p200>

- Ministerio de Educación. (Marzo de 2024). *Rendición de Cuentas 2023*.
<https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/03/09D19.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL. (Junio de 2025). *Informe Preliminar Rendición de Cuentas 2024*.
https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2025/07/RENDICION-DE-CUENTAS-2024-PRELIMINAR-VF_opt.pdf
- Ministerio de Turismo Ministerio de Turismo (MINTUR). (2019). *Programas y Servicios: Direccion de Inversión Turística*. <https://ecuadorec.com/ministerio-de-turismo-www-turismo-gob-ec/>
- MINTUR. (2018). *Turismo ecuatoriano creció un 11 por ciento en 2018*.
www.turismo.gob.ec:<https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018>
- MINTUR. (2019). *Ministerio de Turismo del Ecuador. El Plan Nacional de turismo 2030*.
https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf
- MINTUR. (2018). *Mapa gastronómico del Ecuador*.
<https://files.goraymi.com/2020/04/01/60d71579ff1651d857a1a6c8f25af41c.pdf>
- Molina, S. (1994). El marco del turismo: hacia una definición de turismo, turismo e industria turística. *Annals of Tourism Research*, 390-407.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0160-7383\(79\)90003-3](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0160-7383(79)90003-3)
- Monroy Ceseña, M. A., y Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*, 48(123).
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>
- Monroy, J., Currea, L., y Carrillo, C. (2024). El Papel de la Gamificación en el Compromiso y la Motivación en el Aprendizaje del Inglés. *Estudios y Perspectivas*, 4(2), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.61384/r.c.a..v4i2.188>

- Mora Pisco, L. L., Díaz Rodríguez, N. P., y Vergara Cevallos, D. A. (octubre-diciembre de 2018). El turismo en la matriz productiva de Ecuador: resultados y retos actuales. *Universidad y Sociedad*, 10(5), 255-262. <http://rus.ucf.edu.cu/index>
- Moratt, Zapata, y Messenger. (2015). Conceptualización de ciclo vital familiar: una mirada a la producción durante el período comprendido entre los años 2002 a 2015. *CES Psicología*, 8(2), 103-121. <https://doi.org/2011-3080>
- Mordecki, G., y Ramírez, L. (enero-marzo de 2018). ¿Qué es lo primero: el crecimiento del PIB o la inversión? El caso de una economía pequeña y abierta. *EL TRIMESTRE ECONÓMICO*, LXXXV (1)(137), 115-136. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-718X2018000100115
- Muñoz Fernández, G. A., Uribe Lotero, C. P., Pérez Gálvez, J. C., y Ríos Rivera, I. C. (jul-sep de 2017). Festivales Gastronómicos y Turismo en Latinoamérica. El Festival Raíces de Guayaquil, Ecuador. *Revista Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*, 9(3), 356-376. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v9i3p356>
- Naranjo, A. N., y Leones. (2018). La Gastronomía. Atractivo Turístico en Crecimiento en la ciudad de Colombia. *Original*, 24(65), 105-115. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/2509/1921>
- Navarrete Torres, M. d., y Muñoz Aparicio, C. G. (2018). TURISMO GASTRONÓMICO: SABOR Y TRADICIÓN. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 1(3), 23-40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7400807>
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo*, (35), 335-357. <https://www.redalyc.org/pdf/398/39838701014.pdf>
- Ocampo, E. (2020). *Plan de intervención para el mejoramiento en la gestión de inventarios de equipos y accesorios para estaciones de servicios distribuidas por la empresa Aguirre Martínez SAS*. Bogotá: Tesis.[Universidad EAN]. <http://hdl.handle.net/10882/9850>

- OCDE. (9 de Julio de 2021). *Panorama general del gobierno 2021*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1787/1c258f55-en>
- OECD. (10 de Noviembre de 2025). *Encuesta de la OCDE sobre los determinantes de la confianza en las instituciones públicas de América Latina y el Caribe Resultados 2025*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/b4dea13c-es>.
- Oliveira, S. (2012). La gastronomía como atractivo turístico primario de un destino. El Turismo Gastronómico en Mealhada-Portugal,. *Estudios y Perspectivas en Turismo*,, 20(3), 738-752.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1870-9036201800020015100021&lng=en
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). *Government at a glance*. https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0efd0bcd-en.html
- Orlandini González, I. E., Paco Janco, P. L., y Torricos Ponce, P. F. (2019). CRECIMIENTO ECONÓMICO Y LA INDUSTRIA HOTELERA UN ANÁLISIS EN DOS CIUDADES PATRIMONIALES DEL SUR DE BOLIVIA. *Revista Investigación y Negocios*, 12(19), 36-45.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100005
- Ortiz, y Peralta. (2019). El Turismo de sol y playa: Impacto turístico en los ecosistemas de la comuna Ayangue, para mejorar la gestión de la actividad turística en la provincia de Santa Elena. *Científica y Tecnológica*, 6(2), 82-90.
<https://doi.org/10.26423/10.26423/rctu.v6i2.4>
- Ortiz; Peralta. (2019). El Turismo de sol y playa: Impacto turístico en los ecosistemas de la comuna Ayangue, para mejorar la gestión de la actividad turística en la provincia de Santa Elena. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*,, 6(2), 82-90. Retrieved 21 de 10 de 2020, from <https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/494/447>
- Palacios, F., Bravo, V., y Loor, M. (2023). Eficiencia y eficacia de la unidad de atención ciudadana del distrito de educación 13D06 Junín- Bolívar período 2019-2020. 593

- Panosso, y Lohman. (2012). Epistemología del turismo. Teoría del Turismo: Conceptos, modelos y sistemas. México : Trillas. .
- Patiño, N. (2025). *Evolución del gobierno digital en Colombia (2000-2024) y su impacto en el derecho de acceso a la información pública: retos y oportunidades con referencias a la experiencia Estonia*. Tesis.[Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/28182>
- Pieterston, W., Baptista, D., Rosas, D., y Franco, A. (2023). Transformación digital y mejora de los servicio públicos en Amériuca Latina y el Caribe. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0005084>
- Piñero, M., Esteban, E., Vanga, M., y Rivera, M. (2022). Hacia una reconceptualización de la investigación cualitativa. *Revista de filosofía*, 39(2), 524–536. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/ZENODO.7312693>
- Piza Burgos, N. D., Amaiquema Marquez, F. A., y Beltrán Baquerizo, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459. <http://conrado.ucf/.edu.cu/index.php/conrado>
- Portilla, E., y Honorio, C. (2022). *Aplicación del Método Analítico - Sintético para mejorar la comprensión de textos argumentativos en los estudiantes del cuarto grado de educación secundaria de la I.E.P. “Buena Esperanza” del Distrito de Nuevo Chimbote, 2021*. Perú: Tesis.[Universidad Nacional del Santa]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6567833>
- Prada Trigo, J., y Pesántez Loyola, S. (2017). SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN EN DESTINOS CULTURALES: TIPOLOGÍA DE LOS TURISTAS ATRAÍDOS POR EL PATRIMONIO INMATERIAL EN CUENCA (ECUADOR). *Diálogo Andino - Revista de Historia, Geografía y Cultura Andina*(52), 77-91. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371351097008>
- Prado, L. (2026). *Gestión por procesos y eficiencia operativa en el sistema de compras de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, 2025*.

- Lima: Tesis.[Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/17335>
- Quintero, S. J. (2016). Sostenibilidad sociocultural del turismo: propuestas para el cantón Playas. Provincia del Ecuador. *Revista Espiga*, 15(31), 31-43.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467846264003>
- Ramírez, R. D. (07 de 03 de 2019). *Gastronomía*. Retrieved 10 de 11 de 2020, from Santa Elena, destino gastronómico:
<https://ecuador.gastronomia.com/noticia/8754/santa-elena-destino-gastronomico>
- Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas. (2018). *Acuerdo Ministerial 53 Registro Oficial Edición Especial 575 de octubre 5 del 2018 Estado: Vigente*. Retrieved 26 de 11 de 2020, from https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Reyes Pérez, O., Rivera González, J. G., y Castañeda Camacho, X. (2017). Destinos turísticos potenciales en el litoral del Pacífico Sur Occidental Mexicano: un diseño construido desde abajo. *El periplo sustentable*(32).
 <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000100003&lng=es&nrm=iso>
- Reyes, Guerra, y Quintero. (2017). Educación en gastronomía: su vínculo con la identidad cultural y el turismo. El periplo sustentable, . *Scielo.*, 9(32). <https://doi.org/ISSN1870-9036>
- Riojas, L. (2025). *Satisfacción del usuario y calidad en la administración pública de la municipalidad provincial de Utcubamba, 2024*. Chachapoyas: Tesis.[Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].
<https://hdl.handle.net/20.500.14077/4739>
- Rocafuerte, S. (2024). *GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN CIUDADANA DEL GAD PARROQUIAL DE JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN SALINAS, AÑO 2024*. Santa Elena: Tesis.[Universidad Península de Santa Elena].
<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/02e5f5cc-45de-4366-b5a7-4bf1648a3e78/content>

- Rodríguez, M., y Chavarrio, D. (2022). *Diagnóstico de reclutamiento y selección de personal de una Institución Gubernamental con base en el proceso administrativo*. Bogotá: Tesis.[Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/43517>
- Rodríguez, V. (2023). *Disfunciones del modelo Weberiano y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Acobamba*. Ayacucho: Tesis.[Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8ca2ec19-87f8-4d25-8607-19459f1cc075/content>
- Romero, C. J. (2018). La gastronomía como atractivo turístico primario en el centro histórico de Quito. 3(11), 194-203. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v3.n11.2018.813>
- Ruíz, B. N. (2023). *CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GAD MONTECRISTI*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/5749/1/Ulead-ADM-0218.pdf>
- Sánchez, y Ruano. (2018). Diseño de Productos y servicios turísticos locales HOTI0108. IC .
- Santiago Chávez, N. I., Romero Fernández, A. J., y Álvarez Gómez, G. A. (julio-septiembre de 2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. *UNIANDES EPISTEME: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(3).
- Sisalema, K., Quiroga, I., Granja, I., Villacres, D., y Calderón, M. (2024). La administración pública, en la gestión de la calidad: una revisión sistemática. *PODIUM*(46), 177-192. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31095/podium.202>
- Sosa Arguez, L. I., y Silvestre Campos, M. A. (Julio / Diciembre de 2018). Evaluación de la calidad de los servicios turísticos gastronómicos en los establecimientos de alimentos y bebidas de comida tradicional regional Colimota en Manzanillo, Colima. *El Periplo Sustentable*(35), 151 - 179. <http://rperiplo.uaemex.mx/>

- Tafur, R. (2020). El método de encuesta. En *Los métodos de investigación para la elaboración de tesis de maestría en educación* (pp. 51-60). <https://repositorio.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/539f5c7e-a25c-4c40-897a-d11fd33c6e86/content#page=51>
- Tarazona, B., y Fernández, V. (2025). Gestión de procesos administrativos en una entidad del sector. *Gestión de procesos administrativos en una entidad del sector. Arandu UTIC*, 12(2), 464-474. <https://doi.org/https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.934>
- Toala, S., y Moreno, A. (2024). *PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE CONSERVAS ISABEL ECUATORIANA S.A.* Jipijapa: Tesis.[Universidad Estatal de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7031>
- Torres Oñate, F., Romero Fierro, J., y Viteri M., F. (2017). DIVERSIDAD GASTRONÓMICA Y SU APOORTE A LA IDENTIDAD CULTURAL. *Revista de Comunicación de la SEECI*.(44), 1-13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15198/seeci.2017.44.01-17>
- Torres, M., Karim, P., y Federico, S. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. *Boletín electrónico*, 2(1), 1-13. https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin02/URL_02_BAS02.pdf
- Troncoso Pantoja, C., y Amaya Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Rev. Fac. Med.* , 65 (2), 329-332. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Troncoso, P. C. (2011). Nutrición. *Educación*, 2(8), 124-136. <https://doi.org/10.17533/udea.penh.v21n1a08>
- Turismo, O. M. (2020). Guía para el desarrollo del turismo gastronómico. *OMT*, 54. <https://doi.org/https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284420995>
- Valarezo, J. (Marzo de 2024). *La ética en la administración pública: un componente de la Cultura de la Legalidad*. <https://uees.edu.ec/la-etica-en-la-administracion-publica-un-componente-de-la-cultura-de-la-legalidad/>

- Valencia, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97-115. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3473
- Valle, A., Manrique, L., y Revilla, D. (Marzo de 2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. Perú: Tesis.[Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://repositorio.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/20d5ac9a-57bf-42e9-966e-73c5aabbbf95/content>
- VENTURA LEÓN, J. L., y BARBOZA PALOMINO, M. (2017). El tamaño de la muestra: ¿Cuántos participantes son necesarios en estudios cualitativos? *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 28(3). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=377653383009>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21453378014>
- Vidaurre, R. (2024). *Influencia del Planteamiento Estratégico en el proceso de homologación en una Entidad Pública, Surquillo, año 2023*. Lima: Tesis.[Universidad Nacional Federico Villareal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/server/api/core/bitstreams/01e2788d-6b27-40e2-86ef-0f8fd5903e6e/content>
- Vinueza, G., y Castañeda, D. (2023). *Análisis de la gestión administrativa de los procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Troncal y su Incidencia en el logro de objetivos planteados en el periodo 2021*. Milagro: Tesis.[Universidad Estatal de Milagro]. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/6979>
- Yanchaluiza, J. (2025). *ANÁLISIS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA APLICADO A LOS PROCESOS FINANCIEROS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 18D05 SANTIAGO DE PÍLLARO – EDUCACIÓN, PERIODO 2023*. Santa Elena: Tesis.[Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c691cc00-5f00-464c-84b5-06f4f1cf2526/content>

Yumpo, C. (2024). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: UNA REVISIÓN LITERARIA. *Aula Virtual*, 6(13), 2072-2085.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.20383870>

ANEXOS



Daule, 2 de septiembre del 2025

Ab.

JONATHAN CASTILLO LOOR
DIRECTOR DISTRITAL 09D19 DAULE – NOBOL – SANTA LUCIA –
EDUCACIÓN
Ciudad

De mis consideraciones:

Lcdo. Ronald Javier Numerable Rivas, con cédula de ciudadanía No. **0924632292**, estudiante de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, tengo a bien dirigirme a Usted para saludarle y al mismo tiempo solicitarle lo siguiente:

En la actualidad estoy desarrollando el tema: **Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19-2025**, por lo cual solicito de la manera más comedida me brinde para siguiente información para poder desarrollar la presente investigación

- Cantidad de Trámites que atiende diariamente el Departamento de Atención Ciudadana del Distrito 09D19 de Educación, durante el mes de Julio o Agosto del 2025

Esperando que la presente tenga la acogida deseada, quedo de Usted muy agradecido por la atención prestada.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
RONALD JAVIER
NUMERABLE RIVAS
Fecha: 2/9/2025 13:40:44

Lcdo. Ronald Javier Numerable Rivas
C.C. No. 0924632292





Daule, 2 de septiembre del 2025

Ab.

JONATHAN CASTILLO LOOR

**DIRECTOR DISTRITAL 09D19 DAULE – NOBOL – SANTA LUCIA –
EDUCACIÓN**

Ciudad

De mis consideraciones:

Lcdo. Ronald Javier Numerable Rivas, con cédula de ciudadanía No. **0924632292**, estudiante de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, tengo a bien dirigirme a Usted para saludarle y al mismo tiempo solicitarle lo siguiente:

En la actualidad estoy desarrollando el tema: **Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19-2025**, por lo cual solicito de la manera más comedida me brinde para siguiente información para poder desarrollar la presente investigación

Detalle	Modalidad Laboral	Nº
Distributivo de Remuneraciones Personal Régimen LOEI	Nombramiento Definitivo	
	Nombramientos Provisionales	
	Contratos Ocasionales	
Distributivo de Remuneraciones Personal Régimen LOSEP	Nombramiento Definitivo	
	Nivel Jerárquico Superior	
	Contratos Ocasionales	
Distributivo de Remuneraciones Personal Régimen Código de Trabajo	Contrato Colectivo	
Total		

Periodo 2025.

Esperando que la presente tenga la acogida deseada, quedo de Usted muy agradecido por la atención prestada.

Atentamente,



Lcdo. Ronald Javier Numerable Rivas
C.C. No. 0924632292

DISTRITO 09D19
Coordinación Zona 5
Ministerio de Educación
RECIBIDO ATENCIÓN CIUDADANA

Fecha: 2/9/2025
Hora: 13:40



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA
DIRECCIÓN DISTRITAL 09D19 DAULE – NOBOL – SANTA LUCIA -
EDUCACIÓN**

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la gestión de procesos administrativos en la Dirección Distrital 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucia. Cabe mencionar que hay que tener en cuenta que su participación en la encuesta tiene carácter anónimo, por tanto, se le solicita que asigne las respuestas que desde su percepción correspondan a la realidad. Por favor, en cada uno de los ítems marque con una *x* o un *visto* en la opción que mejor refleje su grado de acuerdo con cada afirmación formulada.

En los ítems cuyas opciones de respuesta muestren los números 1, 2 y 3, la escala utilizada

es la siguiente:

Identificador Escala

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indiferente
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

Datos Informativos:

Tiempo de Servicio _____

Cargo: _____

Edad: _____

VARIABLE INDEPENDIENTE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Me resulta fácil acceder a los servicios que ofrece el Distrito de Educación.	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

2. La información que recibo durante la atención es clara y comprensible.					
3. Los canales de atención disponibles facilitan la realización de mis trámites.					
4. Recibo la misma información independientemente del canal de atención utilizado.					
5. Considero que existen suficientes canales para comunicarme con el Distrito.					
6. Las respuestas que recibo son consistentes y no presentan contradicciones.					
7. Mi solicitud es atendida en un tiempo adecuado.					
8. Los trámites que realizo son resueltos dentro de los plazos establecidos.					
9. Mi trámite suele resolverse en la primera atención recibida.					
VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS ADMINISTRATIVOS					
10. Percibo que las actividades del Distrito están organizadas adecuadamente.					
11. Considero que el personal dispone de los recursos necesarios para atender los trámites.					
12. Los procedimientos para realizar los trámites son claros y fáciles de entender.					
13. Observo que los trámites se realizan siguiendo procedimientos definidos.					
14. Los trámites son gestionados de manera eficiente.					
15. Los procesos administrativos se desarrollan oportunamente.					
16. Percibo que existe control sobre la calidad de la atención y los trámites.					
17. Considero que las actuaciones del Distrito se realizan conforme a las normas establecidas.					

18. He observado mejoras en la atención y gestión de trámites cuando se presentan dificultades.					
---	--	--	--	--	--



ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS O USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL

Objetivo: Obtener la información necesaria para poder analizar la percepción de los funcionarios de la Dirección Distrital 09D19 de Educación Daule – Nobol – Santa Lucía respecto a la atención ciudadana y los procesos administrativos que se llevan a cabo en la institución.

Datos informativos:

Cargo: _____

Instrucciones:

Estimados funcionarios, a continuación, se han desarrollado unas preguntas, para lo cual le solicito encarecidamente responder con manera sincera, tomando en cuenta el nivel de satisfacción cuando han solicitado un trámite en el Distrito de Educación 09D19.

Interrogantes:

1. ¿Cómo valora la facilidad de acceso de los usuarios a los servicios, la claridad de la información proporcionada y la accesibilidad de los canales de atención disponibles en el Distrito?
2. ¿Considera que la información y la atención brindadas a través de los diferentes canales institucionales mantienen uniformidad, disponibilidad y coherencia para los usuarios? Explique.
3. Desde su experiencia, ¿cómo evalúa el tiempo de atención, el cumplimiento de los plazos establecidos y la capacidad de resolver los trámites en la primera instancia?
4. ¿Cómo describe la organización de las actividades, la disponibilidad de recursos y la claridad de los procedimientos administrativos dentro de la institución?
5. ¿De qué manera considera que se cumplen los procedimientos institucionales, la eficiencia en la gestión de trámites y la oportunidad en la ejecución de las actividades?

6. ¿Cómo valora las acciones de supervisión, el cumplimiento de la normativa vigente y la implementación de mejoras derivadas del seguimiento de los procesos administrativos?

¡Gracias por su colaboración!

Datos correspondientes a la prueba de fiabilidad

Tabla 8

Datos de la prueba piloto aplica a 25 sujetos

	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Suma
1	S1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	78
2	S2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	67
3	S3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	89
4	S4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	61
5	S5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
6	S6	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	67
7	S7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	89
8	S8	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	86
9	S9	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	65
10	S10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
11	S11	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	66
12	S12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	89
13	S13	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	60
14	S14	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	63
15	S15	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	59
16	S16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	86
17	S17	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	65
18	S18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	90
19	S19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	89
20	S20	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	64
21	S21	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	84
22	S22	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	62
23	S23	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	63
24	S24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	91
25	S25	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	83
27		0,2976	0,8736	0,6944	0,6624	0,7456	0,4576	0,6016	0,7584	0,5856	0,5056	0,8	0,5984	0,7136	0,5056	0,64	0,6336	0,5856	0,6336	155,44
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				

SUMATORIA

α= Alfa de Crombach0,972

K= Número de Items18

V_i= Varianza de cada Item12,701

V_t= Varianza total155,44

CÁLCULO DEL COEFICIENTE

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

k

Es el número de ítems.

$\sum S_i^2$

Sumatoria de varianzas de los ítems.

S_t^2

Sumatoria de la suma de los ítems.

Nota: Elaboración propia

Validación de experto 1

Carta de Validación por Juicio de Expertos

Daule 1 de junio del 2026

Asunto: Solicitud de validación de instrumento de investigación

Estimado(a)

Msc. Roberto Carlos Santos Suarez

Reciba un cordial saludo.

Me permito dirigirme a usted en calidad de investigador del estudio titulado:

Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19-2025

Considerando su experiencia profesional y académica en el área de educación, gestión pública, administración educativa o metodología de la investigación, solicito de manera muy comedida su colaboración como experto para realizar la validación del instrumento de recolección de datos que será aplicado en el presente estudio.

La finalidad de esta validación es determinar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de cada uno de los ítems que conforman la encuesta y la entrevista, con el propósito de garantizar la calidad metodológica del proceso investigativo.

Para ello, se adjunta:

- Matriz de validación del instrumento.
- Encuesta dirigida a usuarios.
- Guía de entrevista dirigida a expertos.
- Formato de observaciones y recomendaciones.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración y aportes académicos, los cuales contribuirán significativamente al fortalecimiento de la investigación.

Atentamente,

Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Investigador

Correo: javierrr.numerable9@gmail.com

Teléfono: 0999315660

MATRIZ DE VALORACIÓN DE LA ENCUESTA

Instrumento: Encuesta dirigida a usuarios del Distrito de Educación 09D19

N.º	Ítem	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	1. ¿Considera Usted que en el Departamento de Atención Ciudadana del Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía, presta un servicio adecuado a los usuarios?	3	3	4	3	Observación general al final
2	2. ¿Cree Usted que el Distrito de Educación evalúa su funcionalidad de acuerdo a estándares de calidad establecidos?	3	2	3	3	Observación general al final
3	3. ¿Cómo Usted valora la eficiencia de los procesos administrativos de la Dirección Distrital de Educación 09D19 en los siguientes temas:	3	4	3	2	Observación general al final
4	4. ¿Considera Usted que en los últimos años en que aspectos ha tenido mejoramiento el Departamento de Atención ciudadana del Distrito 09D19?	3	3	3	3	Observación general al final
5	5. ¿Cree Usted que se debe evaluar al personal que conforma el Departamento de Atención ciudadana del Distrito 09D19?	3	4	3	2	Observación general al final
6	6. ¿Considera usted que los procesos administrativos de la Dirección Distrital 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía, contribuyen a que la institución brinde un servicio adecuado a sus Usuarios	3	4	2	3	Observación general al final
7	7. ¿Considera Usted que se siguen los procesos administrativos para lograr alcanzar mejores resultados de una forma eficiente?	3	4	3	3	Observación general al final
8	8. ¿Cómo considera Usted el nivel de Control que existe de los mandos altos,	3	4	3	3	Observación general al final

	hacia el personal general que labora en la Dirección Distrital 09D19?					
9	9. ¿ Considera Usted que es necesario implementar nuevas formas de control del personal para alcanzar mejor rendimiento?	3	4	4	3	Observación general al final
10	10. ¿ Considera Usted que es necesario implementar nuevas formas de control del personal para alcanzar mejor rendimiento?	3	4	2	4	Observación general al final

Escala de valoración

Valor Criterio

- 1 Deficiente
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

Dictamen final

- ☐ Aprobado para aplicación
- ☐ Aprobado con observaciones
- ☒ Requiere ajustes



Firma del experto: _____
Nombre: Roberto Carlos Santos Suarez
Fecha: 1 de junio del 2026

MATRIZ DE VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA

Instrumento: Entrevista dirigida a funcionarios

N.º	Pregunta	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	¿Cree Usted que se tiene la información necesaria de los procedimientos que se deben de seguir para solicitar un trámite?	3	4	3	4	Reformular la redacción para mejorar la claridad y precisión de la pregunta.
2	¿Considera que el personal que se encuentra en Departamento de Atención ciudadana, se encuentra capacitado para brindar la información necesaria a los usuarios?	3	3	3	3	Simplificar la estructura de la pregunta para facilitar su comprensión.
3	¿Cómo calificaría Usted la atención que brindan a los usuarios el personal de Distrito de Educación 09D19?	3	2	3	3	Revisar la pertinencia de la pregunta en relación con los objetivos de la investigación.
4	¿Qué tipo de trámite ha solicitado en el Distrito de Educación 09D19?	3	4	4	3	Especificar con mayor precisión las opciones de respuesta para evitar ambigüedades.
5	¿En qué aspecto considera Usted que se debe mejorar el Departamento de Atención Ciudadana, para que brinde un mejor servicio?	3	4	3	3	Mejorar la redacción para fortalecer la coherencia y comprensión del enunciado.

Escala de valoración

Valor Criterio

- 1 Deficiente
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

Dictamen final

- ☐ Aprobado para aplicación
- ☐ Aprobado con observaciones
- ☒ Requiere ajustes



Firma del experto: _____
 Nombre: Roberto Carlos Santos Suarez
 Fecha: Junio 1 del 2026

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Roberto Carlos Santos Suárez con C.I. 0922380571, con título profesional de Magister en Educación, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Encuesta dirigida a usuarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☐ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☒ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Una vez analizado el proyecto de investigación y el instrumento en cuestión, se determina que los ítems no se ajustan a las dimensiones establecidas dentro del estudio, por lo que se recomienda se modifiquen logrando abordar cada una de las dimensiones de manera que los análisis inferenciales tengan correspondencia lógica con las hipótesis y objetivos delimitados.

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 1 de junio del 2026.

Firma: _____



Nombre del experto: Roberto Carlos Santos Suarez

Título académico: Magister en Educación

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Roberto Carlos Santos Suárez con C.I. 0922380571, con título profesional de Magister en Educación, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Entrevista dirigida a funcionarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☐ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☒ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Una vez analizado el proyecto de investigación y el instrumento en cuestión, se determina que los ítems no se ajustan a las dimensiones establecidas dentro del estudio, por lo que se recomienda se modifiquen y se agregue un ítem más de forma que tenga coherencia interna con el estudio realizado.

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 1 de junio del 2026.

Firma:   **ROBERTO CARLOS SANTOS SUÁREZ**

Nombre del experto: Roberto Carlos Santos Suarez

Título académico: Magister en Educación

Cuestionario corregido

Carta de Validación por Juicio de Expertos

Daule 4 de junio del 2026

Asunto: Solicitud de validación de instrumento de investigación

Estimado(a)

Msc. Roberto Carlos Santos Suarez

Reciba un cordial saludo.

Me permito dirigirme a usted en calidad de investigador del estudio titulado:

Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19-2025

Considerando su experiencia profesional y académica en el área de educación, gestión pública, administración educativa o metodología de la investigación, solicito de manera muy comedida su colaboración como experto para realizar la validación del instrumento de recolección de datos que será aplicado en el presente estudio.

La finalidad de esta validación es determinar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de cada uno de los ítems que conforman la encuesta y la entrevista, con el propósito de garantizar la calidad metodológica del proceso investigativo.

Para ello, se adjunta:

- Matriz de validación del instrumento.
- Encuesta dirigida a usuarios.
- Guía de entrevista dirigida a expertos.
- Formato de observaciones y recomendaciones.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración y aportes académicos, los cuales contribuirán significativamente al fortalecimiento de la investigación.

Atentamente,

Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Investigador

Correo: javierrr.numerable9@gmail.com

Teléfono: 0999315660

MATRIZ DE VALORACIÓN DE LA ENCUESTA

Instrumento: Encuesta dirigida a usuarios del Distrito de Educación 09D19

N.º	Ítem	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	Me resulta fácil acceder a los servicios que ofrece el Distrito de Educación.	5	5	5	5	
2	La información que recibo durante la atención es clara y comprensible.	5	4	5	5	
3	Los canales de atención disponibles facilitan la realización de mis trámites.	5	5	5	5	
4	Recibo la misma información independientemente del canal utilizado.	4	5	5	5	
5	Existen suficientes canales para comunicarme con el Distrito.	5	5	5	5	
6	Las respuestas que recibo son consistentes y no presentan contradicciones.	5	5	5	5	
7	Mi solicitud es atendida en un tiempo adecuado.	5	5	5	5	
8	Los trámites son resueltos dentro de los plazos establecidos.	4	5	5	5	
9	Mi trámite suele resolverse en la primera atención recibida.	5	5	5	5	
10	Las actividades del Distrito están organizadas adecuadamente.	5	5	5	5	
11	El personal dispone de los recursos necesarios para atender los trámites.	5	5	5	5	
12	Los procedimientos para realizar los trámites son claros y fáciles de entender.	5	5	5	5	
13	Los trámites se realizan siguiendo procedimientos definidos.	5	4	5	5	
14	Los trámites son gestionados de manera eficiente.	5	5	5	5	
15	Los procesos administrativos se desarrollan oportunamente.	5	5	5	5	

16	Existe control sobre la calidad de la atención y los trámites.	5	5	5	5	
17	Las actuaciones del Distrito se realizan conforme a las normas establecidas.	5	5	5	5	
18	He observado mejoras en la atención y gestión de trámites cuando se presentan dificultades.	5	5	5	5	

Escala de valoración

Valor Criterio

- 1 Deficiente
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

Dictamen final

- ☒ Aprobado para aplicación
- ☐ Aprobado con observaciones
- ☐ Requiere ajustes



Firma del experto: _____
Nombre: Roberto Carlos Santos Suarez
Fecha: junio 4 del 2026

MATRIZ DE VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA

Instrumento: Entrevista dirigida a funcionarios

N.º	Pregunta	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	¿Cómo valora la facilidad de acceso de los usuarios a los servicios, la claridad de la información proporcionada y la accesibilidad de los canales de atención disponibles en el Distrito?	5	5	5	5	
2	¿Considera que la información y la atención brindadas a través de los diferentes canales institucionales mantienen uniformidad, disponibilidad y coherencia para los usuarios? Explique.	5	5	5	5	
3	Desde su experiencia, ¿cómo evalúa el tiempo de atención, el cumplimiento de los plazos establecidos y la capacidad de resolver los trámites en la primera instancia?	5	5	5	5	
4	¿Cómo describe la organización de las actividades, la disponibilidad de recursos y la claridad de los procedimientos administrativos dentro de la institución?	5	5	5	5	
5	¿De qué manera considera que se cumplen los procedimientos institucionales, la eficiencia en la gestión de trámites y la oportunidad en la ejecución de las actividades?	5	5	5	5	
6	¿Cómo valora las acciones de supervisión, el cumplimiento de la normativa vigente y la implementación de mejoras derivadas del seguimiento de los procesos administrativos?	5	5	5	5	

Escala de valoración

Valor Criterio

- 1 Deficiente
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

Dictamen final

- ☒ Aprobado para aplicación
- ☐ Aprobado con observaciones
- ☐ Requiere ajustes

Firma del experto:



Nombre: Roberto Carlos Santos Suarez
Fecha: junio 4 del 2026

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Roberto Carlos Santos Suárez con C.I. 0922380571, con título profesional de Magister en Educación, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Encuesta dirigida a usuarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☒ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☐ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Se aprueba su aplicación.

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 4 de junio del 2026.

Firma: _____



Nombre del experto: Roberto Carlos Santos Suarez

Título académico: Magister en Educación

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Roberto Carlos Santos Suárez con C.I. 0922380571, con título profesional de Magister en Educación, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Entrevista dirigida a funcionarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☒ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☐ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Se aprueba su aplicación.

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 4 de junio del 2026.

Firma: 

Nombre del experto: Roberto Carlos Santos Suarez

Título académico: Magister en Educación

Validación de experto 2

Carta de Validación por Juicio de Expertos

Daule 1 de junio del 2026

Asunto: Solicitud de validación de instrumento de investigación

Estimado(a)

Msc. Freddy Eladio Torres Matamoros

Reciba un cordial saludo.

Me permito dirigirme a usted en calidad de investigador del estudio titulado:

Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19-2025

Considerando su experiencia profesional y académica en el área de educación, gestión pública, administración educativa o metodología de la investigación, solicito de manera muy comedida su colaboración como experto para realizar la validación del instrumento de recolección de datos que será aplicado en el presente estudio.

La finalidad de esta validación es determinar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de cada uno de los ítems que conforman la encuesta y la entrevista, con el propósito de garantizar la calidad metodológica del proceso investigativo.

Para ello, se adjunta:

- Matriz de validación del instrumento.
- Encuesta dirigida a usuarios.
- Guía de entrevista dirigida a expertos.
- Formato de observaciones y recomendaciones.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración y aportes académicos, los cuales contribuirán significativamente al fortalecimiento de la investigación.

Atentamente,

Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Investigador

Correo: javierrr.numerable9@gmail.com

Teléfono: 0999315660

MATRIZ DE VALORACIÓN DE LA ENCUESTA

Instrumento: Encuesta dirigida a usuarios del Distrito de Educación 09D19

N.º	Ítem	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	1. ¿Considera Usted que en el Departamento de Atención Ciudadana del Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía, presta un servicio adecuado a los usuarios?	2	2	3	3	Hacer las modificaciones pertinentes.
2	2. ¿Cree Usted que el Distrito de Educación evalúa su funcionalidad de acuerdo a estándares de calidad establecidos?	3	2	4	4	Hacer las modificaciones pertinentes.
3	3. ¿Cómo Usted valora la eficiencia de los procesos administrativos de la Dirección Distrital de Educación 09D19 en los siguientes temas:	4	3	3	3	Hacer las modificaciones pertinentes.
4	4. ¿Considera Usted que en los últimos años en que aspectos ha tenido mejoramiento el Departamento de Atención ciudadana del Distrito 09D19?	3	4	3	3	Hacer las modificaciones pertinentes.
5	5. ¿Cree Usted que se debe evaluar al personal que conforma el Departamento de Atención ciudadana del Distrito 09D19?	4	3	4	3	Hacer las modificaciones pertinentes.
6	6. ¿Considera usted que los procesos administrativos de la Dirección Distrital 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía, contribuyen a que la institución brinde un servicio adecuado a sus Usuarios	4	2	3	2	Hacer las modificaciones pertinentes.
7	7. ¿Considera Usted que se siguen los procesos administrativos para lograr alcanzar mejores resultados de una forma eficiente?	3	4	3	3	Hacer las modificaciones pertinentes.
8	8. ¿Cómo considera Usted el nivel de Control que existe de los mandos altos,	3	4	3	3	Hacer las modificaciones pertinentes.

	hacia el personal general que labora en la Dirección Distrital 09D19?					
9	9. ¿ Considera Usted que es necesario implementar nuevas formas de control del personal para alcanzar mejor rendimiento?	3	4	4	3	Hacer las modificaciones pertinentes.
10	10. ¿ Considera Usted que es necesario implementar nuevas formas de control del personal para alcanzar mejor rendimiento?	3	4	2	4	Hacer las modificaciones pertinentes.

Escala de valoración

Valor Criterio

- 1 Deficiente
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

Dictamen final

- ☐ Aprobado para aplicación
- ☐ Aprobado con observaciones
- ☒ Requiere ajustes



Firma del experto: _____

Nombre: Freddy Eladio Torres Matamoros

Fecha: 1 de junio del 2026

MATRIZ DE VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA

Instrumento: Entrevista dirigida a funcionarios

N.º	Pregunta	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	¿Cree Usted que se tiene la información necesaria de los procedimientos que se deben de seguir para solicitar un trámite?	3	4	4	3	Ajustar a las dimensiones de la investigación.
2	¿Considera que el personal que se encuentra en Departamento de Atención ciudadana, se encuentra capacitado para brindar la información necesaria a los usuarios?	2	4	3	4	Ajustar a las dimensiones de la investigación.
3	¿Cómo calificaría Usted la atención que brindan a los usuarios el personal de Distrito de Educación 09D19?	2	3	3	2	Ajustar a las dimensiones de la investigación.
4	¿Qué tipo de trámite ha solicitado en el Distrito de Educación 09D19?	2	3	2	4	Ajustar a las dimensiones de la investigación.
5	¿En qué aspecto considera Usted que se debe mejorar el Departamento de Atención Ciudadana, para que brinde un mejor servicio?	3	3	4	2	Ajustar a las dimensiones de la investigación.

Escala de valoración

Valor Criterio

- 1 Deficiente
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

Dictamen final

- ☐ Aprobado para aplicación
- ☐ Aprobado con observaciones
- ☒ Requiere ajustes



Documento firmado digitalmente en PDF por:
FREDDY ELADIO TORRES MATAMOROS

Firma del experto:
Nombre: Freddy Eladio Torres Matamoros
Fecha: 1 de junio del 2026

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Freddy Eladio Torres Matamoras con C.I. 0926502816, con título profesional de Magister en Economía, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Encuesta dirigida a usuarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☐ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☒ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Se determina que los ítems correspondientes no tienen correlación directa con las dimensiones e indicadores señalados. Se sugiere integrar los ítems faltantes y mejorar los ítems actuales para que concuerden con los fines de la investigación.

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 1 de junio del 2026.

Firma: _____



Nombre del experto: Freddy Eladio Torres Matamoras

Título académico: Magister en Economía

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Freddy Eladio Torres Matamoras con C.I. 0926502816, con título profesional de Magister en Economía, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Entrevista dirigida a funcionarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☐ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☒ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Se deben de corregir los ítems buscando que exista coherencia con las dimensiones destacadas en el estudio.

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 1 de junio del 2026.



Firma: _____

Nombre del experto: Freddy Eladio Torres Matamoras

Título académico: Magister en Economía

Instrumento corregido

Carta de Validación por Juicio de Expertos

Daule 3 de junio del 2026

Asunto: Solicitud de validación de instrumento de investigación

Estimado(a)

Msc. Freddy Eladio Torres Matamoros

Reciba un cordial saludo.

Me permito dirigirme a usted en calidad de investigador del estudio titulado:

Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19-2025

Considerando su experiencia profesional y académica en el área de educación, gestión pública, administración educativa o metodología de la investigación, solicito de manera muy comedida su colaboración como experto para realizar la validación del instrumento de recolección de datos que será aplicado en el presente estudio.

La finalidad de esta validación es determinar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de cada uno de los ítems que conforman la encuesta y la entrevista, con el propósito de garantizar la calidad metodológica del proceso investigativo.

Para ello, se adjunta:

- Matriz de validación del instrumento.
- Encuesta dirigida a usuarios.
- Guía de entrevista dirigida a expertos.
- Formato de observaciones y recomendaciones.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración y aportes académicos, los cuales contribuirán significativamente al fortalecimiento de la investigación.

Atentamente,

Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Investigador

Correo: javierrr.numerable9@gmail.com

Teléfono: 0999315660

MATRIZ DE VALORACIÓN DE LA ENCUESTA

Instrumento: Encuesta dirigida a usuarios del Distrito de Educación 09D19

N.º	Ítem	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	Me resulta fácil acceder a los servicios que ofrece el Distrito de Educación.	4	5	5	5	
2	La información que recibo durante la atención es clara y comprensible.	5	5	5	5	
3	Los canales de atención disponibles facilitan la realización de mis trámites.	5	5	5	5	
4	Recibo la misma información independientemente del canal utilizado.	5	5	5	5	
5	Existen suficientes canales para comunicarme con el Distrito.	5	5	5	5	
6	Las respuestas que recibo son consistentes y no presentan contradicciones.	5	4	5	5	
7	Mi solicitud es atendida en un tiempo adecuado.	5	5	5	5	
8	Los trámites son resueltos dentro de los plazos establecidos.	5	5	5	5	
9	Mi trámite suele resolverse en la primera atención recibida.	5	5	5	5	
10	Las actividades del Distrito están organizadas adecuadamente.	5	5	5	5	
11	El personal dispone de los recursos necesarios para atender los trámites.	5	5	4	5	
12	Los procedimientos para realizar los trámites son claros y fáciles de entender.	5	5	5	5	
13	Los trámites se realizan siguiendo procedimientos definidos.	5	5	5	5	
14	Los trámites son gestionados de manera eficiente.	5	5	5	5	
15	Los procesos administrativos se desarrollan oportunamente.	5	5	5	4	

16	Existe control sobre la calidad de la atención y los trámites.	4	5	5	5	
17	Las actuaciones del Distrito se realizan conforme a las normas establecidas.	5	5	5	5	
18	He observado mejoras en la atención y gestión de trámites cuando se presentan dificultades.	5	5	5	5	

Escala de valoración

Valor Criterio

- 1 Deficiente
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

Dictamen final

- ☒ Aprobado para aplicación
- ☐ Aprobado con observaciones
- ☐ Requiere ajustes



Código de documento en formato
 Documento digitalizado por:
**FREDDY ELADIO
 TORRES MATAMOROS**

Firma del experto: _____

Nombre: Msc. Freddy Eladio Torres Matamoros

Fecha: junio 3 del 2026

MATRIZ DE VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA

Instrumento: Entrevista dirigida a funcionarios

N.º	Pregunta	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	¿Cómo valora la facilidad de acceso de los usuarios a los servicios, la claridad de la información proporcionada y la accesibilidad de los canales de atención disponibles en el Distrito?	5	5	5	5	
2	¿Considera que la información y la atención brindadas a través de los diferentes canales institucionales mantienen uniformidad, disponibilidad y coherencia para los usuarios? Explique.	5	4	5	5	
3	Desde su experiencia, ¿cómo evalúa el tiempo de atención, el cumplimiento de los plazos establecidos y la capacidad de resolver los trámites en la primera instancia?	5	5	5	5	
4	¿Cómo describe la organización de las actividades, la disponibilidad de recursos y la claridad de los procedimientos administrativos dentro de la institución?	5	5	5	5	
5	¿De qué manera considera que se cumplen los procedimientos institucionales, la eficiencia en la gestión de trámites y la oportunidad en la ejecución de las actividades?	5	5	5	4	
6	¿Cómo valora las acciones de supervisión, el cumplimiento de la normativa vigente y la implementación de mejoras derivadas del seguimiento de los procesos administrativos?	5	5	5	5	

Escala de valoración

Valor Criterio

- | | |
|---|------------|
| 1 | Deficiente |
| 2 | Regular |
| 3 | Bueno |
| 4 | Muy bueno |
| 5 | Excelente |

Dictamen final

- ☒ Aprobado para aplicación
- ☐ Aprobado con observaciones
- ☐ Requiere ajustes



Firma del experto: _____
Nombre: Msc. Freddy Eladio Torres Matamoros
Fecha: junio 3 del 2026

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Freddy Eladio Torres Matamoras con C.I. 0926502816, con título profesional de Magister en Economía, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Encuesta dirigida a usuarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☒ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☐ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Puede ser aplicada sin problemas

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 3 de junio del 2026.



Firma: _____

Nombre del experto: Msc. Freddy Eladio Torres Matamoras

Título académico: Magister en Economía

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Freddy Eladio Torres Matamoros con C.I. 0926502816, con título profesional de Magister en Economía, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Entrevista dirigida a funcionarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☒ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☐ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Puede ser aplicada sin problemas

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 3 de junio del 2026.



Firma: _____

Nombre del experto: Msc. Freddy Eladio Torres Matamoros

Título académico: Magister en Economía

Validación de experto 3

Carta de Validación por Juicio de Expertos

Daule 1 de junio del 2026

Asunto: Solicitud de validación de instrumento de investigación

Estimado(a)

Msc. Christian Byron Chillo Proaño

Reciba un cordial saludo.

Me permito dirigirme a usted en calidad de investigador del estudio titulado:

Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19-2025

Considerando su experiencia profesional y académica en el área de educación, gestión pública, administración educativa o metodología de la investigación, solicito de manera muy comedida su colaboración como experto para realizar la validación del instrumento de recolección de datos que será aplicado en el presente estudio.

La finalidad de esta validación es determinar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de cada uno de los ítems que conforman la encuesta y la entrevista, con el propósito de garantizar la calidad metodológica del proceso investigativo.

Para ello, se adjunta:

- Matriz de validación del instrumento.
- Encuesta dirigida a usuarios.
- Guía de entrevista dirigida a expertos.
- Formato de observaciones y recomendaciones.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración y aportes académicos, los cuales contribuirán significativamente al fortalecimiento de la investigación.

Atentamente,

Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Investigador

Correo: javierrr.numerable9@gmail.com

Teléfono: 0999315660

MATRIZ DE VALORACIÓN DE LA ENCUESTA

Instrumento: Encuesta dirigida a usuarios del Distrito de Educación 09D19

N.º	Ítem	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	1. ¿Considera Usted que en el Departamento de Atención Ciudadana del Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía, presta un servicio adecuado a los usuarios?	4	2	2	4	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
2	2. ¿Cree Usted que el Distrito de Educación evalúa su funcionalidad de acuerdo a estándares de calidad establecidos?	2	4	2	3	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
3	3. ¿Cómo Usted valora la eficiencia de los procesos administrativos de la Dirección Distrital de Educación 09D19 en los siguientes temas:	4	2	2	3	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
4	4. ¿Considera Usted que en los últimos años en que aspectos ha tenido mejoramiento el Departamento de Atención ciudadana del Distrito 09D19?	4	3	2	2	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
5	5. ¿Cree Usted que se debe evaluar al personal que conforma el Departamento de Atención ciudadana del Distrito 09D19?	4	3	4	4	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
6	6. ¿Considera usted que los procesos administrativos de la Dirección Distrital 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía, contribuyen a que la institución brinde un servicio adecuado a sus Usuarios	3	4	2	4	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
7	7. ¿Considera Usted que se siguen los procesos administrativos para lograr alcanzar mejores resultados de una forma eficiente?	3	2	2	4	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
8	8. ¿Cómo considera Usted el nivel de Control que existe de los mandos altos,	4	2	3	3	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos

	hacia el personal general que labora en la Dirección Distrital 09D19?					
9	9. ¿ Considera Usted que es necesario implementar nuevas formas de control del personal para alcanzar mejor rendimiento?	4	2	3	3	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
10	10. ¿ Considera Usted que es necesario implementar nuevas formas de control del personal para alcanzar mejor rendimiento?	4	3	2	4	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos

Escala de valoración

Valor Criterio

- 1 Deficiente
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

Dictamen final

- ☐ Aprobado para aplicación
- ☐ Aprobado con observaciones
- ☒ Requiere ajustes



Firma del experto: _____

Nombre: Christian Byron Chillo Proaño

Fecha: 1 de junio del 2026

MATRIZ DE VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA

Instrumento: Entrevista dirigida a funcionarios

N.º	Pregunta	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	¿Cree Usted que se tiene la información necesaria de los procedimientos que se deben de seguir para solicitar un trámite?	3	3	4	4	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
2	¿Considera que el personal que se encuentra en Departamento de Atención ciudadana, se encuentra capacitado para brindar la información necesaria a los usuarios?	4	4	2	2	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
3	¿Cómo calificaría Usted la atención que brindan a los usuarios el personal de Distrito de Educación 09D19?	2	3	2	3	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
4	¿Qué tipo de trámite ha solicitado en el Distrito de Educación 09D19?	4	3	3	2	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos
5	¿En qué aspecto considera Usted que se debe mejorar el Departamento de Atención Ciudadana, para que brinde un mejor servicio?	4	3	4	4	No tiene relación con las dimensiones e indicadores propuestos; adicional aumentar la pregunta faltante.

Escala de valoración

Valor Criterio

- 1 Deficiente
- 2 Regular
- 3 Bueno
- 4 Muy bueno
- 5 Excelente

Dictamen final

- ☐ Aprobado para aplicación
- ☐ Aprobado con observaciones
- ☒ Requiere ajustes



Firma del experto: _____
 Nombre: Christian Byron Chillo Proaño
 Fecha: 1 de junio del 2026

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Christian Byron Chillo Proaño con C.I. 0921738589, con título profesional de Master en Administración de la Educación, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Encuesta dirigida a usuarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☐ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☒ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Los ítems no corresponden a las dimensiones enunciadas en el proyecto, por lo que su aplicación no generaría datos que brindasen una respuesta a los objetivos e hipótesis determinadas. Se recomienda modificar el instrumento de manera que se adecúe a la realidad del contexto de estudio, logrando captar datos que sean coherentes con la información requerida.

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 1 de junio del 2026.



Firma: _____

Nombre del experto: Christian Byron Chillo Proaño

Título académico: Master en Administración de la Educación

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Christian Byron Chillo Proaño con C.I. 0921738589, con título profesional de Master en Administración de la Educación, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Entrevista dirigida a funcionarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☐ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☒ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Mejorar los ítems y agregar el ítem faltante para que tenga relación con el número de dimensiones propuestas.

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 1 de junio del 2026.



Firma: _____

Nombre del experto: Christian Byron Chillo Proaño

Título académico: Master en Administración de la Educación

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Christian Byron Chillo Proaño con C.I. 0921738589, con título profesional de Master en Administración de la Educación, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Encuesta dirigida a usuarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☒ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☐ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Se recomienda su implementación:

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 4 de junio del 2026.



Firma: _____

Nombre del experto: Christian Byron Chillo Proaño

Título académico: Master en Administración de la Educación

MATRIZ DE VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA

Instrumento: Entrevista dirigida a funcionarios

N.º	Pregunta	Claridad	Pertinencia	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1	¿Cómo valora la facilidad de acceso de los usuarios a los servicios, la claridad de la información proporcionada y la accesibilidad de los canales de atención disponibles en el Distrito?	5	5	5	5	Se aprueba su aplicación
2	¿Considera que la información y la atención brindadas a través de los diferentes canales institucionales mantienen uniformidad, disponibilidad y coherencia para los usuarios? Explique.	5	5	5	5	Se aprueba su aplicación
3	Desde su experiencia, ¿cómo evalúa el tiempo de atención, el cumplimiento de los plazos establecidos y la capacidad de resolver los trámites en la primera instancia?	5	5	5	5	Se aprueba su aplicación
4	¿Cómo describe la organización de las actividades, la disponibilidad de recursos y la claridad de los procedimientos administrativos dentro de la institución?	5	5	5	5	Se aprueba su aplicación
5	¿De qué manera considera que se cumplen los procedimientos institucionales, la eficiencia en la gestión de trámites y la oportunidad en la ejecución de las actividades?	5	5	5	5	Se aprueba su aplicación
6	¿Cómo valora las acciones de supervisión, el cumplimiento de la normativa vigente y la implementación de mejoras derivadas del seguimiento de los procesos administrativos?	5	5	5	5	

Escala de valoración

Valor Criterio

- | | |
|---|------------|
| 1 | Deficiente |
| 2 | Regular |
| 3 | Bueno |
| 4 | Muy bueno |
| 5 | Excelente |

Dictamen final

- ☒ Aprobado para aplicación
- ☐ Aprobado con observaciones
- ☐ Requiere ajustes



Verificar documento en RincónC.
Escuela de Ingeniería de Software
CHRISTIAN BYRON
CHILLO PROAÑO

Firma del experto: _____

Nombre: Christian Byron Chillo Proaño

Fecha: 4 de junio del 2026

Carta de Validación por Juicio de Expertos

Daule 4 de junio del 2026

Asunto: Solicitud de validación de instrumento de investigación

Estimado(a)

Msc. Christian Byron Chillo Proaño

Reciba un cordial saludo.

Me permito dirigirme a usted en calidad de investigador del estudio titulado:

Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19-2025

Considerando su experiencia profesional y académica en el área de educación, gestión pública, administración educativa o metodología de la investigación, solicito de manera muy comedida su colaboración como experto para realizar la validación del instrumento de recolección de datos que será aplicado en el presente estudio.

La finalidad de esta validación es determinar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de cada uno de los ítems que conforman la encuesta y la entrevista, con el propósito de garantizar la calidad metodológica del proceso investigativo.

Para ello, se adjunta:

- Matriz de validación del instrumento.
- Encuesta dirigida a usuarios.
- Guía de entrevista dirigida a expertos.
- Formato de observaciones y recomendaciones.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración y aportes académicos, los cuales contribuirán significativamente al fortalecimiento de la investigación.

Atentamente,

Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Investigador

Correo: javierrr.numerable9@gmail.com

Teléfono: 0999315660

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Christian Byron Chillo Proaño con C.I. 0921738589, con título profesional de Master en Administración de la Educación, certifico haber revisado el instrumento de investigación denominado:

Entrevista dirigida a funcionarios del Distrito de Educación 09D19

Luego de analizar los criterios de claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de los ítems planteados, considero que el instrumento:

- ☒ Es aplicable sin modificaciones.
- ☐ Es aplicable con las observaciones realizadas.
- ☐ Requiere modificaciones sustanciales antes de su aplicación.

Observaciones generales:

Se recomienda su implementación.

Por lo expuesto, emito el presente certificado para los fines académicos correspondientes.

Lugar y fecha: Daule 4 de junio del 2026.



Firma: _____

Nombre del experto: Christian Byron Chillo Proaño

Título académico: Master en Administración de la Educación

Pregunta 1

Me resulta fácil acceder a los servicios que ofrece el Distrito de Educación.

Tabla 9

Ítem 1

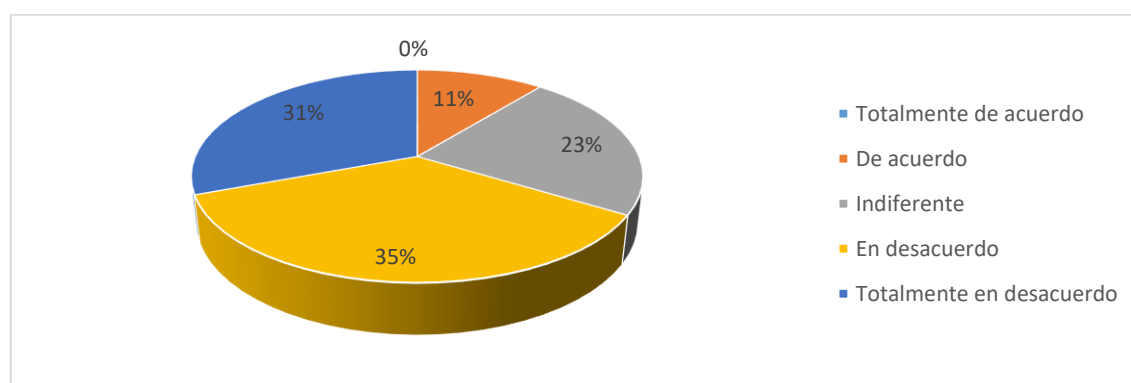
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	11	10,9%
Indiferente	23	22,8%
En desacuerdo	36	35,6%
Totalmente en desacuerdo	31	30,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 1

ítem 1



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente desfavorable respecto al acceso a los servicios que ofrece el Distrito de Educación. El 66,3% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación planteada, mientras que solo el 10,9% expresó una opinión favorable. Asimismo, el 22,8% se mostró indiferente. Estos hallazgos sugieren que existen dificultades relacionadas con la accesibilidad a los servicios institucionales, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención y facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios ofrecidos.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 11 personas (10,9%) estuvieron de acuerdo en que les resulta fácil acceder a los servicios que ofrece el Distrito de Educación. Por otro lado, 23 participantes (22,8%) se mostraron indiferentes. En contraste, 36 usuarios (35,6%) estuvieron en desacuerdo y 31 (30,7%) totalmente en desacuerdo, representando en conjunto el 66,3% de las respuestas. Los resultados reflejan que la mayoría de los usuarios percibe dificultades para acceder a los servicios institucionales.

Pregunta 2

La información que recibo durante la atención es clara y comprensible.

Tabla 10

Ítem 2

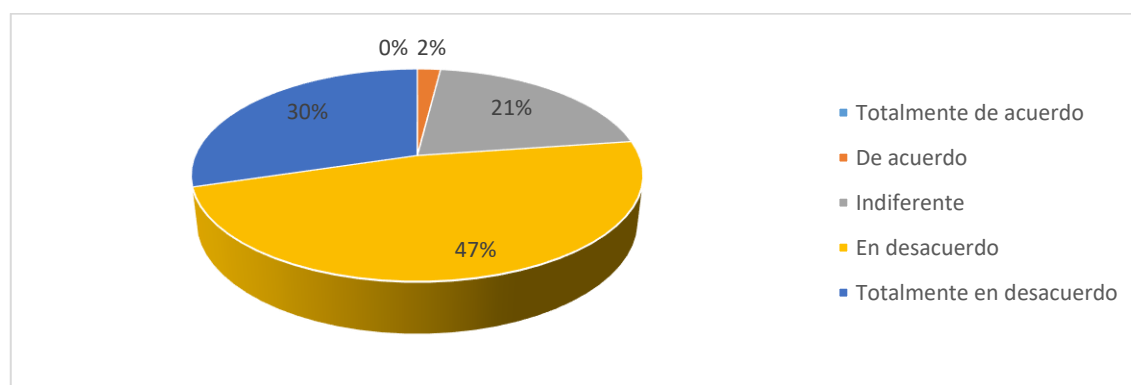
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	2	2,0%
Indiferente	21	20,8%
En desacuerdo	48	47,5%
Totalmente en desacuerdo	30	29,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 2

ítem 2



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados reflejan una percepción predominantemente negativa respecto a la claridad y comprensión de la información proporcionada durante la atención. El 77,2% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que apenas el 2,0% expresó una valoración favorable. Estos hallazgos sugieren debilidades en los procesos de comunicación institucional, lo que podría afectar la comprensión de los trámites y servicios ofrecidos.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 2 personas (2,0%) estuvieron de acuerdo en que la información recibida durante la atención es clara y comprensible. Asimismo, 21 participantes (20,8%) se mostraron indiferentes. Por otro lado, 48 usuarios (47,5%) estuvieron en desacuerdo y 30 (29,7%) totalmente en desacuerdo, representando en conjunto el 77,2% de las respuestas, lo que evidencia una percepción desfavorable sobre la calidad de la información brindada.

Pregunta 3

Los canales de atención disponibles facilitan la realización de mis trámites.

Tabla 11

Ítem 3

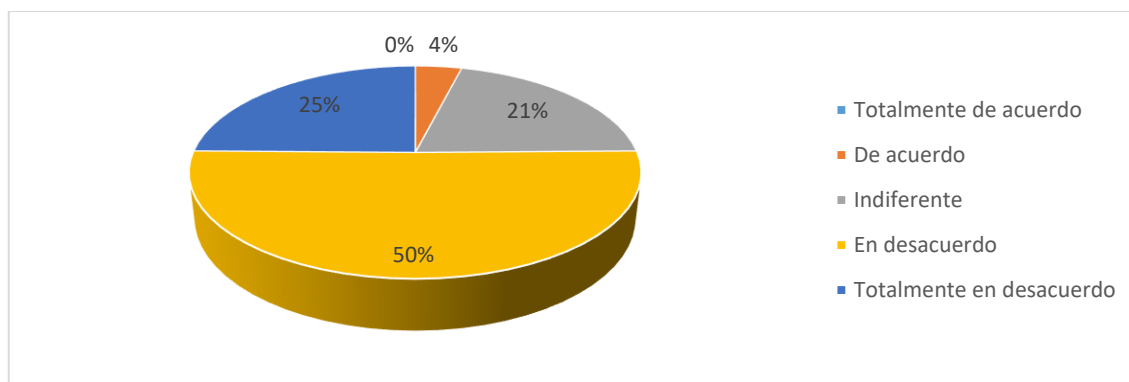
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	4	4,0%
Indiferente	21	20,8%
En desacuerdo	51	50,5%
Totalmente en desacuerdo	25	24,8%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 3

ítem 3



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados evidencian una valoración negativa sobre la utilidad de los canales de atención disponibles para la realización de trámites. El 75,3% de los encuestados manifestó desacuerdo o total desacuerdo con la afirmación, mientras que solo el 4,0% expresó una opinión favorable. Esta situación sugiere que los canales existentes no satisfacen plenamente las necesidades de los usuarios.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 4 personas (4,0%) indicaron estar de acuerdo en que los canales de atención facilitan la realización de sus trámites. Un total de 21 participantes (20,8%) se mostró indiferente. En contraste, 51 usuarios (50,5%) estuvieron en desacuerdo y 25 (24,8%) totalmente en desacuerdo, acumulando el 75,3% de respuestas negativas.

Pregunta 4

Recibo la misma información independientemente del canal de atención utilizado.

Tabla 12

Ítem 4

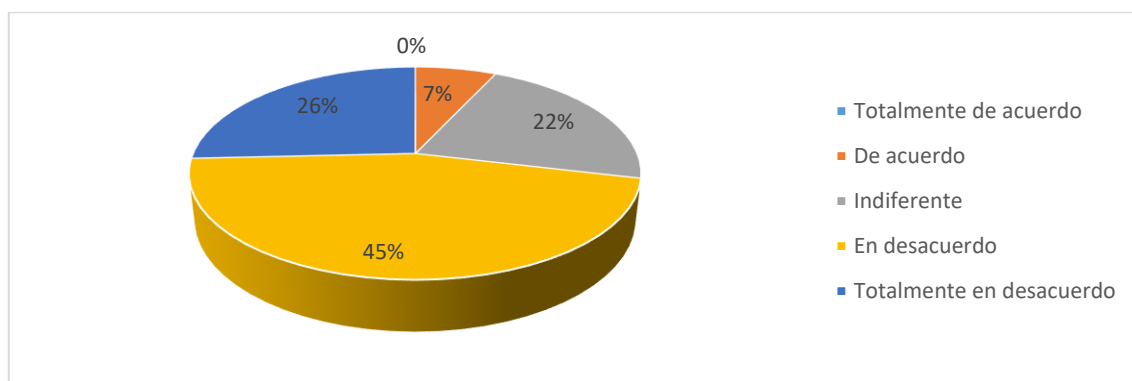
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	7	6,9%
Indiferente	22	21,8%
En desacuerdo	46	45,5%
Totalmente en desacuerdo	26	25,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 4

ítem 4



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados muestran una percepción desfavorable respecto a la consistencia de la información proporcionada a través de los diferentes canales de atención. El 71,2% de los encuestados manifestó opiniones negativas, mientras que únicamente el 6,9% expresó conformidad. Esto evidencia posibles diferencias en la información suministrada según el canal utilizado.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 7 personas (6,9%) estuvieron de acuerdo con que reciben la misma información independientemente del canal utilizado. Asimismo, 22 participantes (21,8%) se mostraron indiferentes. Por otra parte, 46 usuarios (45,5%) estuvieron en desacuerdo y 26 (25,7%) totalmente en desacuerdo, representando conjuntamente el 71,2% de las respuestas.

Pregunta 5

Considero que existen suficientes canales para comunicarme con el Distrito.

Tabla 13

Ítem 5

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	3	3,0%
Indiferente	21	20,8%
En desacuerdo	50	49,5%
Totalmente en desacuerdo	27	26,7%

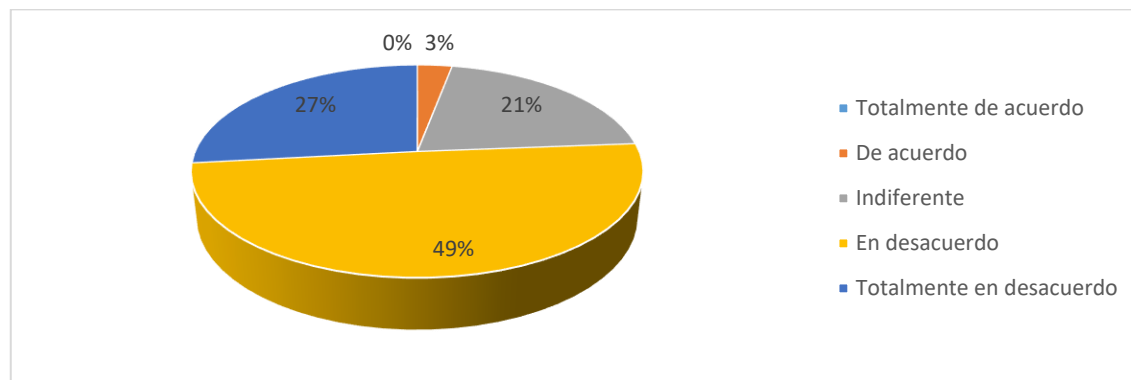
Total	101	100%
-------	-----	------

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 5

Ítem 5



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados reflejan una valoración negativa sobre la cantidad de canales disponibles para la comunicación con el Distrito. El 76,2% de los participantes manifestó desacuerdo o total desacuerdo, mientras que solo el 3,0% expresó una opinión favorable. Esto sugiere la necesidad de ampliar o fortalecer los medios de comunicación institucional.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 3 personas (3,0%) estuvieron de acuerdo en que existen suficientes canales para comunicarse con el Distrito. Además, 21 usuarios (20,8%) se mostraron indiferentes. Por otro lado, 50 participantes (49,5%) estuvieron en desacuerdo y 27 (26,7%) totalmente en desacuerdo, representando el 76,2% de las respuestas.

Pregunta 6

Las respuestas que recibo son consistentes y no presentan contradicciones.

Tabla 14

Ítem 6

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%

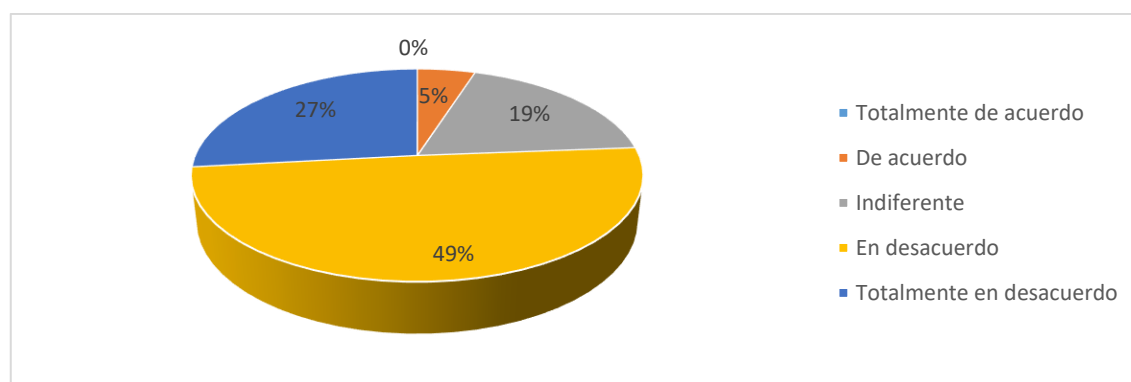
De acuerdo	5	5,0%
Indiferente	19	18,8%
En desacuerdo	50	49,5%
Totalmente en desacuerdo	27	26,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 6

ítem 6



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados evidencian una percepción desfavorable respecto a la coherencia de las respuestas recibidas por parte de la institución. El 76,2% de los encuestados expresó desacuerdo o total desacuerdo, mientras que únicamente el 5,0% manifestó una opinión favorable. Estos datos sugieren inconsistencias en la información proporcionada a los usuarios.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 5 personas (5,0%) estuvieron de acuerdo con que las respuestas recibidas son consistentes y no presentan contradicciones. Asimismo, 19 participantes (18,8%) se mostraron indiferentes. En contraste, 50 usuarios (49,5%) estuvieron en desacuerdo y 27 (26,7%) totalmente en desacuerdo, sumando el 76,2% de respuestas negativas.

Pregunta 7

Mi solicitud es atendida en un tiempo adecuado.

Tabla 15

Ítem 7

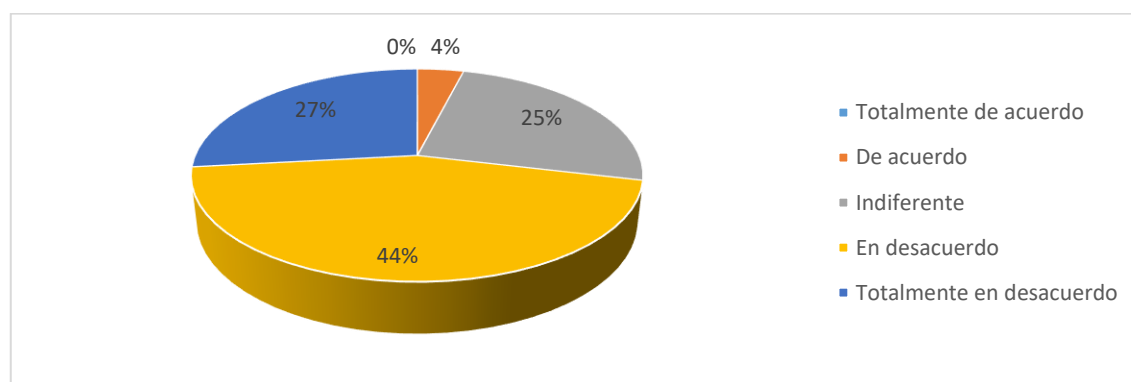
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	4	4,0%
Indiferente	25	24,8%
En desacuerdo	45	44,6%
Totalmente en desacuerdo	27	26,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 7

ítem 7



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados muestran una percepción negativa sobre los tiempos de atención de las solicitudes realizadas por los usuarios. El 71,3% manifestó desacuerdo o total desacuerdo con la afirmación, mientras que únicamente el 4,0% expresó conformidad. Esto evidencia la existencia de insatisfacción respecto a la oportunidad del servicio brindado.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 4 personas (4,0%) estuvieron de acuerdo en que su solicitud es atendida en un tiempo adecuado. Además, 25 participantes (24,8%) se mostraron indiferentes. Por otra parte, 45 usuarios (44,6%) estuvieron en desacuerdo y 27 (26,7%) totalmente en desacuerdo, representando en conjunto el 71,3% de las respuestas.

Pregunta 8

Los trámites que realizo son resueltos dentro de los plazos establecidos.

Tabla 16

Ítem 8

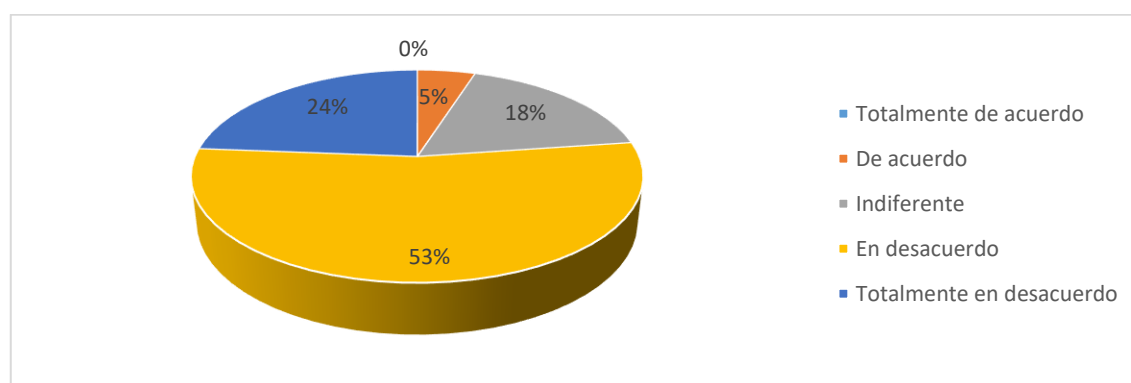
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	5	5,0%
Indiferente	18	17,8%
En desacuerdo	54	53,5%
Totalmente en desacuerdo	24	23,8%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 8

ítem 8



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente desfavorable respecto al cumplimiento de los plazos establecidos para la resolución de trámites. El 77,3% de los encuestados manifestó opiniones negativas, mientras que apenas el 5,0% expresó una valoración positiva. Esto indica la existencia de retrasos percibidos en la gestión administrativa.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 5 personas (5,0%) estuvieron de acuerdo en que sus trámites son resueltos dentro de los plazos establecidos. Asimismo, 18 participantes (17,8%) se mostraron indiferentes. En contraste, 54 usuarios (53,5%)

estuvieron en desacuerdo y 24 (23,8%) totalmente en desacuerdo, acumulando el 77,3% de las respuestas.

Pregunta 9

Mi trámite suele resolverse en la primera atención recibida.

Tabla 17

Ítem 9

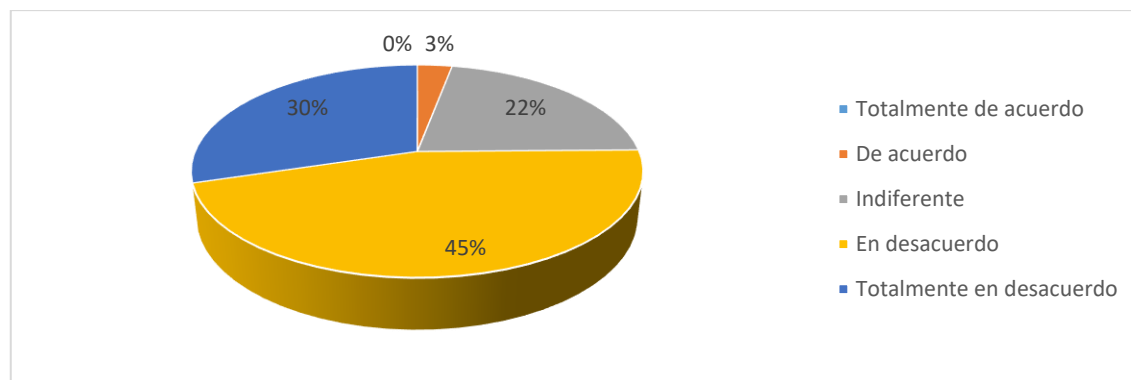
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	3	3,0%
Indiferente	22	21,8%
En desacuerdo	46	45,5%
Totalmente en desacuerdo	30	29,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 9

ítem 9



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados evidencian una valoración negativa sobre la capacidad institucional para resolver los trámites en el primer contacto. El 75,2% de los participantes manifestó desacuerdo o total desacuerdo, mientras que solo el 3,0% expresó una opinión favorable. Esto sugiere la necesidad de optimizar los procesos de atención y resolución.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 3 personas (3,0%) estuvieron de acuerdo en que su trámite suele resolverse en la primera atención recibida. Asimismo, 22 participantes (21,8%) se mostraron indiferentes. Por otro lado, 46 usuarios (45,5%) estuvieron en desacuerdo y 30 (29,7%) totalmente en desacuerdo, representando conjuntamente el 75,2% de las respuestas.

Pregunta 10

Percibo que las actividades del Distrito están organizadas adecuadamente.

Tabla 18

Ítem 10

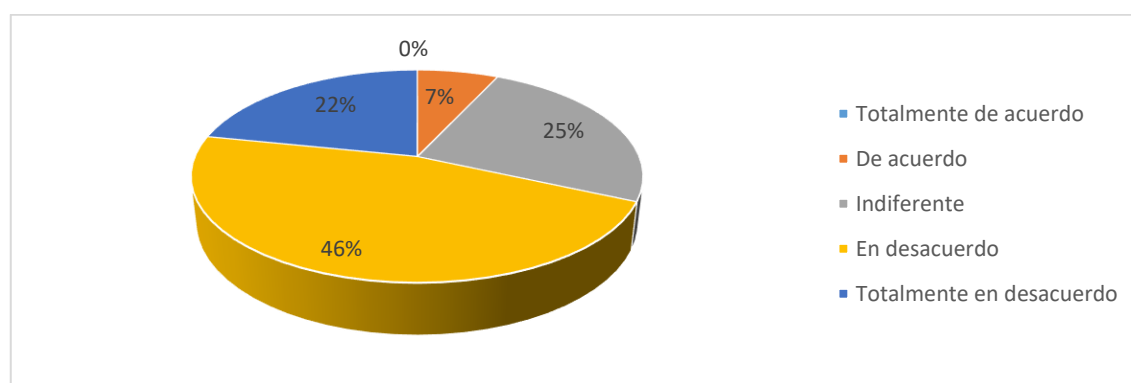
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	7	6,9%
Indiferente	25	24,8%
En desacuerdo	47	46,5%
Totalmente en desacuerdo	22	21,8%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 10

ítem 10



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados muestran una percepción desfavorable respecto a la organización de las actividades desarrolladas por el Distrito. El 68,3% de los encuestados expresó opiniones negativas, mientras que únicamente el 6,9% manifestó una valoración

favorable. Esto evidencia oportunidades de mejora en la planificación y organización institucional.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 7 personas (6,9%) estuvieron de acuerdo en que las actividades del Distrito están organizadas adecuadamente. Además, 25 participantes (24,8%) se mostraron indiferentes. Por otra parte, 47 usuarios (46,5%) estuvieron en desacuerdo y 22 (21,8%) totalmente en desacuerdo, representando el 68,3% de las respuestas.

Pregunta 11

Considero que el personal dispone de los recursos necesarios para atender los trámites.

Tabla 19

Ítem 11

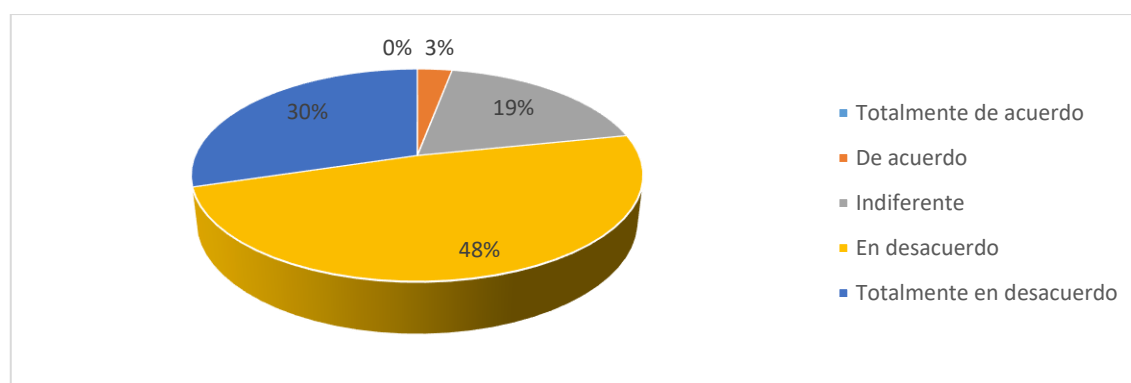
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	3	3,0%
Indiferente	19	18,8%
En desacuerdo	49	48,5%
Totalmente en desacuerdo	30	29,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 11

ítem 11



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados evidencian una percepción desfavorable respecto a la disponibilidad de recursos para la atención de los trámites. El 78,2% de los encuestados manifestó desacuerdo o total desacuerdo con la afirmación, mientras que únicamente el 3,0% expresó una opinión favorable. Estos hallazgos sugieren que los usuarios perciben limitaciones en los recursos disponibles para brindar una atención eficiente.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 3 personas (3,0%) estuvieron de acuerdo en que el personal dispone de los recursos necesarios para atender los trámites. Asimismo, 19 participantes (18,8%) se mostraron indiferentes. Por otra parte, 49 usuarios (48,5%) estuvieron en desacuerdo y 30 (29,7%) totalmente en desacuerdo, representando en conjunto el 78,2% de las respuestas.

Pregunta 12

Los procedimientos para realizar los trámites son claros y fáciles de entender.

Tabla 20

Ítem 12

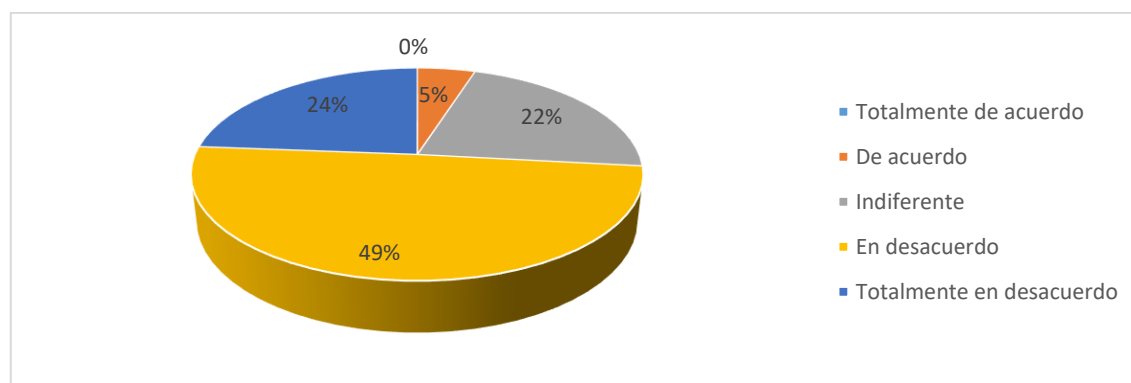
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	5	5,0%
Indiferente	22	21,8%
En desacuerdo	50	49,5%
Totalmente en desacuerdo	24	23,8%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 12

ítem 12



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente negativa sobre la claridad de los procedimientos establecidos para realizar los trámites. El 73,3% de los encuestados manifestó desacuerdo o total desacuerdo, mientras que solo el 5,0% expresó una valoración favorable. Esto evidencia dificultades en la comprensión de los procedimientos administrativos por parte de los usuarios.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 5 personas (5,0%) estuvieron de acuerdo en que los procedimientos para realizar los trámites son claros y fáciles de entender. Además, 22 participantes (21,8%) se mostraron indiferentes. En contraste, 50 usuarios (49,5%) estuvieron en desacuerdo y 24 (23,8%) totalmente en desacuerdo, acumulando el 73,3% de las respuestas.

Pregunta 13

Observo que los trámites se realizan siguiendo procedimientos definidos.

Tabla 21

Ítem 13

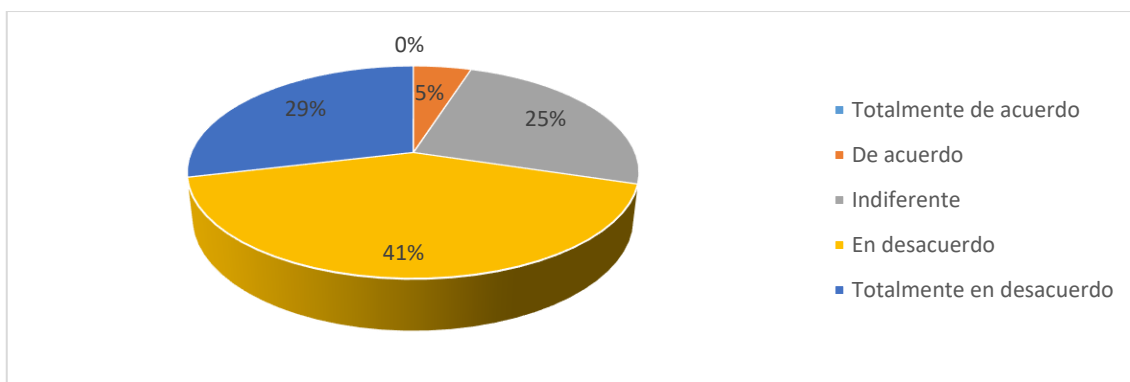
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	5	5,0%
Indiferente	25	24,8%
En desacuerdo	42	41,6%
Totalmente en desacuerdo	29	28,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 13

ítem 13



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados muestran una percepción desfavorable respecto al cumplimiento de procedimientos definidos durante la realización de los trámites. El 70,3% de los encuestados expresó opiniones negativas, mientras que únicamente el 5,0% manifestó una valoración positiva. Estos datos sugieren que los usuarios perciben debilidades en la estandarización de los procesos administrativos.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 5 personas (5,0%) estuvieron de acuerdo en que los trámites se realizan siguiendo procedimientos definidos. Asimismo, 25 participantes (24,8%) se mostraron indiferentes. Por otro lado, 42 usuarios (41,6%) estuvieron en desacuerdo y 29 (28,7%) totalmente en desacuerdo, representando conjuntamente el 70,3% de las respuestas.

Pregunta 14

Los trámites son gestionados de manera eficiente.

Tabla 22

Ítem 14

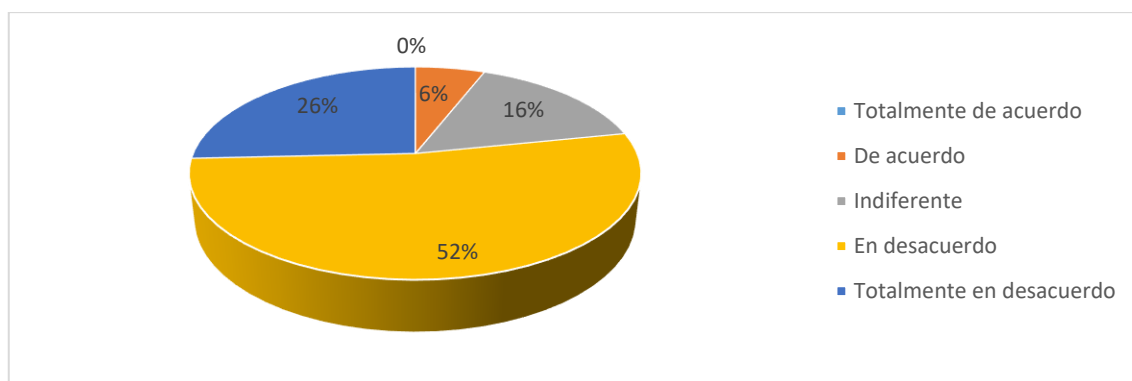
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	6	5,9%
Indiferente	16	15,8%
En desacuerdo	53	52,5%
Totalmente en desacuerdo	26	25,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 14

ítem 14



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados evidencian una valoración predominantemente negativa sobre la eficiencia en la gestión de los trámites. El 78,2% de los encuestados manifestó desacuerdo o total desacuerdo con la afirmación, mientras que apenas el 5,9% expresó una percepción favorable. Esto indica la existencia de oportunidades de mejora en la eficiencia de los procesos administrativos.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 6 personas (5,9%) estuvieron de acuerdo en que los trámites son gestionados de manera eficiente. Además, 16 participantes (15,8%) se mostraron indiferentes. En contraste, 53 usuarios (52,5%) estuvieron en desacuerdo y 26 (25,7%) totalmente en desacuerdo, representando el 78,2% de las respuestas.

Pregunta 15

Los procesos administrativos se desarrollan oportunamente.

Tabla 23

Ítem 15

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	2	2,0%
Indiferente	24	23,8%
En desacuerdo	48	47,5%
Totalmente en desacuerdo	27	26,7%

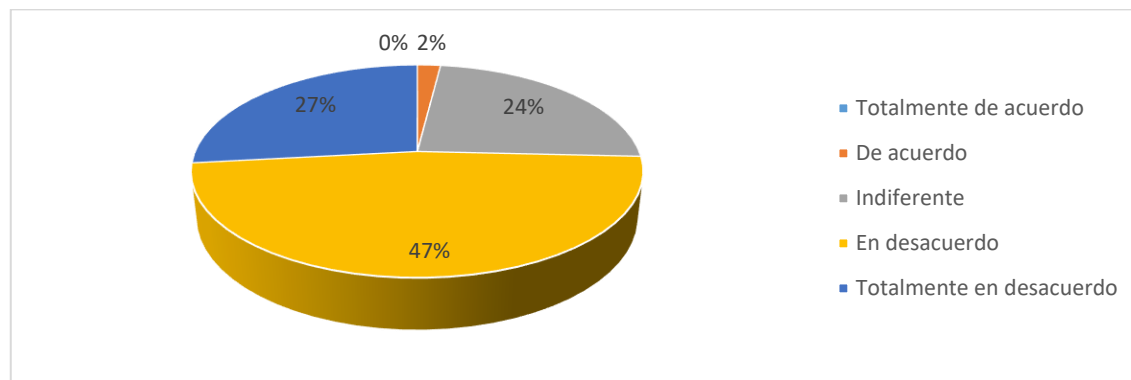
Total	101	100%
-------	-----	------

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 15

Ítem 15



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados reflejan una percepción negativa respecto a la oportunidad con la que se desarrollan los procesos administrativos. El 74,2% de los participantes manifestó desacuerdo o total desacuerdo, mientras que únicamente el 2,0% expresó una valoración favorable. Estos hallazgos sugieren insatisfacción con la rapidez y cumplimiento de las actividades administrativas.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 2 personas (2,0%) estuvieron de acuerdo en que los procesos administrativos se desarrollan oportunamente. Asimismo, 24 participantes (23,8%) se mostraron indiferentes. Por otra parte, 48 usuarios (47,5%) estuvieron en desacuerdo y 27 (26,7%) totalmente en desacuerdo, representando en conjunto el 74,2% de las respuestas.

Pregunta 16

Percibo que existe control sobre la calidad de la atención y los trámites.

Tabla 24

Ítem 16

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%

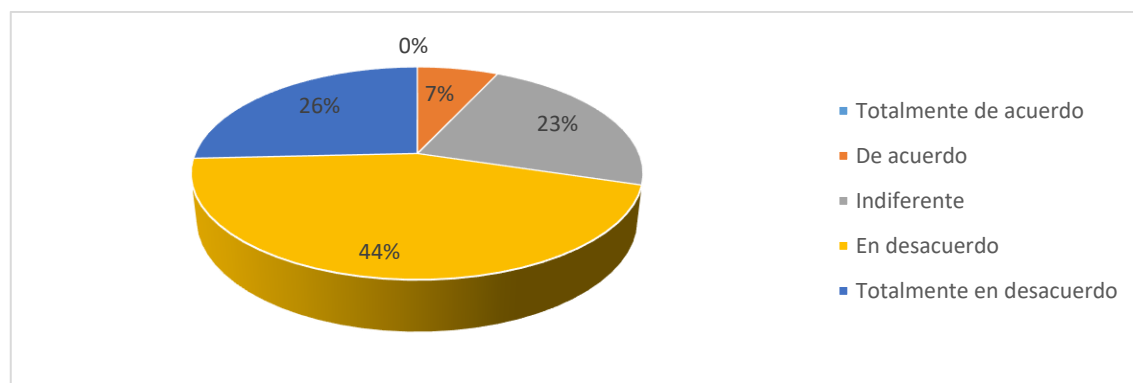
De acuerdo	7	6,9%
Indiferente	23	22,8%
En desacuerdo	45	44,6%
Totalmente en desacuerdo	26	25,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 16

ítem 16



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados muestran una percepción desfavorable sobre el control de calidad aplicado a la atención y gestión de trámites. El 70,3% de los encuestados manifestó opiniones negativas, mientras que solo el 6,9% expresó una valoración positiva. Esto evidencia que los usuarios no perciben mecanismos de control suficientemente efectivos en los procesos institucionales.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 7 personas (6,9%) estuvieron de acuerdo en que existe control sobre la calidad de la atención y los trámites. Asimismo, 23 participantes (22,8%) se mostraron indiferentes. Por otro lado, 45 usuarios (44,6%) estuvieron en desacuerdo y 26 (25,7%) totalmente en desacuerdo, acumulando el 70,3% de las respuestas.

Pregunta 17

Considero que las actuaciones del Distrito se realizan conforme a las normas establecidas.

Tabla 25

Ítem 17

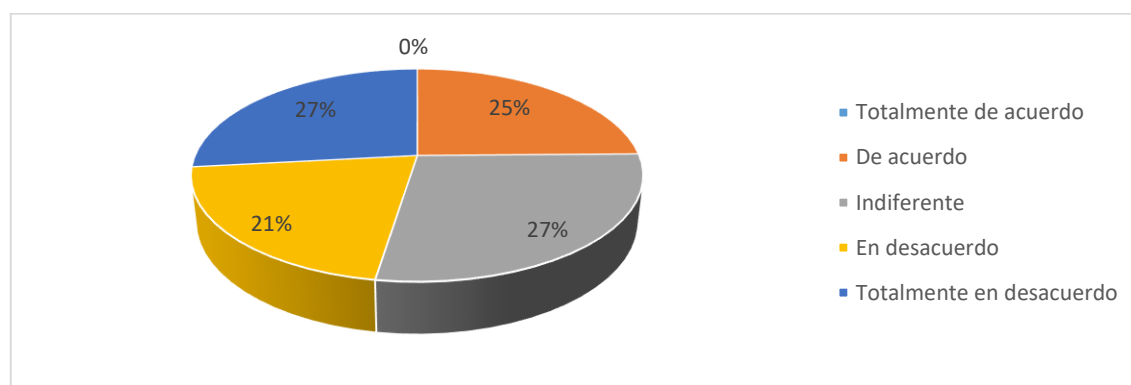
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	25	24,8%
Indiferente	28	27,7%
En desacuerdo	21	20,8%
Totalmente en desacuerdo	27	26,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 17

ítem 17



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados evidencian opiniones divididas respecto al cumplimiento de las normas establecidas por parte del Distrito. Aunque el 47,5% manifestó desacuerdo o total desacuerdo, se observó un 24,8% de respuestas favorables y un 27,7% de indiferencia. Esto sugiere que existe una percepción menos negativa en comparación con otros aspectos evaluados, aunque persisten dudas sobre el cumplimiento normativo.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 25 personas (24,8%) estuvieron de acuerdo en que las actuaciones del Distrito se realizan conforme a las normas establecidas. Asimismo, 28 participantes (27,7%) se mostraron indiferentes. Por otra parte, 21 usuarios (20,8%) estuvieron en desacuerdo y 27 (26,7%) totalmente en desacuerdo, representando conjuntamente el 47,5% de las respuestas.

Pregunta 18

He observado mejoras en la atención y gestión de trámites cuando se presentan dificultades.

Tabla 26

Ítem 18

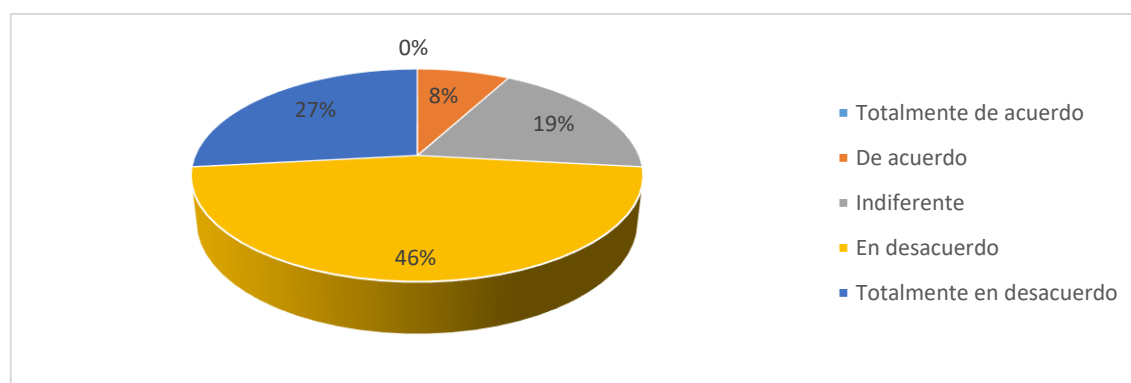
Ítem	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
De acuerdo	8	7,9%
Indiferente	19	18,8%
En desacuerdo	47	46,5%
Totalmente en desacuerdo	27	26,7%
Total	101	100%

Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Gráfico 18

ítem 18



Fuente: Dirección Distrital de Educación 09D19

Autor: Lcdo. Ronald Numerable Rivas

Análisis: Los resultados reflejan una percepción predominantemente desfavorable respecto a las mejoras implementadas ante situaciones problemáticas. El 73,2% de los encuestados manifestó desacuerdo o total desacuerdo, mientras que únicamente el 7,9% expresó una valoración favorable. Esto sugiere que los usuarios no perciben avances significativos en la solución de dificultades relacionadas con la atención y los trámites.

Interpretación: De los 101 usuarios encuestados, 8 personas (7,9%) estuvieron de acuerdo en que han observado mejoras en la atención y gestión de trámites cuando se

presentan dificultades. Asimismo, 19 participantes (18,8%) se mostraron indiferentes. En contraste, 47 usuarios (46,5%) estuvieron en desacuerdo y 27 (26,7%) totalmente en desacuerdo, representando en conjunto el 73,2% de las respuestas.

Resultados de las entrevistas aplicadas

Tabla 27

Entrevista a funcionario 1

F01	P1	Considero que el acceso a los servicios ha mejorado durante los últimos años debido a la incorporación de canales digitales y a la orientación brindada por el personal de atención. Sin embargo, todavía existen usuarios que presentan dificultades para comprender algunos procedimientos, especialmente aquellos que no están familiarizados con el uso de herramientas tecnológicas. En términos generales, la información proporcionada es clara, aunque sería conveniente fortalecer los mecanismos de difusión para que la ciudadanía conozca con mayor precisión los requisitos y procesos disponibles.
F01	P2	Desde mi experiencia, la institución procura mantener uniformidad en la información proporcionada a través de los diferentes canales de atención. No obstante, pueden presentarse diferencias puntuales cuando existen actualizaciones normativas o cambios recientes en determinados trámites.
F01	P3	El tiempo de atención generalmente se ajusta a los plazos establecidos por la normativa institucional. Sin embargo, existen períodos de alta demanda en los que la cantidad de solicitudes supera la capacidad operativa disponible, generando retrasos temporales.
F01	P4	La organización de las actividades responde a una planificación previamente establecida que permite distribuir responsabilidades y recursos entre las diferentes áreas. Aunque los procedimientos se encuentran definidos, algunas actividades requieren una coordinación más estrecha entre departamentos para evitar duplicidad de esfuerzos.
F01	P5	Los procedimientos institucionales se ejecutan de acuerdo con las disposiciones establecidas por el Ministerio de Educación.
F01	P6	Las acciones de supervisión son permanentes y permiten verificar el cumplimiento de los procedimientos institucionales. Los resultados obtenidos a través de estos controles facilitan la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de medidas correctivas cuando es necesario.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 28

Entrevista a funcionario 2

F02	P1	A mi parecer, los ciudadanos tienen múltiples maneras de acceder a los servicios institucionales, ya puedan hacerlo de cara a cara o bien usando los medios digitales. La información que se proporciona suele ser clara, aunque hay trámites cuyas exigencias hacen dudar a los ciudadanos.
-----	----	--

F02	P2	La institución ha llevado a cabo importantes esfuerzos para garantizar la consistencia de la información en todos los canales de atención. Las capacitaciones hechas de manera interna y las reuniones de coordinación son propuestas en las que se pone al día el personal sobre los cambios en las normas y los procedimientos vigentes.
F02	P3	En términos generales, sus tiempos de atención son adecuados y se esfuerzan para cumplir con el plazo establecido para cada trámite. Existen casos excepcionales que tienen que ver específicamente con la complejidad de ciertos trámites que pueden exigir más tiempo del previsto.
F02	P4	La planificación administrativa permite la organización de las actividades de la institución de manera que permite clarificar quién tiene que ocuparse de qué. Considero que los procedimientos están establecidos y escritos, de manera que pueden ser ejecutados.
F02	P5	Los procesos administrativos se llevan a cabo a partir de unos lineamientos que garantizan la transparencia y el orden de la gestión administrativa. La eficiencia de los trámites depende en gran medida de la articulación de diferentes áreas y de la aportación de la documentación por parte de los usuarios.
F02	P6	La supervisión institucional consiste en un importante mecanismo para el cumplimiento de la normativa vigente. Las inspecciones periódicas permiten detectar aquellos aspectos mejorables y establecer acciones correctivas que faciliten el refuerzo de la gestión administrativa.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 29

Entrevista a funcionario 3

F03	P1	Desde mi experiencia, la accesibilidad a los servicios es adecuada, aunque algunos usuarios presentan limitaciones relacionadas con el desconocimiento de los procedimientos o el acceso a medios tecnológicos.
F03	P2	Considero que existe un esfuerzo constante por mantener la uniformidad de la información entre los distintos canales de atención.
F03	P3	Los tiempos de respuesta han mejorado progresivamente gracias a la digitalización de algunos procesos administrativos. Sin embargo, cuando los trámites requieren validaciones externas o documentación adicional, pueden producirse demoras.
F03	P4	La organización de las actividades se realiza mediante una planificación que establece objetivos, responsabilidades y plazos de ejecución.

F03	P5	El cumplimiento de los procedimientos constituye una prioridad para garantizar la transparencia y legalidad de los trámites. La gestión administrativa busca optimizar recursos y reducir tiempos de espera, manteniendo siempre el cumplimiento de la normativa aplicable.
F03	P6	Las actividades de supervisión permiten verificar que las acciones desarrolladas se ajusten a los procedimientos establecidos. Los resultados de estas evaluaciones son utilizados para implementar mejoras y corregir posibles desviaciones.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 30

Entrevista a funcionario 4

F04	P1	A mi juicio, los servicios que ofrece el Distrito son accesibles para la mayoría de los usuarios, principalmente porque existen una serie de canales de atención. La información otorgada es clara y suficiente para guiar a las personas durante el momento concretar su gestión. Sin embargo, pienso que siempre se puede simplificar algunas gestiones.
F04	P2	La información que se intercambia a partir de los diferentes canales mantiene, en un nivel adecuado, una coherencia y una uniformidad. Esto es posible gracias a que existe una línea institucional y a la capacitación continua del personal. Ser coherente es importante ya que es un elemento que permite generar confianza entre los usuarios e impedir las confusiones.
F04	P3	Los tiempos de atención son razonables en la mayoría de los casos y existe un intento por parte de los empleados públicos de cumplir las fechas propuestas. El grado de resolución en primera instancia depende de los documentos que presentan los usuarios y de la complejidad del requerimiento. De todas formas, se hacen esfuerzos por minimizar los tiempos de espera y dar soluciones a tiempo.
F04	P4	La planificación administrativa facilita la coordinación y la adecuada distribución de los recursos. Los procedimientos están claramente definidos y sirven de guía para las acciones del personal. En este sentido, considero que esta organización contribuye a la consecución de los objetivos institucionales y a la mejora del servicio.
F04	P5	La realización de las actividades administrativas se puede llevar a cabo mediante los procedimientos predefinidos. La eficiencia en la ejecución de los trámites está mejorando con el uso de herramientas tecnológicas y mecanismos de seguimiento. Todo ello repercute en la optimización de los tiempos que, a su vez, afianza la calidad en la gestión institucional.
F04	P6	La vigilancia de los procesos administrativos es clave para garantizar que se cumplen las normas y también para afrontar la mejora continua. Las valoraciones en el tiempo son un buen medio para identificar qué se hace bien y qué se hace mal, lo cual permite implementar acciones correctivas en situaciones problemáticas, teniendo un efecto positivo sobre la institución y sobre los usuarios.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 31*Entrevista a funcionario 5*

F05	P1	Considero que la accesibilidad de los servicios es aceptable, aunque algunos ciudadanos aún requieren apoyo adicional para comprender ciertos procedimientos administrativos. La atención personalizada cumple un papel importante para orientar a los usuarios y facilitar el acceso a los servicios disponibles.
F05	P2	En general, existe coherencia en la información proporcionada por los diferentes canales institucionales. No obstante, la actualización constante de los procedimientos exige mantener una comunicación interna efectiva para evitar discrepancias y asegurar que todos los usuarios reciban la misma orientación.
F05	P3	Los tiempos de atención son adecuados para la mayoría de los trámites, aunque existen situaciones excepcionales que pueden generar demoras. La institución procura cumplir con los plazos establecidos y brindar soluciones oportunas, priorizando los casos que requieren atención inmediata.
F05	P4	La planificación administrativa permite organizar de manera eficiente las actividades institucionales y distribuir responsabilidades entre los equipos de trabajo. Los procedimientos son conocidos por el personal y facilitan el cumplimiento de las funciones asignadas.
F05	P5	Los procesos administrativos se ejecutan siguiendo las disposiciones normativas vigentes, lo que garantiza transparencia y orden en la gestión. La incorporación de herramientas digitales ha contribuido a mejorar la eficiencia y reducir tiempos en determinados trámites.
F05	P6	Las acciones de control y seguimiento permiten evaluar permanentemente el desempeño institucional. Gracias a estos mecanismos es posible identificar oportunidades de mejora y adoptar medidas orientadas a optimizar los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada**Tabla 32***Entrevista a funcionario 6*

F06	P1	En mi opinión, el acceso a la atención en los servicios ha ido mejorando sustancialmente a partir de la presencia de los canales digitales y el trabajo vinculado a las estrategias de acercamiento al ciudadano.
F06	P2	Enjuicio que la información que se ofrece tiene un nivel de homogeneidad dentro de los diferentes canales de atención.

F06	P3	La institución lleva a cabo esfuerzos significativos para entregar las solicitudes dentro de la eficacia que se establece. A pesar de que la cierta tramitación pueda ver aumentado el tiempo por sus características complejas, la idea es lograr atender y dar respuesta a los requerimientos y facilitar los inconvenientes por los ciudadanos.
F06	P4	La administración está basada en una planificación que orienta la coordinación de actividades y la utilización de recursos disponibles.
F06	P5	La ejecución de los procesos administrativos se da conforme a la norma y a los lineamientos institucionales. La gestión de trámites es mejor gracias al uso de instrumentos tecnológicos que permiten gestionar los tiempos y mejorar el seguimiento de las solicitudes.
F06	P6	La supervisión permanente de los procesos caracteriza la calidad del servicio, se constata el cumplimiento de la normativa.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 33

Entrevista a funcionario 7

F07	P1	Considero que el acceso a los servicios institucionales es adecuado para la mayoría de los usuarios, especialmente porque existen diferentes mecanismos de atención que facilitan la realización de consultas y trámites. No obstante, algunos ciudadanos todavía enfrentan dificultades para comprender determinados requisitos o procedimientos, lo que genera la necesidad de brindar una orientación más detallada. Desde mi experiencia, la claridad de la información ha mejorado progresivamente, aunque sería beneficioso fortalecer las estrategias de difusión para que los usuarios lleguen mejor informados a la institución.
F07	P2	La institución procura mantener uniformidad en la información proporcionada mediante los distintos canales de atención. Sin embargo, cuando existen modificaciones normativas o cambios en los procedimientos, puede ser necesario reforzar la comunicación interna para garantizar que todos los funcionarios manejen los mismos criterios. En términos generales, considero que los usuarios reciben respuestas coherentes y alineadas con las disposiciones institucionales vigentes.
F07	P3	Los tiempos de atención suelen ajustarse a los plazos establecidos, aunque la carga de trabajo en determinadas épocas del año puede generar retrasos puntuales. A pesar de estas situaciones, el personal procura ofrecer soluciones oportunas y resolver los trámites en la primera atención siempre que la documentación presentada por el usuario se encuentre completa. La eficiencia en la respuesta ha mejorado gracias a la implementación de herramientas tecnológicas que facilitan el seguimiento de los procesos.

F07	P4	La planificación administrativa permite organizar adecuadamente las actividades y distribuir responsabilidades entre las diferentes áreas de trabajo. Considero que los procedimientos están claramente definidos y que el personal conoce las funciones que le corresponden. Aunque siempre existen necesidades relacionadas con recursos y equipamiento, la institución dispone de mecanismos que permiten cumplir con los objetivos establecidos.
F07	P5	El cumplimiento de los procedimientos constituye una prioridad dentro de la gestión institucional. Los trámites se desarrollan conforme a las normativas vigentes y existe un esfuerzo constante por optimizar los tiempos de respuesta. En la mayoría de los casos, las actividades se ejecutan oportunamente y con criterios de eficiencia orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios.
F07	P6	Las acciones de supervisión permiten verificar el cumplimiento de los procedimientos y detectar oportunidades de mejora. Considero que el seguimiento realizado por las autoridades contribuye a fortalecer la calidad de los servicios y garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable. Los resultados obtenidos suelen utilizarse para implementar ajustes que favorecen una gestión más eficiente.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 34

Entrevista a funcionario 8

F08	P1	En mi opinión, los usuarios efectivamente tienen un abanico de alternativas suficientes para poder acceder a los servicios del Distrito tanto bien de forma presencial como de forma virtual. La información, que suele ser clara generalmente, aunque hay trámites que tienen unas características más concretas que necesitan de información más detallada.
F08	P2	La atención que se ofrece, a la vez, también juega un factor importante para poder orientar a aquellas personas que no tienen suficiente conocimiento de cómo funcionan los trámites administrativo- La coherencia de la información entre los diferentes canales de atención ha sido uno de los elementos sobre los cuales se ha trabajado mucho durante los últimos años. En este sentido, existen directrices institucionales que aplican en la atención y permiten que las respuestas sean coherentes, pero entiendo necesario seguir valorando la formación del personal para dar una mayor uniformidad en todos los casos.
F08	P3	El tiempo de atención depende del trámite que en concreto se pida hacer. En general, los trámites que más se repiten suelen ser más rápidos de atender. En cambio, los trámites que requieren validaciones o comprobaciones suelen tardar más. Aun así, la institución tiene el compromiso de cumplir en los plazos establecidos y ofrecer respuestas a los usuarios.
F08	P4	La estructura administrativa se sostiene en la planificación, la cual facilita la coordinación ordenada de las actividades existentes. Se utilizan los recursos disponibles en función de las prioridades institucionales y los procedimientos establecidos permiten implementar las funciones que tienen asignadas. Pienso que existe una estructura adecuada que permite garantizar la continuidad de los servicios.

F08	P5	Las rutinas administrativas se desarrollan a partir de criterios de legalidad y de honestidad. La introducción de herramientas informáticas ha permitido que varios procesos se agilizaran y que el control sobre la gestión de trámites sucesivos mejorase. Esto ha contribuido a aumentar la eficiencia operativa y a disminuir los tiempos de espera a los usuarios.
F08	P6	La supervisión institucional facilita el cumplimiento normativo y también permite la identificación de aspectos que necesitan fortalecerse. Las evaluaciones periódicas nos llevan a proponer recomendaciones que ayudan a mejorar la calidad de los procesos administrativos. Pienso que estas acciones son determinantes para asegurar estándares adecuados de atención pública.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 35

Entrevista a funcionario 9

F09	P1	En mi experiencia, la accesibilidad a los servicios es aceptable, aunque algunos usuarios encuentran dificultades relacionadas con el manejo de plataformas digitales o la comprensión de ciertos requisitos.
F09	P2	Existe un esfuerzo permanente por mantener la uniformidad de la información proporcionada a los usuarios. Las reuniones de coordinación y las directrices emitidas por las autoridades contribuyen a que el personal maneje criterios similares.
F09	P3	Los tiempos de respuesta son razonables en la mayoría de los casos, aunque determinadas situaciones pueden requerir procesos adicionales de verificación. La institución procura atender las solicitudes dentro de los plazos establecidos y resolver los trámites de manera eficiente.
F09	P4	La planificación administrativa permite organizar las actividades de manera sistemática y establecer prioridades según las necesidades institucionales. Los procedimientos son claros y orientan adecuadamente el trabajo del personal.
F09	P5	Considero que los procedimientos se cumplen de manera adecuada y que existe un compromiso institucional con la eficiencia administrativa. Los avances tecnológicos han favorecido la optimización de los trámites y han permitido mejorar los mecanismos de seguimiento y control.
F09	P6	La supervisión constituye una herramienta fundamental para garantizar el cumplimiento de las normas y fortalecer la gestión institucional.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 36

Entrevista a funcionario 10

F10	P1	En mi opinión, los ciudadanos tienen a su disposición diferentes vías para realizar sus trámites, lo que permite interactuar con la institución de forma fluida.
F10	P2	La información que proporciona la institución cuenta con un grado de coherencia suficiente entre todos los canales de información que se utilizan. Ello se debe a que existe una serie de pautas y de protocolos sobre cómo se tiene que realizar la atención a los ciudadanos.
F10	P3	La realización de los plazos que se ponen en las solicitudes es una de las finalidades a las que se pretende llegar en la institución. Si que hay que decir que existen trámites que requieren un mayor tiempo en su resolución por ser más complejos.
F10	P4	La planificación administrativa permite una distribución adecuada de los recursos y realizar la coordinación de todas aquellas actividades necesarias para la realización de los objetivos institucionales.
F10	P5	La ejecución administrativa se desarrolla en función de los requisitos que establezca la normativa vigente. Los trámites se realizan con eficacia, se intenta optimizar los tiempos de atención sin que se vea perjudicada la calidad del servicio. Yo pienso que existe una voluntad constante de mejora de los procesos internos.
F10	P6	Las actividades de supervisión permiten comprobar el cumplimiento de los procedimientos y poder asegurar la correcta aplicación de la normativa. Los resultados obtenidos nos sirven para implementar mejoras y para reforzar aquéllos aspectos que tienen que ser objeto de atención.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 37

Entrevista a funcionario 11

F11	P1	Considero que la accesibilidad a los servicios es positiva, ya que los usuarios disponen de varias opciones para realizar consultas y trámites. La claridad de la información ha mejorado con el tiempo, aunque todavía existen oportunidades para simplificar algunos procedimientos y hacerlos más comprensibles para toda la ciudadanía.
F11	P2	La institución trabaja constantemente para garantizar que la información proporcionada sea uniforme en todos los canales de atención. Las capacitaciones internas y la actualización de procedimientos permiten mantener criterios comunes entre los funcionarios. Esto favorece una atención más confiable y transparente para los usuarios.
F11	P3	En general, los tiempos de respuesta son adecuados y se procura cumplir con los plazos establecidos para cada trámite. Cuando se presentan demoras, estas suelen estar relacionadas con factores externos o con la necesidad de realizar verificaciones adicionales. Aun así, existe un compromiso permanente con la eficiencia y la calidad del servicio.

F11	P4	La organización de las actividades administrativas responde a una planificación que permite coordinar recursos, personal y procedimientos. Considero que existe claridad en las funciones asignadas y que los mecanismos de trabajo favorecen el cumplimiento de los objetivos institucionales.
F11	P5	Los procedimientos administrativos son ejecutados de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes. La utilización de herramientas tecnológicas ha contribuido a agilizar la gestión de trámites y mejorar el control sobre las actividades desarrolladas. Esto ha generado avances importantes en términos de eficiencia institucional.
F11	P6	La supervisión y el seguimiento constituyen elementos esenciales para garantizar la calidad de los procesos administrativos. Las evaluaciones realizadas permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer aquellas áreas que requieren mayor atención. Considero que estas acciones contribuyen significativamente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 38

Entrevista a funcionario 12

F12	P1	Los servicios son accesibles y satisfacen las necesidades de la mayoría de los usuarios. Normalmente, la información que da el personal es clara y tiende a facilitar la realización de los trámites, pero sería conveniente incrementar los medios de difusión para que la ciudadanía conozca mejor las opciones disponibles.
F12	P2	La coherencia en la información que ofrecen los diferentes canales de atención es un aspecto que mantiene la institución de forma constante.
F12	P3	Los tiempos de atención han ido registrado mejoras muy significativas, consecuencia de la optimización de los diferentes procesos administrativos, y si bien algunos trámites pueden requerir más recursos de tiempo debido a la complejidad, la institución sigue garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos y la atención de los usuarios en el momento necesario.
F12	P4	La planificación administrativa fomenta el desarrollo de las organizaciones de las actividades y la adecuada óptima asignación de recursos.
F12	P5	La ejecución de los procedimientos administrativos tiene lugar en forma ordenada y cumplida la normativa vigente.
F12	P6	Las acciones de la supervisión y del control facilitan la posibilidad de vigilar el cumplimiento de los procedimientos y el fomento de las mejoras continuas, considero que estas acciones han influido en el incremento de la calidad de los servicios y en la atención a la ciudadanía.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 39

Entrevista a funcionario 13

F13	P1	La accesibilidad de los servicios ha mejorado significativamente debido a la implementación de mecanismos de atención que facilitan la interacción entre la ciudadanía y la institución. Los usuarios pueden acceder a información mediante diferentes canales, lo que reduce la necesidad de desplazamientos innecesarios.
F13	P2	La institución mantiene lineamientos que buscan garantizar la uniformidad de la información en todos los canales de atención.
F13	P3	Desde mi experiencia, los tiempos de respuesta son adecuados para la mayoría de los trámites que se gestionan en el Distrito. Existen casos que requieren validaciones adicionales o coordinación con otras dependencias, lo que puede extender el tiempo de resolución.
F13	P4	La planificación administrativa constituye una herramienta fundamental para organizar las actividades institucionales y garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Los procedimientos se encuentran definidos y permiten orientar el trabajo de las diferentes áreas.
F13	P5	Los procedimientos administrativos son ejecutados siguiendo las disposiciones normativas vigentes y los lineamientos institucionales. La eficiencia en la gestión de trámites ha mejorado gracias al uso de herramientas tecnológicas que facilitan el seguimiento de las solicitudes y la organización documental. Esto permite optimizar tiempos y ofrecer una atención más efectiva a los ciudadanos.
F13	P6	Las actividades de supervisión permiten monitorear el cumplimiento de los procesos y verificar que las acciones desarrolladas se ajusten a la normativa correspondiente. Los resultados obtenidos son utilizados para implementar medidas correctivas y fortalecer aquellas áreas que requieren mejoras. Considero que este seguimiento contribuye de manera significativa al fortalecimiento de la gestión institucional.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 40

Entrevista a funcionario 14

F14	P1	A mi juicio, los usuarios poseen distintas alternativas para acceder a los servicios institucionales, lo que hace que la atención sea más inclusiva, más adaptada a sus demandas. La información que se entrega suele ser clara y suficiente para guiar en la realización de los trámites.
F14	P2	La coherencia de la información que se entrega a través de los diferentes canales de atención es un tema prioritario para la institución. Las reuniones de coordinación y los procesos de actualización permiten mantener criterios

		homogéneos entre los funcionarios públicos, o al menos está en el camino, ya que ha permitido disminuir contradicciones y entregar respuestas más precisas a quienes requieren orientación o realizan trámites administrativos.
F14	P3	Los tiempos de atención son razonables, y en general, se ajustan a los plazos que estipula la normativa institucional. El hecho de que exista alguna tardanza suele ser por situaciones excepcionales o por la necesidad de validar si falta documentación adicional. Se procura en la mayor parte de los casos la resolución del requerimiento en primera instancia, a efectos de que las personas no tengan que realizar varias visitas a la institución.
F14	P4	La manera de llevar a cabo la ejecución administrativa se da mediante una planificación que articula actividades, responsables y tiempos. Los recursos disponibles se distribuyen según las prioridades institucionales y los procedimientos de ejecución favorecen la coordinación con las diferentes áreas, considero que esta manera contribuye a una eficiente ejecución de las funciones de la institución.
F14	P5	La manera de llevar a cabo la ejecución de los procedimientos administrativos se realiza siguiendo criterios de eficiencia, transparencia y legalidad. La inclusión de recursos digitales ha contribuido a acelerar la ejecución de algunos procesos, optimizando recursos y favoreciendo la atención a los usuarios, acciones que han derivado en resultados positivos en concreto en la productividad y en la calidad del servicio.
F14	P6	La vigilancia del proceso de la ejecución de los procedimientos administrativos es la forma más eficaz para la verificación de la ejecución de la ley; a través de la vigilancia permanente pueden aparecer oportunidades de mejora y decisiones orientadas a potenciar la gestión institucional, lo que ha facilitado la mejora de los procedimientos y también la mejora de la capacidad de respuesta a la ciudadanía.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 41

Entrevista a funcionario 15

F15	P1	Desde mi experiencia, la accesibilidad a los servicios es adecuada y ha evolucionado favorablemente en los últimos años. La existencia de diferentes canales de atención permite que los usuarios elijan la alternativa que mejor se adapte a sus necesidades. Aun así, considero que algunos procedimientos podrían simplificarse para facilitar su comprensión y reducir posibles dificultades durante la realización de los trámites.
F15	P2	Existe un esfuerzo constante por mantener la uniformidad de la información proporcionada a través de los distintos medios de atención. La comunicación interna entre las áreas y las capacitaciones periódicas contribuyen a que los funcionarios compartan criterios similares al momento de orientar a los usuarios. Esto favorece una experiencia más satisfactoria para quienes utilizan los servicios institucionales.

F15	P3	El tiempo de respuesta ha mejorado gracias a la optimización de varios procedimientos administrativos y a la incorporación de recursos tecnológicos. Aunque algunos trámites presentan mayor complejidad y requieren más tiempo de gestión, la institución procura cumplir con los plazos establecidos y brindar soluciones oportunas. La resolución de trámites en la primera atención sigue siendo uno de los objetivos prioritarios.
F15	P4	La planificación administrativa permite coordinar adecuadamente las actividades institucionales y distribuir responsabilidades entre las diferentes áreas de trabajo. Los procedimientos son conocidos por el personal y facilitan el cumplimiento de las funciones asignadas. Considero que la organización existente favorece el logro de los objetivos institucionales y la prestación eficiente de los servicios.
F15	P5	Los procedimientos administrativos se ejecutan conforme a la normativa vigente y a los lineamientos establecidos por la institución. La eficiencia de los trámites depende en gran medida de la coordinación entre las áreas y del cumplimiento de los requisitos por parte de los usuarios. En términos generales, la gestión administrativa mantiene niveles adecuados de desempeño.
F15	P6	Las actividades de supervisión y control permiten verificar el cumplimiento de los procedimientos y garantizar la correcta aplicación de las disposiciones normativas. Los resultados obtenidos son utilizados para fortalecer los procesos y corregir posibles debilidades identificadas durante el seguimiento. Esto contribuye a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 42

Entrevista a funcionario 16

F16	P1	Los usuarios cuentan con múltiples, numerosos y variados mecanismos de atención que hacen posible llevar a cabo las consultas o los trámites requeridos. Dado que la información puede considerarse, a grandes rasgos, clara, existe siempre por otra parte la oportunidad de perfeccionar la comunicación y de simplificar procedimientos administrativos comunes.
F16	P2	La información facilitada a través de los distintos canales y medios mantiene un nivel bastante adecuado de coherencia como consecuencia de la existencia de procedimientos y lineamientos institucionales.
F16	P3	Los tiempos de atención son adecuados para la mayoría de los trámites y existe compromiso institucional en cuanto a cumplir con los plazos, aunque, cuando estos no se cumplen, los retrasos suelen explicarse bien por situaciones excepcionales o bien por la necesidad de llevar a cabo comprobaciones adicionales. Aun así, la institución continúa con la intención de dar respuestas eficaces y oportunas.
F16	P4	La programación administrativa propicia una buena organización para desarrollar las actividades de la institución y utilizar adecuadamente los recursos a nuestra disposición. Las pautas se encuentran bien definidas y favorecen la coordinación entre los diversos ámbitos. Tal disposición contribuye a que tengamos una buena

		política de funcionamiento y orientada al cumplimiento de los objetivos que se han fijado a nivel institucional.
F16	P5	La realización de los trámites administrativos se lleva a cabo de acuerdo con la normativa que está vigente.
F16	P6	El control es un instrumento fundamental para garantizar la calidad de los trámites administrativos. Las evaluaciones periódicas de dichos trámites son las que nos permiten identificar oportunidades de mejora y establecer acciones de corrección orientadas a vigorizarlos como trámites institucionales. Pienso que esto favorece la mejora continua y la satisfacción de los usuarios.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 43

Entrevista a funcionario 17

F17	P1	En mi opinión, los servicios ofrecidos por la institución son accesibles para la mayoría de los usuarios, especialmente gracias a la disponibilidad de diferentes canales de atención.
F17	P2	La uniformidad de la información constituye un aspecto esencial para garantizar una atención de calidad. La institución realiza esfuerzos permanentes para que los usuarios reciban respuestas coherentes independientemente del canal utilizado.
F17	P3	Los tiempos de respuesta son adecuados en la mayoría de los casos y reflejan el compromiso institucional con la eficiencia administrativa. Aunque algunos procesos requieren validaciones adicionales, se procura cumplir con los plazos establecidos y ofrecer soluciones oportunas.
F17	P4	La organización administrativa se basa en una planificación estructurada que facilita la coordinación de actividades y la asignación de responsabilidades. Los recursos disponibles son utilizados de manera estratégica para atender las necesidades institucionales y garantizar la continuidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.
F17	P5	Los procedimientos administrativos son ejecutados siguiendo principios de legalidad, transparencia y eficiencia. La utilización de recursos tecnológicos ha permitido agilizar varios procesos y mejorar la gestión documental. Estos avances han contribuido a fortalecer la capacidad operativa de la institución y a mejorar la calidad de la atención.
F17	P6	Las acciones de control y seguimiento permiten evaluar permanentemente el desempeño institucional y verificar el cumplimiento de la normativa vigente. Los resultados obtenidos facilitan la implementación de mejoras orientadas a optimizar los procesos y fortalecer la satisfacción de los usuarios.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 44*Entrevista a funcionario 18*

F18	P1	La accesibilidad de los servicios es positiva y responde adecuadamente a las necesidades de los usuarios. Ampliar las alternativas disponibles para la ciudadanía permite combinar la atención presencial con la digital.
F18	P2	La institución mantiene los canales de coordinación que permiten homogeneizar la información que se le entrega a los usuarios. La actualización permanente del personal y contar con la existencia de pautas concretas permite dar respuestas que sean homogéneas y consistentes, por lo que permite incrementar la confianza de la ciudadanía hacia sus servicios.
F18	P3	La atención se está realizando en menos tiempo en la medida que se van optimizando medios y procedimientos. Aun cuando existe naturaleza compleja de algunos de sus trámites, la institución intenta cumplir con los tiempos de respuesta y ofrece un manejo adecuado de las demandas por parte de los usuarios.
F18	P4	La planificación administrativa ayuda a organizar actividades y a hacer un uso adecuado de los recursos institucionales. Los procedimientos están definidos y permiten orientar el trabajo de cada una de las áreas.
F18	P5	Los procedimientos administrativos se desarrollan de acuerdo a la normativa vigente y a los lineamientos institucionales. La gestión de trámites ha mejorado debido a la digitalización de algunos procesos, que permiten ganar tiempo y fortalecer los mecanismos de control y seguimiento.
F18	P6	Yo opino que las acciones de supervisión son clave para poder velar por el cumplimiento de los procedimientos y poder seguir trabajando en la mejora continua.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada**Tabla 45***Entrevista a funcionario 19*

F19	P1	Considero que la accesibilidad de los servicios institucionales ha mejorado gracias a la diversificación de los canales de atención y al fortalecimiento de los mecanismos de orientación al usuario. Actualmente los ciudadanos pueden acceder a información y realizar consultas de forma más ágil que en años anteriores. No obstante, todavía existen usuarios que requieren acompañamiento para comprender algunos procedimientos específicos, especialmente aquellos relacionados con trámites poco frecuentes. Por esta razón, es importante continuar fortaleciendo las acciones de información y asistencia dirigidas a la comunidad educativa.
-----	----	--

F19	P2	En términos generales, la información proporcionada por la institución mantiene coherencia entre los diferentes canales disponibles. La existencia de procedimientos estandarizados contribuye a que las respuestas ofrecidas por los funcionarios sean consistentes. Sin embargo, considero que la actualización permanente de la información es indispensable para evitar diferencias en la interpretación de determinados procesos y garantizar que todos los usuarios reciban la misma orientación.
F19	P3	Los tiempos de atención suelen ser adecuados para la mayoría de los trámites y reflejan el esfuerzo institucional por responder oportunamente a las solicitudes ciudadanas. Existen situaciones particulares que pueden requerir verificaciones adicionales o coordinación con otras dependencias, lo que puede extender el tiempo de respuesta. Aun así, la prioridad es resolver los requerimientos de manera eficiente y reducir al máximo la necesidad de trámites repetitivos.
F19	P4	La planificación administrativa permite organizar de manera efectiva las actividades institucionales y establecer prioridades de trabajo. Los recursos disponibles son asignados de acuerdo con las necesidades de cada área y los procedimientos definidos facilitan la coordinación entre los equipos. Considero que esta estructura contribuye a mantener un funcionamiento ordenado y orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales.
F19	P5	La ejecución de los procedimientos administrativos se realiza de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes y con los lineamientos establecidos por la institución. La incorporación de herramientas tecnológicas ha contribuido a optimizar la gestión de trámites y mejorar el seguimiento de las solicitudes. Esto ha permitido fortalecer la eficiencia operativa y ofrecer una atención más efectiva a los usuarios.
F19	P6	Las acciones de supervisión desempeñan un papel fundamental en el fortalecimiento de la gestión institucional. Mediante el seguimiento permanente es posible identificar fortalezas, corregir debilidades y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente. Considero que este proceso favorece la mejora continua y contribuye a elevar los niveles de calidad en la atención ciudadana.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 46

Entrevista a funcionario 20

F20	P1	Considerando mi experiencia, es posible afirmar que los servicios prestados por el Distrito se presentan como accesibles para la mayoría de los ciudadanos atendidos, toda vez que presenta distintos mecanismos de atención que permiten la cobertura de todo tipo de necesidades.
F20	P2	La Administración tiene presente que debe contarse con una política de atención de uniformidad tal que permita a través de los trámites ofrecer respuestas uniformes por los procedimientos de atención y los canales de los que se dispone. Las reuniones de trabajo y el procedimiento de actualización ayudan a reforzar la uniformidad en la atención.

F20	P3	Los tiempos de atención son razonables y en la mayor parte de los trámites -con que se cuenta- se responden en el plazo estipulado. Sí que es cierto que cuando son más largos, esta será por causa de un aspecto ajeno a la Administración y ello se traduce en el trámite de la necesidad de verificar la información. Así y todo, me consta la voluntad de la Administración por atender de forma rápida y solucionar adecuadamente las peticiones que le llegan.
F20	P4	La planificación administrativa da la posibilidad de coordinar actividades y de optimizar el uso de los recursos institucionales, en cuanto que los procedimientos son conocidos por el personal y orientan adecuadamente el desarrollo de las actividades diarias, lo cual permite asegurar una gestión ordenada y alineada con los objetivos estratégicos de la institución.
F20	P5	El cumplimiento de los procedimientos administrativos responde al respeto de los principios de legalidad, de transparencia y de eficiencia, en cuanto que la digitalización de ciertos procesos ha permitido disminuir tiempos de gestión y de control de la información, lo cual se traduce en una mayor capacidad de respuesta y en una mejor atención a los usuarios.
F20	P6	La supervisión y el seguimiento de actividades son herramientas de las más indicadas para verificar el cumplimiento de las disposiciones institucionales, porque el conocimiento de los resultados de las prácticas administrativas permite mejorar y poder reforzar aquellos aspectos que dan lugar a oportunidades de desarrollo. Creo que esas acciones han contribuido a mejorar el tipo de productos que se prestan.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 47

Entrevista a funcionario 21

F21	P1	A mi criterio, la accesibilidad de los servicios es adecuada y responde a las necesidades de la población usuaria. La combinación de atención presencial y virtual ha permitido ampliar las posibilidades de acceso y reducir algunas barreras relacionadas con la distancia o el tiempo.
F21	P2	La información proporcionada a través de los diferentes canales suele mantener un nivel aceptable de uniformidad. Esto es posible gracias a la existencia de procedimientos establecidos y a la coordinación entre las distintas áreas institucionales. Considero que la capacitación continua del personal es un factor clave para conservar la coherencia en la atención brindada a los usuarios.
F21	P3	Los tiempos de respuesta han mostrado mejoras importantes en los últimos años debido a la optimización de varios procedimientos administrativos. Aunque algunos trámites requieren procesos más complejos, la institución procura cumplir con los plazos establecidos y atender las solicitudes con eficiencia. La resolución de trámites en la primera atención sigue siendo un objetivo prioritario.
F21	P4	La organización administrativa permite distribuir adecuadamente las responsabilidades y coordinar las actividades necesarias para cumplir con las metas institucionales. Los recursos disponibles son utilizados de manera estratégica y los procedimientos establecidos facilitan el trabajo de los diferentes equipos.

F21	P5	La ejecución de los procesos administrativos se realiza conforme a la normativa vigente y a los lineamientos internos de la institución. La implementación de herramientas tecnológicas ha permitido agilizar varios trámites y mejorar la capacidad de seguimiento de las solicitudes presentadas por los usuarios.
F21	P6	La supervisión permanente permite verificar el cumplimiento de los procedimientos y promover acciones de mejora orientadas a fortalecer la gestión institucional. Este seguimiento facilita la identificación de problemas y la adopción de medidas correctivas que contribuyen a optimizar los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 48

Entrevista a funcionario 22

F22	P1	Las Instituciones prestan unos servicios que cuentan con un nivel de accesibilidad suficiente y que la ciudadanía tiene a la disposición diferentes alternativas de consulta y de trámite. El personal proporciona una información suficientemente clara en general.
F22	P2	La institución tiene una preocupación constante por garantizar que la información proporcionada se ajuste a los criterios de coherencia y de uniformidad en todos los canales de atención. Las directrices institucionales hacen posible que se apliquen criterios comunes entre los funcionarios y disminuyen la probabilidad de ofrecer respuestas contradictorias a la ciudadanía.
F22	P3	Los tiempos de atención son satisfactorios y muestran la implicación del personal con un servicio de calidad. Existen casos concretos que requieren más tiempo por su complejidad, pero la Institución trata de darles respuesta en los plazos establecidos y mantener la comunicación con los ciudadanos.
F22	P4	La planificación administrativa constituye una herramienta fundamental para la organización de las actividades de las instituciones y la utilización de los recursos disponibles.
F22	P5	Los procedimientos administrativos son ejecutados todo tipo de procedimientos administrativos se ejecutan según las normas o directrices establecidos. De este modo, la mejora de la eficiencia en la gestión, la mejor gestión se ha ido reforzando gracias a los sistemas de información y a la utilización de las herramientas tecnológicas que permiten la supervisión y el seguimiento de trámites.
F22	P6	Las acciones de supervisión sirvieron para evaluar la forma de evaluar el funcionamiento de la actuación institucional y comprobar el cumplimiento de la normativa vigente. Aquellos resultados obtenidos han de ser la base para las mejoras encaminadas a incrementar la calidad, ser la base para mejoras que han de ir dirigidas a incrementar los procesos y la calidad de la atención a la ciudadanía.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 49*Entrevista a funcionario 23*

F23	P1	La atención brindada por el personal contribuye significativamente a orientar a los ciudadanos y resolver sus inquietudes. Sin embargo, considero que es importante continuar fortaleciendo los canales digitales para ampliar la cobertura de los servicios.
F23	P2	La coherencia de la información es uno de los aspectos que más se ha fortalecido dentro de la institución. Los procedimientos establecidos y la comunicación entre áreas permiten ofrecer respuestas consistentes a los usuarios. Aun así, resulta necesario mantener procesos permanentes de actualización para responder adecuadamente a los cambios normativos.
F23	P3	Los tiempos de respuesta suelen ser adecuados y permiten atender las solicitudes de manera oportuna. La capacidad de resolver trámites en la primera instancia ha mejorado gracias a una mayor organización de los procesos y al fortalecimiento de las herramientas de gestión administrativa.
F23	P4	La organización de las actividades responde a una planificación estructurada que facilita la coordinación de recursos y responsabilidades. Los procedimientos administrativos se encuentran claramente definidos y orientan el trabajo diario de las diferentes áreas institucionales.
F23	P5	Los procesos administrativos se ejecutan de forma ordenada y conforme a los lineamientos establecidos. La utilización de herramientas tecnológicas ha permitido optimizar la gestión documental y agilizar la atención de los usuarios, contribuyendo a una mayor eficiencia institucional.
F23	P6	Las actividades de supervisión favorecen el cumplimiento de los procedimientos y permiten identificar oportunidades de mejora. Considero que el seguimiento constante constituye un elemento fundamental para fortalecer la calidad de los servicios y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada**Tabla 50***Entrevista a funcionario 24*

F24	P1	En mi opinión, los usuarios tienen otras opciones de canales a los trámites o consultas que tengan que hacer. La información suele ser clara y tiene como objetivo hacer frente a las posibles necesidades de los ciudadanos, es decir, se puede decir que es accesible.
F24	P2	La institución ha conseguido mantener un nivel correcto de uniformidad en la información que proporciona, por los diferentes medios de atención que utiliza; lo que ha sido posible gracias a la coordinación de áreas y la actualización de los procedimientos. Personalmente considero que el esfuerzo que realiza la institución por la uniformidad de la información contribuye a generar confianza y seguridad en los usuarios.

F24	P3	Los tiempos de atención son adecuados para la mayoría de los trámites, pues se manifiestan como una gestión decidida con la eficacia y, aunque algunos procesos requieren validaciones diferentes, la institución hace lo posible por cumplir los plazos establecidos y dar las contestaciones a los ciudadanos.
F24	P4	La planificación administrativa permite organizar las acciones institucionales y optimizar el uso de los recursos existentes. Los procedimientos se encuentran perfectamente definidos haciendo más fácil llevar a cabo la forma en que están definidas las funciones, que corresponde a cada área de trabajo.
F24	P5	Los procedimientos administrativos se desarrollan de acuerdo a las normas en vigor y procuran dar cumplimiento al principio de gestión eficiente y transparente. La utilización de las herramientas tecnológicas implica mejoras en cuanto a la productividad y una mayor robustez de los mecanismo de seguimiento de los trámites.
F24	P6	Para mí, es importante que las acciones de control y supervisión sean importantes para verificar que se cumplen los procedimientos y también son buenas para la mejora continua. Los resultados de conformidad con los mecanismos de control me dan facilidades para poder aplicar acciones correctivas y reforzar la calidad del servicio público hacia la ciudadanía.

Nota: Información obtenida de la entrevista aplicada

Tabla 51

Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativos del distrito de educación 09D19 - 2025

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo es la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía durante el año 2025?	Determinar la relación entre la atención ciudadana y los procesos administrativos en el Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía	1. Analizar la relación entre la atención ciudadana y la planificación administrativa en el Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía. 2. Examinar la relación entre la atención ciudadana y la ejecución administrativa en el Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía. 3. Evaluar la relación entre la atención ciudadana y el control administrativo en el Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía.	Dependiente: Atención ciudadana Independiente: Procesos administrativos.	Tipo de investigación Esta investigación se basa en el diseño de metodologías mixtas. Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas. Población Usuarios y funcionarios del Distrito de Educación 09D19 que integra a los cantones Daule, Nobol y Santa Lucía durante el año 2025 Funcionarios del Distrito 35 Usuarios 150 Diseño de investigación No experimental Métodos Analíticos – Sintético Inductivo - Deductivo Técnicas e instrumentos Encuesta Entrevista

Tabla 52

Matriz de operacionalización

TITULO: Análisis de la atención ciudadana en los procesos administrativos del Distrito de Educación 09D19-2025

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la atención ciudadana y los procesos administrativos en el Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía.

Objetivo Específico	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Preguntas
1. Analizar la relación entre la atención ciudadana y la planificación administrativa en el Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía.	Dependiente: Atención ciudadana	Accesibilidad y usabilidad	- Facilidad de acceso a los servicios - Claridad de la información proporcionada - Accesibilidad de los canales de atención.	- Encuesta - Entrevista	Encuesta 1. Me resulta fácil acceder a los servicios que ofrece el Distrito de Educación. 2. La información que recibo durante la atención es clara y comprensible. 3. Los canales de atención disponibles facilitan la realización de mis trámites.
		Multicanalidad y consistencia	- Uniformidad de la información entre canales - Disponibilidad de canales de atención		Encuesta 4. Recibo la misma información independientemente del canal de atención utilizado. 5. Considero que existen suficientes canales para comunicarme con el Distrito. 6. Las respuestas que recibo son consistentes y no presentan contradicciones.

			• Coherencia en las respuestas proporcionadas.		¿Considera que la información y la atención brindadas a través de los diferentes canales institucionales mantienen uniformidad, disponibilidad y coherencia para los usuarios? Explique.
		• Tiempo de respuesta y cumplimiento:	• Tiempo de atención • Cumplimiento de plazos • Resolución de trámites en primera instancia.		Encuesta 7.Mi solicitud es atendida en un tiempo adecuado. 8.Los trámites que realizo son resueltos dentro de los plazos establecidos. 9.Mi trámite suele resolverse en la primera atención recibida. Entrevista Desde su experiencia, ¿cómo evalúa el tiempo de atención, el cumplimiento de los plazos establecidos y la capacidad de resolver los trámites en la primera instancia?
	Independiente: Procesos administrativos	• Planificación administrativa	• Organización de actividades • Disponibilidad de recursos • Claridad de procedimientos.	• Encuesta • Entrevista	Encuesta 10.Percibo que las actividades del Distrito están organizadas adecuadamente. 11.Considero que el personal dispone de los recursos necesarios para atender los trámites. 12.Los procedimientos para realizar los trámites son claros y fáciles de entender. Entrevista ¿Cómo describe la organización de las actividades, la disponibilidad de recursos y la claridad de los procedimientos administrativos dentro de la institución?

		• Ejecución administrativa	• Cumplimiento de procedimientos • Eficiencia en la gestión de trámites • Oportunidad en la ejecución de actividades.		Encuesta 13. Observo que los trámites se realizan siguiendo procedimientos definidos. 14. Los trámites son gestionados de manera eficiente. 15. Los procesos administrativos se desarrollan oportunamente. Entrevista ¿De qué manera considera que se cumplen los procedimientos institucionales, la eficiencia en la gestión de trámites y la oportunidad en la ejecución de las actividades?
2. Examinar la relación entre la atención ciudadana y la ejecución administrativa en el Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía.		• Control administrativo	• Supervisión de procesos • Cumplimiento normativo • Implementación de acciones de mejora.		Encuesta 16. Percibo que existe control sobre la calidad de la atención y los trámites. 17. Considero que las actuaciones del Distrito se realizan conforme a las normas establecidas. 18. He observado mejoras en la atención y gestión de trámites cuando se presentan dificultades. Entrevista ¿Cómo valora las acciones de supervisión, el cumplimiento de la normativa vigente y la implementación de mejoras derivadas del seguimiento de los procesos administrativos?
3. Evaluar la relación entre la atención ciudadana y el control administrativo en el Distrito de Educación 09D19 Daule – Nobol – Santa Lucía.					