



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización
Gubernamental de Quito, Ecuador 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Trejo Fuentes, Howard Olmedo (orcid.org/0000-0002-9928-3252)

ASESORAS:

Dra. Amaya Cueva de Jurado, Monica del Rosario (orcid.org/0000-0002-7576-5097)

Dra. Alban Villareyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis luces, mis colores, mis horizontes, mis arcoíris, mis hijos: Matthew, Fabiola, Martin Rafael y Estéfano.

A mis padres

A mis hermanos para que sigan mi guía.

En especial a mi Estrellita, mi esposa mi guía, mi vida, mi norte y mi camino.

AGRADECIMIENTO

A mi familia

A Papá Dios

A las personas que estuvieron presentes y que me dieron fuerzas para

continuar

A la UCV

A mi tutora, Dra. Mónica Amaya, por su paciencia, guía y maestría de conocimientos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AMAYA CUEVA DE JURADO MONICA DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ORGANIZACIÓN GUBERNAMENTAL DE QUITO, ECUADOR 2023", cuyo autor es TREJO FUENTES HOWARD OLMEDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 29 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AMAYA CUEVA DE JURADO MONICA DEL ROSARIO DNI: 17610952 ORCID: 0000-0002-7576-5097	Firmado electrónicamente por: ACUEVAMR el 29- 12-2023 19:19:02

Código documento Trilce: TRI - 0712694



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TREJO FUENTES HOWARD OLMEDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ORGANIZACIÓN GUBERNAMENTAL DE QUITO, ECUADOR 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
HOWARD OLMEDO TREJO FUENTES PASAPORTE: 1203464910 ORCID: 0000-0002-9928-3252	Firmado electrónicamente por: HTREJO el 29-12-2023 09:27:47

Código documento Trilce: TRI - 0712695



Índice de Contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y Diseño de investigación.	16
3.1.1 Tipo de investigación.	16
3.1.2 Diseño de investigación.	16
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.3.1 Población	18
3.3.2 Muestra	19
3.3.3 Muestreo	19
3.3.4 Unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	20
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1. Muestra de estudio.	19
Tabla 2. Validación de expertos del instrumento.	21
Tabla 3. Prueba de confiabilidad.	22
Tabla 4. Variable calidad de atención.	26
Tabla 5. Variable Satisfacción del Usuario.	27
Tabla 6. Prueba de normalidad.	28
Tabla 7. Correlación y significación entre calidad de atención y satisfacción del usuario.	29
Tabla 8. Correlación y significación entre empatía y satisfacción del usuario.	30
Tabla 9. Correlación y significación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.	31
Tabla 10. Correlación y significación entre transparencia y satisfacción del usuario.	32

Índice de figuras

Figura 1 . Diseño de Investigación	16
------------------------------------	----

RESUMEN

En la investigación realizada, se concluyó que la interacción desempeña un papel crucial. El análisis descriptivo de la calidad de atención revela que, aunque un porcentaje significativo la percibe como aceptable, existe oportunidad de mejora. Esta información proporciona una base sólida para futuras intervenciones.

Las perspectivas de Fernández y Jaramillo destacan la importancia de mejorar la calidad de atención en el ámbito público, no solo desde una perspectiva operativa, sino también para la percepción institucional y la igualdad en la prestación de servicios. La variable de "Satisfacción del usuario" muestra una preponderancia media, subrayando la gestión continua sugerida por Hoffman y Bateson.

Este trabajo de investigación utilizó metodología cuantitativa, con el objeto de probar las hipótesis de la investigación, a través de la medición y prueba manipulando categorías y respuestas debidamente estructuradas.

Las hipótesis generales y específicas se respaldaron con correlaciones significativas, indicando una conexión entre la calidad de atención, empatía, capacidad de respuesta y transparencia con la satisfacción del usuario. Estos hallazgos refuerzan la importancia de mejorar estos aspectos para lograr una gestión más efectiva y una imagen positiva de la institución gubernamental. En resumen, este análisis estadístico respalda la necesidad de estrategias específicas para elevar las variables enunciadas.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, servicio, participación, correlación.

ABSTRACT

In the conducted research, it was concluded that interaction plays a crucial role. The descriptive analysis of the quality of care reveals that, although a significant percentage perceives it as acceptable, there is room for improvement. This information provides a solid foundation for future interventions.

Fernández and Jaramillo's perspectives highlight the importance of improving the quality of care in the public sphere, not only from an operational perspective but also for institutional perception and equality in service provision. The "User Satisfaction" variable shows a moderate predominance, emphasizing the continuous management suggested by Hoffman and Bateson.

This research employed quantitative methodology to test the research hypotheses through measurement and testing by manipulating properly structured categories and responses.

Both general and specific hypotheses were supported by significant correlations, indicating a connection between the quality of care, empathy, responsiveness, and transparency with user satisfaction. These findings reinforce the importance of improving these aspects to achieve more effective management and a positive image of the government institution. In summary, this statistical analysis supports the need for specific strategies to enhance the stated variables.

Keywords: Service quality, user satisfaction, service, involvement, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

En Ecuador se creó el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) con la decisión necesaria de promover la democracia y contar con un país más justo y equitativo. Esta entidad se encarga de permitir que los ciudadanos(as) puedan ser parte cuando es el momento de decidir de manera particular y fusionada, ya sea en planificaciones de asuntos públicos, control de instituciones del estado, entre otros. De acuerdo con su Ley Orgánica, el CPCCS se encarga de incentivar la creación de un patrón sano en la ciudadanía utilizando procesos transparentes, contribución social, luchar contra la corrupción para fortalecer y promover una cultura democrática en el país.

La problemática de la presente investigación surgió a raíz del desconocimiento de que si la calidad de la atención compensada por el ente estatal satisface o no a los usuarios en la Ciudad de Quito. Según Villa, Cando, Alcocer & Ramos (2017) en lo que respecta a las administraciones públicas, estas se encargan de brindar servicios a la ciudadanía mediante el cumplimiento de procesos de conformidad de acuerdo a las normas administrativas; donde los mandantes deben ser objeto de preferencia y recibir una atención apropiada.

Se resaltó, además los distintos aspectos que se han podido verificar a través del tiempo del gobierno de turno con respecto al trato y satisfacciones de la atención dadas al usuario, entre los cuales se puede mencionar: Tiempo de espera demasiado largo, mala atención de parte de los servidores de las instituciones, ineficiencia de la atención brindada en sectores como la educación, trabajo, salud y derechos sociales, entre otros.

Por consiguiente, la situación problemática no solo se logra palpar a nivel nacional, puesto que, en Europa según afirma la Comisión Europea (2017), a medida que la sociedad aumenta su nivel de complejidad y sus expectativas respecto a los resultados en cuanto al rendir cuentas de las direcciones públicas, sus enfoques transaccionales deben ser motivo de evolución y mejoras. Acota, además, entre los aspectos que se deberían tener en consideración se encuentran la meritocracia, la transparencia y la participación ciudadana. En el contexto México y Sudáfrica, Cejas (2019), expone que la ciudadanía plena es un reto que pone en contexto

mecanismos que obstaculizan el bienestar de sus derechos; en lo cual se encuentran relacionados movimientos sociales como administraciones gubernamentales.

En Asia Pacífico la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018) argumentó que para obtener un crecimiento en la ciudadanía y gobierno de los países de manera conjunta, se debería tener implícito la construcción de economías y comunidades resilientes, así como la adopción de mayores asociaciones que aporten al cambio social y económico de los estados asiáticos; esto con la finalidad de llenar las exigencias de los pueblos a través de alertas tempranas y acciones oportunas.

En cuanto a la visión de parte de América Latina, CEPAL (2018) afirma que en referencia al tema de eliminación de la indigencia y reducir las desigualdades siguen siendo temas en los cuales buscan mejoras de parte de los organismos dedicados a proteger los derechos de los pobladores en general; sin embargo, para ello es importante el que se refuercen las políticas sociales que son impuestas por cada gobierno del país.

En Ecuador la entidad del Servicio de Acreditación Ciudadano (2018) agrega que lo que los beneficiarios esperan de la atención es un trabajo confiable, conocimientos de nómina pública, aptitud para solucionar problemas, puntualidad, accesibilidad fácil y rápida a los trámites.

El propósito de este sumario fue el de realizar un análisis respecto a la calidad del servicio y el aporte del CPCCS respecto a la satisfacción de los usuarios en Quito durante el año 2023, donde realmente se desconoce si se cumple o no con las expectativas de toda la ciudadanía. La finalidad de conocer si existen anomalías, quejas o malos comentarios respecto a la organización gubernamental y sus servicios prestados al país, fue con el objetivo de poder fomentar mejores prácticas ciudadanas, otorgar oportunidades de mejora, para con la ciudadanía y de esta forma aportar a que se tenga un crecimiento y apoyo a la democracia en el Ecuador.

En tal sentido se formularon las siguientes interrogantes de la tesis, como problema general: ¿En qué medida se relaciona la calidad de la atención de la organización

gubernamental en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Quito durante el año 2023?, por lo cual nacerán los siguientes problemas específicos: (i) ¿En qué medida se relaciona la calidad la empatía con la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Quito durante el año 2023? (ii) ¿Existe concordancia entre las atribuciones enfocadas en la capacidad de respuesta y la satisfacción de la entidad objeto de este proceso? (iii) ¿En qué medida se relaciona la transparencia con la satisfacción del usuario?

Respecto a su justificación de la presente investigación, permitió conocer de qué manera influye el que se otorgue calidad de atención a los ciudadanos de la población Quiteña, identificando además las principales falencias e impedimentos de la satisfacción ciudadana frente a la calidad otorgada. Se justifica de forma hipotética porque gracias a las teorías y conceptos extraídos de otros autores y sus conocimientos se puede hallar más oportunidades de crecimiento y entendimiento, puesto que con la ayuda de sus citas e hipótesis planteadas se puede obtener información relevante que llegará a aportar en un futuro a nuevas investigaciones desarrolladas sobre la misma temática.

Así mismo, se argumentó la forma metodológica, ya que, con la asistencia en el uso de técnicas e instrumentos de evaluación, se intervino a una población determinada, mediante la cual se extrajeron respuestas; validadas con resultados obtenidos en estudios previos, con el objetivo de llegar a conclusiones y veredictos que aporten a la mejora de la problemática planteada con anterioridad.

Referente a los objetivos de la investigación, se estableció el siguiente: Determinar en qué medida repercute la relación entre la calidad de atención y el aporte de la institución gubernamental para satisfacer las necesidades de los usuarios en la Ciudad de Quito durante el año 2023. Respecto a los objetivos específicos: Determinar en qué medida se relaciona la empatía y la satisfacción de los usuarios; Establecer en qué medida se relacionan la capacidad de respuesta enfocada con la satisfacción del usuario de la organización Gubernamental; y finalmente Comprobar en qué manera se relacionan la transparencia la satisfacción del usuario.

Como hipótesis general se formuló lo siguiente: Existe correlación entre la calidad de atención y la institución gubernamental respecto a la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Quito, 2023. Las específicas serán Existe correlación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios; Existe concordancia entre las atribuciones enfocadas en la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la entidad objeto de este proceso; Existe relación entre la transparencia y la satisfacción de los usuarios.

Se consideró de suma importancia el que se realice el presente estudio investigativo, con el propósito de evidenciar la concordancia existente entre las variables ya citadas; proceso realizado bajo un esquema cuantitativo, el cual describe un conjunto de procedimientos organizados de forma secuencial con el propósito de verificar suposiciones específicas. Cada fase sigue a la anterior en una secuencia inalterable, sin la posibilidad de eludir pasos, aunque es factible reconsiderar y redefinir algunas etapas. Se inicia con la delimitación de una idea que, una vez definida, conduce a la formulación de objetivos y preguntas de investigación. Luego, se lleva a cabo una revisión de la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica, Hernández-Sampieri & Mendoza. (2018)

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan diversos antecedentes concatenados respecto al problema planteado de la presente investigación y sus variables; estos fueron tomados de repositorios de trabajos de titulación, revistas y artículos científicos.

De lo cual a nivel internacional: Según Babilonia (2020) en Lima, se llevó a cabo una investigación, cuyo objetivo principal es analizar la relación en base al servicio de acceder a la información con el que se trabajaba en la gestión pública y la satisfacción del administrado durante el año 2020. Como resultados de la investigación el autor concluye que, si existió una satisfacción de parte de los usuarios a quienes se les realiza la entrega de la información solicitada, no obstante, si hubo un porcentaje de administrados que a causa del desconocimiento de los protocolos de acceso de administración pública no se encontraban satisfechos con el servicio.

Como segundo antecedente a nivel internacional se tiene en Colombia a Ramírez (2021), donde se indagó en la gestión documental y la satisfacción del usuario, puesto que, según el autor, trata de un tema que no siempre se cumple dentro de las organizaciones; y mucho más si estas pertenecen al estado. Fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental. Como resultado del estudio se obtuvo un valor positivo arriba de una unidad promedio; es decir, directa, positiva y significativa, rechazando la hipótesis nula y se accede la hipótesis general. Es decir, existe una correlación moderada y demostrativa entre las constantes incluidas.

Por otra parte, en un tercer antecedente se tiene a Chalco (2020), quien llevó a cabo un estudio en Perú, cuyo objetivo principal es el determinar la influencia en cuanto a la simplificación administrativa en la satisfacción del usuario en el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo durante el año 2020. Esta investigación con un enfoque metodológico, cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental-correlacional, con corte transversal; conocer la relación que existe entre la simplificación administrativa y su satisfacción al respecto.

En Alemania, la autora Nepicks (2017) llevó a cabo un estudio donde su meta el explorar la reforma administrativa de las agencias de Cooperación de desarrollo de

ese país. El tipo de investigación fue de tipo explicativo, y su población y muestra de la investigación se intervino a la directora principal. Con este estudio se pudo determinar que se considera importante el que se pueda ofrecer a los pueblos interesados una ventanilla única en la cual se tenga la facilidad de recibir toda información completa necesaria. Así mismo, se determinó que la reducción en las agencias ejecutoras puede considerarse una reducción administrativa exitosa.

Finalmente, en un quinto antecedente en España se desarrolló una investigación dirigida por Chara (2021), donde abordó exclusivamente las variables del caso, se tomó en consideración que el tratar sobre servicios públicos ofertados de los gobiernos de la localidad se presenta como un punto bastante discutido y de alta complejidad a su vez. Por otra parte, se menciona que los servicios públicos tales como: Salubridad, salud, circulación, transporte y seguridad ciudadana, se encontraban estrechamente ligados con su satisfacción. Se planteó una orientación cuantitativa, no experimental, tomando una muestra determinada. Concluyendo el autor que existió una relación positiva moderada entre las variables, y con su bienestar final y con respecto a la seguridad ciudadana, relación positiva alta.

Así mismo, a continuación, se presentará una serie de antecedentes de origen nacional respecto al tema planteado en la presente investigación, donde se tiene un estudio llevado a cabo por Fuel & Rodríguez (2021), en la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi, desarrollado con la finalidad de diagnosticar la incidencia de la participación ciudadana en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD). Dentro de la averiguación se cubrieron argumentos relacionados a la democracia, ciudadanía, participación ciudadana, gestión pública, y otros. El autor concluye que se pudo evidenciar la falta de actividad social por parte de los ciudadanos y actores de organizaciones gubernamentales, combinadas con el desánimo de arrojo político por parte de las autoridades.

Como un segundo antecedente, se tiene a la exploración realizada por Salgado (2021), en Ambato, donde se analiza la obligación de las empresas eléctricas en el Ecuador como entidad pública y del estado; la cual es la encargada de establecer patrones de calidad de servicio a los mandantes tanto en el servicio comercial como operativo. El autor lleva a cabo esta investigación con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del administrado en referencia a los indicadores de la calidad de

atención ofertado por la empresa eléctrica. Para desarrollarla, el autor se apoyó en fundamentaciones teóricas a través de varios escritos, leyes y reglamentos, afines al estudio.

Se aplicaron entrevistas y encuestas; mismas que fueron dirigidas a la población. Con ello se procedió a través del método probabilístico del Chi cuadrado y se determinó que al aplicar la normativa interna si incidía en el nivel de los usuarios en su satisfacción. A todo esto, el autor perfecciona que toda asociación que tiene como actividades económicas, el prestar distribuir servicios eléctricos, debería proteger, efectuar y calificar la calidad del servicio que se está otorgando.

Así mismo, Escudero (2019), en su trabajo de tesis llevado a cabo en la ciudad de Guayaquil, tenía por objetivo el analizar la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de la atención del laboratorio del IESS en la ciudad de Quevedo. De acuerdo con el autor, la cartera de estado se caracteriza por sus funciones limitadas y específicas, por lo tanto, era algo común el que se presentaran frecuentemente problemáticas.

Este estudio tuvo como finalidad el evaluar la percepción del servicio brindado al usuario de la entidad gubernamental, se hizo uso de metodología basada en el método Service Performance (SERVPERF), se valoraron dimensiones que el usuario considera dentro de un servicio de buena calidad, tales como la fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta ante problemas, seguridad y privacidad. Como conclusión, se establece que en base a la misma calificación se pudo aplicar un plan de mejoras con estrategias de capacitación del personal, haciendo uso del buzón de quejas y rutas de solvencia de problemas.

Como un cuarto antecedente se tiene a la investigación desarrollada por Sánchez (2020) en la ciudad de Guayaquil, donde se relacionan de manera intrínseca los derechos administrativo y constitucional. Ya que, por un lado, en el derecho constitucional se encuentra integrado la máxima norma de los principios regentes que definen la estructura gubernamental del estado. Este estudio tuvo como objetivo principal el analizar y determinar mediante un análisis si la administración pública resulta un derecho fundamental.

La metodología fue cualitativa, con la finalidad de poder determinar el objetivo planteado, adicionalmente, también se hizo uso del método inductivo-deductivo, para llegar a obtener resultados a partir de estudios basados en otros autores. Como resultados, el autor concluye que las personas que ejercen un cargo en la administración pública deben contar con la responsabilidad de realizar sus funciones mediante el seguimiento de normas y políticas establecidas por las instituciones gubernamentales, por otro lado, también asegura que el actuar de los funcionarios y servidores públicos basado en sus comportamientos éticos repercutirán de forma positiva en el ejercicio público, fortaleciendo la imagen con la ciudadanía.

Finalmente, en un quinto antecedente nacional se tiene al artículo desarrollado por Vera, Arteaga & Palacios (2020), expone acerca de la misión de los entes públicos sobre los recursos de la región para satisfacer las necesidades de los individuos; la cual asegura debería estar caracterizada por mejoras continuas de los procesos administrativos y una realimentación de lo que se ha podido mejorar. Como objetivo principal de este artículo se planteó un análisis crítico que permita tener un conocimiento mucho más exhaustivo respecto a la percepción del usuario con el establecimiento

En función de la investigación, se obtuvo que se debía potenciar la orientación estratégica del talento humano y su gestión referente a sus procesos, debido a que la satisfacción de la población se encontraba en un 32% de poca o ninguna. Concluye que al diagnosticar la satisfacción de la población mediante la aplicación de las herramientas necesarias derivó que se propongan acciones para mejorar continuamente las gestiones administrativas del ente.

Con respecto a la primera variable de la investigación, se expone la definición conceptual de “Calidad de Atención”:

La calidad como principio de gestión en el sector público es aún muy fresca su apareamiento, por lo que vale la pena exigir su investigación como un nuevo campo de la acción pública. Indica Fernández (2015), la calidad de la atención no es un fin en sí misma, sino un medio que refleja un neo patrón de gestión de los temas públicos, un cambio en la imagen de la institución, nuevas oportunidades del

desempeño de los funcionarios enmarcado en hacerlo diferente y mejor, basado en diversas formas, contemplando la consideración y la eficiencia, entre la administración pública y los administrados.

Siguiendo la línea, Jaramillo (2014), indica que la calidad de la atención, en los entes estatales representan actividades realizadas directa o indirectamente por la administración pública para satisfacer las necesidades colectivas, la cuales se encuentran sujetas a determinadas disposiciones legales y deben estar bajo control de las autoridades competentes. Por lo que, esta prestación debería ser continua, con altos estándares, regulares, permanentes, eficaces y eficientes. Como tal, este servicio se presenta siempre sujeto al concepto de igualdad, es decir, el que todos los miembros deben disfrutar de los mismos derechos.

En otra conceptualización, la Organización Internacional de trabajo (2018), afirma que el régimen tiene el compromiso de asegurar el suministro de servicios de confianza y universales dentro de un contexto regulatorio apropiado. En los últimos años, el régimen normativo y los sistemas de control de las entidades han evolucionado a medida que la competencia en el sector ha aumentado y por ende diversificado.

Por otro lado, desde el punto de vista de Machín, Sánchez & López (2020), para los gobiernos locales, la satisfacción de la comunidad en referencia a la calidad en la atención, resulta fundamental para el desempeño de su personal y requiere conocimientos, habilidades y actitudes para garantizar una coordinación eficaz. Los sistemas de seguimiento y evaluación administrativa constituyen una herramienta importante para que las administraciones verifiquen su rendimiento y midan el impacto en la complacencia de los ciudadanos con su vida.

El factor en la atención al cliente representa un aspecto de la administración pública y ha sido tradicionalmente proporcionados para compensar las necesidades de las comunidades locales. Cada necesidad se satisface con un servicio específico y la forma de prestarlo está determinada por cada país. El tipo de país y las características del sistema político determinan la predisposición en que se entregan los insumos. Núñez (2017).

En otro contorno, Albuja (2021), asegura que todo a lo que encierra en la atención de los servicios públicos, sea cual fuera, conforman un ámbito normativo y económico que desde una dimensión constitucional, representa una garantía que cumple la finalidad del derecho de acceso al agua, a la electricidad, al saneamiento, educación, salud, transporte, etc. Desde una visión económica, la constitución correspondiente establece las medidas en que forma participa el Estado o el sector privado al ofrecer de estos insumos.

Entre las dimensiones de la primera variable se tiene la que se encuentra relacionada con la 'empatía'. La cual según Campos (2017), hace referencia a la facultad de establecer una comunicación emocional con los demás en la vida diaria y, en general, de atender adecuadamente a las necesidades de los demás. Pertenece a las destrezas sociales necesarias para dirigir grupos, es decir, para gestionar el comportamiento, los pensamientos, las acciones y las emociones. Por lo tanto, si el término se aplica dentro de la calidad de atención proporcionada por las entidades del estado, se refiere al trato que se les da a los usuarios al momento de realizar o solicitar algún tipo de trámite.

Así mismo, en otra perspectiva Coronado (2018), la empatía como habilidad permite a los profesionales de la atención al usuario hacer más en situaciones difíciles. A su vez acota que, si realizan su mejor esfuerzo en circunstancias difíciles, podrán crear una grata experiencia emocional tanto para los usuarios como para el personal. Un entorno de entendimiento entre los usuarios y el personal puede hacer que se sientan a gusto, aunque no estén convencidos del servicio o el producto.

Como segunda dimensión de estudio se tiene a la capacidad de respuesta, la cual según ISOTools, (2017), se refiere a la voluntad de las empresas de ofrecer servicios de consultoría rápidos y oportunos. Ningún usuario debería suplicar que se atiendan sus inquietudes. Un buen indicador en este apartado suele ser el porte de las empresas para responder a la primera llamada de un usuario, que si se resuelve positivamente conlleva al aumento de la satisfacción y confianza hacia la institución en general

Por consiguiente, como una tercera dimensión se tiene a la 'Transparencia', según López (2017) se trata de algo que se puede ver con claridad, de forma clara y concisa, que se muestra con nitidez y sin ningún tipo de ambigüedad que impida comprender lo que se está tratando de comunicar

Con respecto a la segunda variable, se expone la definición conceptual de: 'Satisfacción de los usuarios':

En concordancia, Lizano (2019), considera una medida o parámetro de la medida en que los productos y servicios prestados por la organización desempeñan o despuntan las expectativas de sus clientes. La satisfacción del usuario es el número o el porcentaje de todos los clientes cuya experiencia (evaluación) de una organización, producto o servicio es positiva o cumple sus expectativas.

En ese sentido, para Hoffman y Bateson (2012) la satisfacción del usuario es la apreciación de la eficacia por parte del mismo, ya que la impresión del usuario se sustenta en sus experiencias o en su satisfacción previa, que se rememora en cada encuentro posterior, lo que a su vez condiciona sus expectativas e intereses

La relevancia del servicio para el usuario radica en su contribución al bienestar, evaluado según experiencias actuales que proyectan al futuro. Por esta razón, es crucial que las entidades gubernamentales cuenten con información para mejorar la calidad del servicio mediante mediciones que abarcan diversos ámbitos, según Morillo & Morillo, (2016).

La satisfacción del usuario para Pizam y Ellis (2019) se trata del factor más importante que permite establecer la calidad de un producto o servicio y constituye la base de la viabilidad de una entidad, ya que incide en la posibilidad de volver a utilizar el servicio y en el impacto positivo de comunicar a una parte importante de la población.

Entre las dimensiones de la variable citada anteriormente se tiene a la primera, que se encuentra relacionada con la 'calidad del servicio'. Como se citó en Mejías, Gogoy & Piña (2018), se trata de un objetivo correspondiente a un proceso de validación, donde se compara las expectativas de los usuarios con lo que obtienen.

Por lo tanto, se llega a la conclusión de que hace referencia al conjunto de resultados obtenidos respecto a las expectativas de los ciudadanos.

Menciona Mansilla (2021), se refiere a la forma en que un producto o servicio hace con ciertos requisitos al comparar lo cerca que se encuentran de sus ideales y estándares en relación con lo concreto, pero cuando se trata del servicio y las percepciones de los diferentes ciudadanos, es importante mencionar que la alta calidad son todas las expectativas que tiene cada poblador.

Como una segunda dimensión, se tiene al 'tiempo de respuesta', la cual señala Fontalvo (2021), se trata de uno de los pilares que determinan la mejor del servicio. Y, que, al retrasarse en la gestión de las solicitudes, las quejas y los comentarios de los usuarios, hacen que aumente el índice de devoluciones. Para causar una buena impresión a los usuarios, resulta importante presentarse en el momento adecuado, ya que si se lo hace demasiado pronto o demasiado tarde se perderán clientes potenciales.

Reducir el tiempo de respuesta es crucial para mejorar el servicio al cliente, ya que disminuye quejas e inconvenientes, generando mayor satisfacción. Por otro lado, el aumento en el tiempo de espera provoca frustración, preocupación y aburrimiento en los usuarios, afectando negativamente su experiencia de servicio, según Pozo (2022).

Como una tercera dimensión se tiene a la 'confianza', la cual indica la UNIR (s.f.), identificada como la necesidad emocional de expresarse y comunicarse en el proceso de negociación, se considera fundamental para establecer relaciones y definir valores. En esta investigación, la confianza es crucial para demostrar la satisfacción real de los usuarios, ya que permite creer en la capacidad y autoridad de las instituciones gubernamentales dedicadas a ofrecer soluciones

Así mismo, en otro apartado, propone Suárez, Vásquez & Díaz (2020), acotan que los clientes necesitan confiar en los proveedores de servicios, estar seguros de que pueden hacer negocios con ellos y tener la seguridad plena de que la razón que proporcionan será confidencial. Estas consideraciones conducen a la fidelización de los clientes y tienen una huella positiva en la capacidad de la empresa para construir una sólida base de referidos.

Participación ciudadana implica la capacidad política respaldada legalmente por el Estado, permitiendo a los ciudadanos ejercer derechos individuales y colectivos. Incluye el conocimiento del presupuesto de participación, consultas previas y la comprensión de responsabilidades. Este derecho puede ser reclamado directamente o a través de elección, ofreciendo diversas formas de contribuir a la gestión del desarrollo de la comunidad. Busca asegurar el logro de objetivos y fomentar que la población vea al gobierno local como un elemento clave en el desarrollo, Quea (2018)

Democracia: A pesar del ideal griego antiguo de equidad política, no todos los ciudadanos, como mujeres y "forasteros" de raza mixta, tenían igualdad en la sociedad civil y, por lo tanto, no participaban en la vida política (López, 2009). El término democracia, aunque existía previamente, se refiere a formas en que el gobierno ejerce el poder político específicamente en beneficio del pueblo. López (2009).

La justificación secundaria para la participación ciudadana se basa en las deficiencias de la administración pública, donde la combinación de mecanismos de participación podría estar relacionada con la falta de confianza, insatisfacción y políticas públicas inadecuadas. Se han implementado estrategias para abordar conductas delictivas en las entidades públicas, todos con el objetivo común de mejorar la eficiencia de los servicios públicos, aumentar la participación ciudadana y perfeccionar el control democrático y las políticas públicas. Montecinos & Contreras (2019).

Condiciones para que exista participación ciudadana, según Hernández & Chumaceiro (2018), requiere parámetros claros para su gestión y ejercicio pleno. Estos incluyen el reconocimiento del ciudadano como agente político, la práctica de principios éticos, la existencia de un sistema democrático que garantice la participación y la consideración de la democracia como representativa o participativa. Además, se destaca la importancia de la fe en los derechos humanos y la valoración de los principios democráticos por parte de gobiernos y la sociedad

Satisfacción del usuario y calidad: Se presenta a modo de indicador respecto a la calidad brindada en un determinado producto o servicio. Al tener conocimiento del

nivel de satisfacción la empresa u organización contará con la noción de lo que realmente el usuario desea, además de poder mejorar sus falencias y ratificar su robustez con el fin de conferir una deferencia de primera y con calidad, Febres & Mercado (2020)

Las entidades gubernamentales, operando según estatutos y régimen de gobierno, proporcionan servicios esenciales como salud, educación y trabajo. La responsabilidad del Estado en la calidad de estos servicios, incluyendo aspectos gubernamentales y no gubernamentales, es crucial para la sociedad. Morales (2019).

Ciudadanía se refiere a la relación entre individuos dentro de una comunidad. En esencia, los ciudadanos se esfuerzan por cumplir las obligaciones impuestas por su gobierno, esperando a cambio la protección de sus intereses y el respeto de sus derechos. Este concepto va más allá de la ciudadanía legal, siendo hoy en día un sentimiento de pertenencia a una comunidad que puede ser moldeado e influenciado directamente. Council of Europe Portal, (2022)

La participación en la vida política y cultural supone un derecho humano fundamental conocido en muchos tratados internacionales sobre este tema, especialmente en su Declaración Universal, que asegura el derecho a ser parte en el gobierno y en elegir libres a sus mandantes, el privilegio a formar parte de la vida social y cultural, reunirse y asociarse libremente, afiliarse a voluntad a organizaciones sindicales. La participación representa también un principio fundamental y un requerimiento para que todas las personas se conviertan en ciudadanos democráticos Council of Europe Portal (2022).

Confianza de los ciudadanos hacia el estado: La confianza se logra definir como un aspecto de tranquilidad y descanso sobre un determinado contexto, en otras palabras, cuando se refiere a cordialidad de los ciudadanos hacia el estado, esto hace alusión a la voluntad y vínculo que se crea entre los individuos de una comunidad y el gobierno de su nación, con ello se mantiene un sentimiento de calma y despreocupación en cuanto al servicio brindado, puesto que existe seguridad en lo que les está siendo brindado.

La confianza social e institucional implica la disposición a sentirse vulnerable y creer en un trato adecuado. Se basa en la fe depositada en otros individuos y establecimientos formales, fundamentándose en la transparencia y el sentido de pertenencia (Quintero & Richter, 2020). Quintero & Richter (2020)

En cuanto a la democracia, al igual que los ciudadanos comunes, los ciudadanos demócratas la prefieren a otros regímenes, pero no se muestran satisfechos con su funcionamiento. A pesar de estos importantes avances, no se han obtenido conclusiones significativas sobre lo que perciben o cómo entienden la democracia Mansilla (2020)

La construcción del conocimiento en esta investigación se basa en una revisión exhaustiva de estudios internacionales y nacionales provenientes de repositorios de trabajos de titulación, revistas y artículos científicos. La variedad de contextos, como se evidencia en los estudios realizados en Lima, Colombia, Perú, Alemania, y España, aporta diversidad y amplitud a la comprensión de la gestión pública y la satisfacción del usuario.

La metodología utilizada en estos antecedentes varía en sus enfoques cuantitativos, incluyendo diseños descriptivos, correlacionales y explicativos. Este espectro metodológico contribuye a la robustez de la investigación al abordar las complejidades inherentes a la gestión pública y la interacción con los usuarios.

Es fundamental considerar la procedencia y calidad de los datos utilizados en estos antecedentes para garantizar la validez y confiabilidad de los hallazgos. La aplicación de métodos científicos específicos, como entrevistas, encuestas y análisis cuantitativos, sugiere un enfoque riguroso en la obtención y verificación del conocimiento.

La epistemología de esta investigación se caracteriza por una síntesis de perspectivas internacionales y nacionales, respaldada por teorías que abordan aspectos gubernamentales, territoriales, planificación estratégica y mercadotecnia. Esta diversidad teórica enriquece la comprensión de la gestión pública y la satisfacción del usuario desde múltiples dimensiones, contribuyendo a una base sólida para el presente estudio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación.

3.1.1 Tipo de investigación.

Este trabajo de investigación fue de tipo básica, se tuvo por objetivo principal partir desde la teoría y analizarla buscando nuevos conceptos o la verificación de si es prudente modificar de las que ya se tiene conocimiento; enmarcado en un enfoque cuantitativo ya que se recabará la data pertinente y necesaria para validar las diferentes inquietudes formuladas. En el caso de la presente averiguación fue establecer en qué medida se correlacionan la calidad de atención de la institución para satisfacer los requerimientos de los usuarios en la Ciudad. Problema que será tratado a través de sus respectivas variables y dimensiones del caso.

3.1.2 Diseño de investigación.

El diseño de la presente investigación fue de carácter no experimental, de tipo transversal descriptivo correlacional, esto con el fin de poder aplicar la técnica de la estadística como método para valorar las causas y efectos que presentaron las variables a ser analizadas. A través del diseño de investigación se tuvo la posibilidad de comprobar la hipótesis planteada con anterioridad. Esta situación es el resultado de otras investigaciones ya realizadas y se complementa con preguntas para desarrollar hipótesis y tiene su sustento basado en encuestas, entrevistas y la observación cierta.

El esquema utilizado es el siguiente:

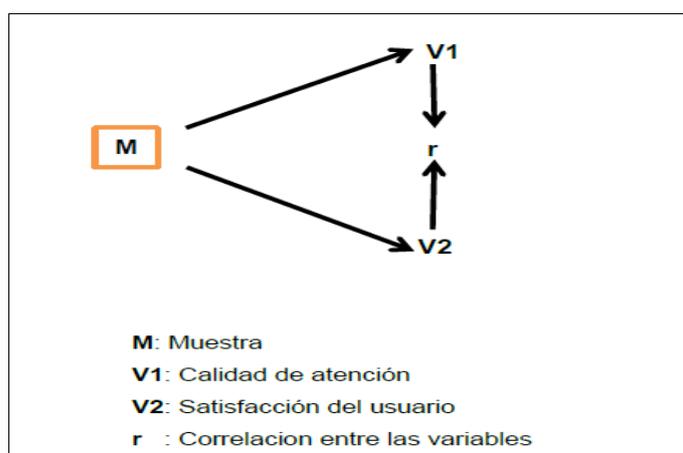


Figura 1 . Diseño de Investigación

3.2 Variables y Operacionalización

A continuación, se presentan las constantes utilizadas dentro de esta investigación:

Variables 1: Calidad de atención.

Definición conceptual: Indica Fernández (2015), la calidad de la atención no es un fin en sí misma, sino un medio que refleja un nuevo patrón de gestión de los asuntos públicos, un cambio en la imagen de la institución, nuevas oportunidades del desempeño de los funcionarios enmarcado en hacerlo diferente y mejor, basado en diversas formas, contemplando la consideración y la eficiencia, entre la administración pública y los administrados.

Definición operacional: La variable, será examinada a través de las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta y transparencia, utilizando un cuestionario de 18 preguntas. con

Indicadores Empatía: Interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios; atención y cortesía de los funcionarios; respeto de parte de los funcionarios. Capacidad de respuesta: Conclusión de trámites en tiempo razonable; atención rápida expedida; disposición de los funcionarios para resolver dudas. Transparencia: Prevención de corrupción en el sector privado; oferta y demanda de la información pública; cultura de la legalidad.

Escala de medición:

Escala ordinal y la escala que corresponde realizar en este caso, Likert. Utilizando los baremos: alto, medio y bajo.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios.

Definición conceptual: Para Hoffman y Bateson (2012) la satisfacción del usuario es la apreciación de la eficacia por parte del mismo, ya que la impresión del usuario se sustenta en sus experiencias o en su satisfacción previa, que se rememora en cada encuentro posterior, lo que a su vez condiciona sus expectativas e intereses

Definición operacional: Será valorada a través de las dimensiones categorizadas en calidad del servicio, tiempo de respuesta y confianza empleando un cuestionario de 18 preguntas, con escala ordinal y de Likert.

Indicadores: Calidad del servicio: Continuidad del servicio; Disponibilidad del servicio; Cantidad de quejas y reclamos presentados. Tiempo de respuesta: Nivel del servicio; Tiempo promedio de respuesta; Comunicación eficiente entre los funcionarios. Confianza: Confiabilidad del juzgado de garantía; Cumplimiento de los horarios establecidos; Información clara y precisa.

Escala de medición: Escala de medición Likert (nominal). Utilizando los baremos: alto, medio y bajo.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

En la presente, se estableció con una población conformada por ciudadanos de Quito en el 2023, integrada por 2,827,106 personas (2023) .

Criterio de inclusión. De la población, objeto del estudio, se han incluido a los ciudadanos que sean parte de Quito, mayores a 21 años.

Criterio de exclusión. De la población, objeto del estudio, se ha retirado a los civiles que sean parte de la ciudad de Quito, menores a 21 años.

En ese contexto: La conceptualización de los criterios de inclusión y exclusión no solo es fundamental para reforzar la calidad académica de los estudios, sino que también desempeña un papel crucial en el fortalecimiento de la rigurosidad metodológica y, por ende, en la aplicabilidad de los hallazgos. En este contexto, la información destinada a evaluar la validez interna del estudio y, por consiguiente, su validez externa, se suministra en las secciones de métodos y resultados. En la sección de métodos, unos criterios de inclusión y exclusión claramente definidos y fundamentados en bases científicas pueden contribuir a identificar la población a la cual se aplican los resultados. Manzano y García (2016)

3.3.2 Muestra

Concatenado al párrafo anterior, esto nos da como resultado una población hábil de 819,861 ciudadanos para obtener la muestra. De acuerdo con López (2018) se trata de un método de seleccionar los componentes de una muestra y radica en varias reglas, procesos y juicios para seleccionar un conjunto de elementos demográficos que sean representativos del conjunto de la población.

Para el estudio, se obtiene que la muestra final es de 112 administrados (confianza 91.76%, error 8,24%), considerados para el tratamiento de la información, basado en la fórmula finita establecido en la media.

3.3.3 Muestreo

Para esta investigación se optó por trabajar por un muestreo probabilístico aleatorio simple, por lo que se conoce el tamaño de la población a ser evaluada. Esta técnica da la oportunidad a todos los miembros de la población de ser parte en la evaluación de los datos; por lo tanto, se puede decir que es un tipo de muestreo incluyente e imparcial.

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis, se encuentra constituida por los usuarios pertenecientes a la ciudad de Quito, año 2023.

Tabla 1.
Muestra de estudio.

Personal	Población hábil	Cantidad
Seleccionado de forma aleatoria	Mayores de 22 años	112
Total		112

Nota. En esta tabla se encuentra la descripción de la población de estudio. Información obtenida de investigación propia del autor

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Permiten evaluar diversas fuentes de información importantes y necesarias para la investigación que se esté realizando; proveyendo puntos clave y exactos de manera organizada. Para este trabajo de investigación se contará con una técnica y un instrumento.

Dentro de la investigación se trabajó con la técnica de encuesta, a fin de tabular las variables de la tesis y conseguir respuestas pertinentes, la cual trabaja mediante un enfoque cuantitativo de la investigación, ayudan a tener el feedback por parte de los usuarios, conocer sus principales necesidades, gama de alternativas y aspectos en los cuales se puede mejorar un determinado problema o necesidad para beneficio de ellos, Falcon, Pertite, & Ponce (2018). Con ellas, se recopiló una gran cantidad de data que permitió orientar a tener una idea mucho más clara de hacia dónde se quería llegar con la investigación.

Así mismo, se aplicó el análisis documental como otra de las técnicas; esto a fin de poder comprobar otros estudios e investigaciones encaminadas al tema por autores referentes a lo propuesto. Gracias a ello se podrá comprobar resultados e hipótesis que ayudan a afianzar y a permitir que la investigación tenga mucho más relevancia y fiabilidad del caso. La información obtenida para el análisis documental fue extraída de repositorios donde se publican artículos científicos, trabajos de grado, maestrías, estudios, entre otros, Salazar (2018).

Las técnicas e instrumentos empleados dentro del trabajo investigativo se encontraron respaldados por la validez y confiabilidad del caso. La eficiencia del instrumento se la realizó a través de la técnica juicio de expertos, de lo cual los autores Escobar & Cuervo (2008) emplearon la plantilla compuesta por categorías de coherencia, relevancia y suficiencia, con el objeto de otorgar autenticidad al instrumento y al contenido del estudio; para esta investigación se consideró las opiniones de cuatro peritos afines del área, quienes a través del juicio de expertos serán quienes realizaron la verificación necesaria en los aspectos e interrogantes, para establecer cuáles son los ítems que presentaron inexactitudes o ponderaciones mínimas, con lo cual se estableció la intención de perfeccionar la validez del proceso y en lo posterior perdurar con las pruebas necesarias.

Como parte relevante del proceso, se conoció la validación del contenido del instrumento; el cual fue justificado por el juicio de 4 expertos registrados en el SENESCYT; 4 MBA temáticos y especialistas en gobernabilidad, atención al cliente, gestión pública y planificación; quienes una vez revisado el instrumento presentado procedieron a suscribir la conformidad y veracidad sobre lo indicado a través de los formatos determinados para la correspondiente investigación; en los posterior se tabuló y se oficializaron como aceptados para el siguiente proceso, contemplando un porcentaje promedio de 87.65 % de validez, dando conformidad para su aplicación.

Tabla 2.
Validación de expertos del instrumento.

Grado	Nombres completos del experto	Experiencia	Dictamen
MBA	Ing. Darwin López Velásquez	> 6 años	Aplicable
MBA	Ing. Paulina Méndez Guevara	> 20 años	Aplicable
MBA	Ing. Carlos Muñoz Arauz	> 10 años	Aplicable
MBA	Lcdo. Rodrigo Muñoz Escalante	> 18 años	Aplicable

Referencia tomada desde la validez de V de Aiken. Tabla de mi propiedad

Por consiguiente, se procedió a aplicar una prueba piloto a través de un cuestionario realizado a 20 individuos, esto con la finalidad de validar la confiabilidad a través del Alpha de Cronbach, Según Mayorga, Virgen, Martínez & Salazar (2020) hace énfasis que la prueba piloto forma parte del marco metodológico de cualquier trabajo de investigación y su utilidad se refleja en aproximaciones reales antes de aplicar la prueba final. Por lo tanto, es importante realizarla antes de formalizar la recolección de datos, ya que su propósito ayuda a reducir errores y sesgos que podrían obstaculizar el trabajo previamente planificado.

Con los resultados se muestra un alto grado de confianza sobre el piloto realizado

Tabla 3.
Prueba de confiabilidad.

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Calidad de atención	0.817	18
Satisfacción del usuario	0.891	18

Nota. En esta tabla se encuentra la descripción de la prueba piloto validada a través del Alfa de Cronbach

3.5 Procedimientos

Para recolectar la data, en primera instancia se tomará en consideración la autorización y permiso del administrador de la ciudad de Quito, a través de una información previa explicada a detalle en las fichas del instrumento. Y, al mismo tiempo se establecerá la respectiva coordinación con la metodología, la planificación del día, fecha y hora considerando los criterios de inclusión y exclusión detallados con anterioridad. Adicionalmente, también se considerará aplicar el proceso de intervención de las encuestas vía online; esto para resguardar la seguridad de las personas encuestadas ante posibles contagios con enfermedades virales ya preexistentes a la actualidad por la presencia del Fenómeno del Niño, Vallecilla, Delgado, & Méndez (2022)

Cada uno de los procedimientos realizados dentro de la presente investigación se avalarán por el personal docente encargado de comprobar la calidad de la información. Esto con la finalidad de garantizar la integridad de la información y aplicar el instrumento de la mejor manera posible.

3.6 Método de análisis de datos

La información que forma parte de los cuestionarios es tabulada a través de una hoja electrónica, la cual será preparada a través del software estadístico SPSS con la finalidad de realizar los análisis estadísticos que correspondan. Según De La Puente (2018), dictamina que es el esquema que representa o calcula las variables de par en par. Entrega figuras que serán el resultante de cruzar dos variables. No obstante, no quiere decir que también se puedan acumular o tabular más variables de manera simultánea.

Como método de análisis, se hizo uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual permitió contrastar la hipótesis de la muestra de dos variables pertenecientes a la misma población; para lo cual se compararon las funciones de distribución (funciones de probabilidad acumuladas) de los prototipos. Posteriormente, los resultados son presentados a través de gráficos descriptivos, los cuales ayudan a ser mucho más entendible el procesar la información

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación tuvo como objetivo ético el respetar y garantizar la integridad de la información de la cual se haga uso durante el desarrollo de la tesis, con el objetivo de cumplir con principios y valores de la institución educativa como profesionales.

La ética en la investigación se asemeja a la conducta personal, abordando cómo los principios de comportamiento moral se manifiestan en la investigación científica. Su tarea fundamental es identificar y mitigar errores que podrían afectar el resultado final de la investigación, evitando así "errores científicos" o "fracasos científicos". Inguillay, Tercero & Aguirre, (2020).

En cualquier investigación, se deben seguir protocolos éticos para garantizar el bienestar del investigador y de la población estudiada. La investigación no debería implicar riesgos que perjudiquen a los individuos, ya que utiliza diversas técnicas, como la investigación documental y retrospectiva, así como encuestas y cuestionarios que preservan el anonimato y evitan abordar aspectos sensibles de la conducta.

En la mayoría de las investigaciones, suele haber un comité de ética que respalda la validez y tratamiento adecuado de la información. Obtener el consentimiento de la población es esencial, especialmente cuando se solicita a individuos que proporcionen información personal para la investigación. Si el estudio se lleva a cabo en lugares con poblaciones vulnerables, como mujeres embarazadas o personas con discapacidad, obtener autorización por escrito se destaca como crucial, asegurando responsabilidad y permiso para trabajar con estos grupos específicos.

En lo que respecta a la investigación cuantitativa, esta reconoce la subjetividad humana como parte integrante del proceso de indagación. Esto significa que la ideología, la identidad, los juicios, los prejuicios y todos los elementos culturales impregnan los objetivos, las preguntas, los objetos, los métodos y los instrumentos de la investigación; forman parte de la selección de fuentes y de los mecanismos utilizados para presentar y difundir los resultantes y sus interpretaciones de la investigado Reyes, (2017).

De acuerdo con los autores Wiersmar y Jurs (2008), se identifican los siguientes aspectos relacionados con los derechos que deben de seguirse dentro de una investigación cuantitativa:

- Acuerdo de participación o formulario de autorización: Los participantes deben aceptar explícitamente su participación. En el caso de una o varias instituciones, también se requiere la aprobación de su representante legal.
- Confidencialidad: Se considera importante no identificar a los participantes, la fuente de datos y mantener el anonimato. Dar algo: los participantes deberían recibir "algo" a cambio de su participación en la investigación: Agradecimiento, formación, información, regalos o al menos un reconocimiento especial.
- Se debe respetar el contexto en el que se ejecuta la información, obteniendo el permiso de las personas autorizadas para observar y cumplir las normas sobre el terreno.
- Conviene ser consciente de las limitaciones de la investigación y de las propias como investigador. Los resultados se deben comunicar con honestidad. Se debe tener en cuenta la cultura de los participantes. Todos los participantes deben ser tratados con el mismo respeto.

Igualmente, en el ámbito ético de este estudio, se siguieron los principios de respeto, justicia, responsabilidad, honestidad y libertad, los cuales gobiernan el proceso científico con el objetivo de garantizar la calidad de la información y los resultados obtenidos en la investigación.

En consecuencia, el desarrollo de la documentación se realizó de acuerdo con la Resolución del Consejo Universitario N° 062-2023-VI-UCV, el cual corresponde al

Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, teniendo en cuenta todos en capítulos, secciones; actualizado en 2023.

La aplicación del código de ética para esta investigación fue constituida para fomentar la probidad científica de cada una de los estudios realizados durante la trayectoria de la Universidad Cesar Vallejo. Con ello se acomete que se asegure que el discernimiento científico pueda ser de confianza para el bienestar de expertos que decidan incursionar en futuras monografías.

Por consiguiente, al trabajar dentro de esta investigación haciendo referencia al CPCCS, se hace hincapié que toda información tomada o mencionada durante el trayecto del estudio se encuentra respaldada de acuerdo a su Ley Orgánica propia. Adicionalmente, el objetivo de estudio se centró en lo que señala el artículo 95 de la Constitución del Ecuador: “Se garantiza a las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, iguales derechos, condiciones y oportunidades para participar, incidir y decidir en la vida pública del Estado y la sociedad”, Constitución de la República del Ecuador (2008).

La mayoría de las investigaciones cuentan con un comité de ética para respaldar la validez y el manejo adecuado de la información. Obtener el consentimiento de la población es fundamental, especialmente al recopilar información personal. Si la investigación involucra a grupos vulnerables, como mujeres embarazadas o personas con discapacidad, obtener una autorización por escrito es crucial para garantizar responsabilidad y permiso para trabajar con estos grupos.

El presente extracto es respaldado por las revisiones periódicas del progreso de la escritura, las cuales están siendo evaluadas por el docente tutor. Así mismo, en cuanto a los instrumentos aplicados; estos serán revisados detalladamente por expertos en el área, para asegurar la confiabilidad del contenido y correcta aplicación de los elementos.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Por medio de la presente se realizó la exposición de las resultantes descriptivas, que fueron tomadas de los sondeos empleados a la población objeto del estudio:

Tabla 4.
Variable calidad de atención.

Niveles	Calidad de atención		Empatía		Capacidad de respuesta		Transparencia	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	30	26.80%	19	17.00%	33	29.50%	65	58.00%
Medio	70	62.50%	83	74.10%	56	50.00%	39	34.80%
Alto	12	10.70%	10	8.90%	23	20.50%	8	7.10%
Total	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%

Fuente: Encuesta 2023: Calidad de atención, elaboración propia

Con respecto a la variable 1, en la encuesta realizada a los 112 habitantes, se obtuvo las siguientes resultantes, en el nivel bajo se tiene un 26.80%, en el nivel medio marca un 62.50% y en el nivel alto nos indica un 10.70 %. Marcó diferencia que en la calidad de atención predominó el nivel medio. En ese sentido sobre las dimensiones, empatía con el 17 % en nivel bajo, 74 % en nivel medio y 8.90 en nivel alto, en la segunda, la respuesta fue de un 29,50 en nivel bajo, un 50 % en nivel medio y 20.50 % en el nivel alto, como también en la 3era dimensión nos dio con un 58 % de nivel bajo, un 34 % de nivel medio y apenas con un 7,10% en el nivel alto.

Tabla 5.
Variable Satisfacción del Usuario.

Niveles	Satisfacción del usuario		Calidad de servicio		Tiempo de respuesta		Confianza	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	43	38.40 %	20	17.90 %	57	50.90 %	62	55.40 %
Medio	62	55.40 %	85	75.90 %	43	38.40 %	44	39.30 %
Alto	7	6.30 %	7	6.30 %	12	10.70 %	6	5.40 %
Total	112	100 %	112	100 %	112	100 %	112	100 %

Fuente: Encuesta 2023: Satisfacción del usuario, elaboración propia

Con respecto a la variable 2, en la encuesta realizada a los 112 administrados, se obtuvo las siguientes resultantes, en el nivel bajo se tiene un 38.40%, en el nivel medio marca un 55.40% y en el nivel alto nos indica un 6.30 %. Marcó diferencia que, en la satisfacción del usuario, predominó el nivel medio. En ese sentido sobre las dimensiones, calidad de servicio con el 17.90 % en nivel bajo, 75.90 % en nivel medio y 6.30 en nivel alto, en la segunda, la respuesta fue de un 50,90 en nivel bajo, un 38.40 % en nivel medio y 10.70 % en el nivel alto, como también en la 3era dimensión resultó con un 55.40 % de nivel bajo, un 39.30 % de nivel medio y apenas con un 5,40% en el nivel alto.

Prueba de normalidad

A continuación, aplicaremos el parámetro de normalidad, y al ser la muestra de 112 conciudadanos, se considera Kolmogorov-Smirnov. A través del software creado para el efecto; tenemos:

H0: datos poseen distribución normal

Ha: datos no tienen distribución normal

Tabla 6.
Prueba de normalidad.

	Estadístico	gl	p
Calidad de Atención	0,043	112	0,200*
Satisfacción del usuario	0,053	112	0,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta 2023: Satisfacción del usuario, elaboración propia

Criterio de decisión:

Si $p > 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a .

Decisión y conclusión:

Se manifiesta que $p = 0.200 >$ que 0.05 ; se rechaza H_a y se acepta la H_0 ; entonces, aplicamos estadística paramétrica a ambas variables, ya que tienen una distribución normal (Correlación de Pearson).

Análisis inferencial

Objetivo general: Determinar en qué medida repercute la relación entre la calidad de atención y el aporte de la institución gubernamental para satisfacer la satisfacción de los usuarios en una organización gubernamental en Quito durante el 2023

Hipótesis General: Existe correlación entre la calidad de atención y la institución gubernamental respecto a la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Quito, 2023.

H_0 : No existe relación.

H_a : Si existe relación

A continuación, se indica la exposición de las tablas de contingencia para establecer si se descarta o se acepta la hipótesis alternativa o la hipótesis nula.

Tabla 7.

Correlación y significación entre calidad de atención y satisfacción del usuario.

		Calidad de atención	Satisfacción del Usuario
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0.771**
	Sig. (bilateral)		0.000
	Número	112	112
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	0.771**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	Número	112	112

** la correlación es significativa es el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Encuesta 2023: Satisfacción del usuario, elaboración propia

Regla de decisión: Si $p < 0.05$, aceptamos la H_a y rechazamos H_0

El valor estadístico según Pearson es de 0,771, se estableció un 77% de confianza, que el objeto de la investigación indica una correlación alta y con un nivel significativo de perfección, por lo tanto, mayor calidad de atención mejor satisfacción del usuario. Se aprecia que la cifra del Sig. (bilateral) es de 0.000, muy por debajo del 0.05. Es decir, tenemos que se acepta la hipótesis alternativa.

Objetivo específico 1: Determinar en qué medida se relaciona la empatía y la satisfacción de los usuarios;

Hipótesis específica 1: Existe correlación entre la empatía y satisfacción de los usuarios en la ciudad de Quito, 2023.

H0: No existe relación.

Ha: Si existe relación.

A continuación, se indica la exposición de las tablas de contingencia para establecer si se descarta o se acepta la hipótesis alternativa o la hipótesis nula.

Tabla 8.
Correlación y significación entre empatía y satisfacción del usuario.

		Empatía	Satisfacción del Usuario
Empatía	Correlación de Pearson	1	0.625**
	Sig. (bilateral)		0.000
	Número	112	112
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	0.625**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	Número	112	112

** la correlación es significativa es el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Encuesta 2023: Satisfacción del usuario, elaboración propia

Regla de decisión: Si $p < 0.05$, aceptamos la H_a y rechazamos H_0

El valor estadístico según Pearson es de 0,625, con lo cual se estableció un 63% de confianza, que el objeto de la investigación indica una correlación alta y con un nivel significativo de perfección, por lo tanto, al existir más empatía se obtiene mejor satisfacción del usuario. Se aprecia que la cifra del Sig. (bilateral) es de 0.000, muy por debajo del 0.05. Es decir, tenemos que se acepta la hipótesis alternativa.

Objetivo específico 2: Establecer en qué medida se relacionan la capacidad de respuesta enfocada con la satisfacción del usuario de la organización Gubernamental;

Hipótesis específica 2: Existe concordancia entre las atribuciones enfocadas en la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la entidad objeto de este proceso

H₀: No existe relación.

H_a: Si existe relación.

A continuación, se indica la exposición de las tablas de contingencia para establecer si se descarta o se acepta la hipótesis alternativa o la hipótesis nula

Tabla 9.
Correlación y significación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0.620**
	Sig. (bilateral)		0.000
	Número	112	112
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	0.620**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	Número	112	112

Fuente: Encuesta 2023: Satisfacción del usuario, elaboración propia

Regla de decisión: Si $p < 0.05$, aceptamos la H_a y rechazamos H_0

El valor estadístico según Pearson es de 0,620, con lo cual se estableció un 62% de confianza, que el objeto de la investigación indica una correlación alta y con un nivel significativo de perfección, en otras palabras, a mayor capacidad de respuesta se obtiene una mejor satisfacción del usuario. Se aprecia que la cifra del Sig. (bilateral) es de 0.000, muy por debajo del 0.05. Es decir, tenemos que se acepta la hipótesis alternativa.

Objetivo específico 3: Comprobar en qué manera se relacionan la transparencia y la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 3: Existe relación entre la transparencia y la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Quito, 2023.

H₀: No existe relación.

H_a: Si existe relación.

A continuación, se indica la exposición de las tablas de contingencia para establecer si se descarta o se acepta la hipótesis alternativa o la hipótesis nula

Tabla 10.
Correlación y significación entre transparencia y satisfacción del usuario.

		Calidad de atención	Satisfacción del Usuario
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	0.775**
	Sig. (bilateral)		0.000
	Número	112	112
Satisfacción del Usuario	Correlación de Pearson	0.775**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	Número	112	112

Fuente: Encuesta 2023: Satisfacción del usuario, elaboración propia

Regla de decisión: Si $p < 0.05$, aceptamos la H_a y rechazamos H_0

El valor estadístico según Pearson es de 0,775, con lo cual se estableció un 78% de confianza, que el objeto de la investigación indica una correlación alta y con un nivel significativo de perfección, por lo al existir mejor calidad en la transparencia se obtiene mejor satisfacción del usuario. Se aprecia que la cifra del Sig. (bilateral) es de 0.000, muy por debajo del 0.05. Es decir, tenemos que se acepta la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

A lo largo de mi investigación, se llegó a la conclusión de que la interacción entre los factores 1 y 2, desempeñan un papel crucial en el desarrollo de la tesis: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador 2023. Esta conclusión se deriva de las evidencias recopiladas durante el estudio, que sugieren que:

En el análisis descriptivo de la variable "Calidad de atención", se destacó la diversidad de respuestas recopiladas a través de la encuesta del año 2023. Los datos revelan que el 26.80% de los participantes perciben la calidad de atención como "baja", mientras que un considerable 62.50% la cataloga en el nivel "medio". Por otro lado, el 10.70% de los encuestados la evalúa como "alta".

La preponderancia del nivel medio de percepción sugiere que, aunque hay una proporción significativa de participantes que consideran la calidad de atención como aceptable, existe una oportunidad para mejorar y elevar este aspecto. Esta información podría ser clave para diseñar estrategias específicas destinadas a elevar la calidad de atención y satisfacer las expectativas de la población objetivo.

La distribución detallada de las respuestas proporcionó una base sólida para identificar áreas específicas de enfoque en futuras intervenciones o políticas. Además, el análisis descriptivo facilita la comprensión inicial de la dinámica subyacente en la percepción de la calidad de atención, lo que puede ser fundamental para discusiones más amplias y decisiones informadas en el ámbito de la mejora continua.

Por lo tanto, refuerza la afirmación de Fernández, quien establece que esta perspectiva implica un enfoque en hacer las cosas de manera diferente y mejor, basándose en consideraciones de eficiencia y consideración hacia tanto la administración pública como los administrados. Como lo expresado por Jaramillo, quien subraya la necesidad de un compromiso constante con la mejora y la consistencia en la entrega de servicios públicos.

En conjunto, estas perspectivas sugirieron que la calidad de la atención en el ámbito público no solo tiene implicaciones operativas y de eficiencia, sino que también está

intrínsecamente vinculada a la percepción de la institución y a la garantía de igualdad en la prestación de servicios. Esto respalda la idea de que mejorar la calidad de la atención no solo beneficia a los administrados, sino que también contribuye a una gestión más efectiva y a una imagen positiva de la institución pública.

La variable 2, que aborda la "Satisfacción del usuario," reveló datos interesantes sobre la percepción de los usuarios en relación con el servicio o producto en cuestión. Según los resultados obtenidos en la encuesta de 2023, el 38.40% de los participantes calificaron su satisfacción como "baja", mientras que un significativo 55.40% la clasificó en el nivel "medio". Por otro lado, solo el 6.30% indicó una satisfacción "alta". Estos resultados indican un predominio del nivel medio de satisfacción entre los encuestados. Lo que implica que lo indicado por Hoffman y Bateson (2012, es notorio y cierto ya que sugiere que la gestión continua de la satisfacción del usuario es esencial para mantener y mejorar la percepción a lo largo del tiempo. Y de que las observaciones dadas por Pizam & Ellis (2019) que constituye la base de la viabilidad de una entidad y subraya la relevancia directa de este factor en la percepción general de la organización.

En resumen, acotamos que las aportaciones de los autores ya citados, enriquecen la discusión al contextualizar la importancia de la satisfacción del usuario en la viabilidad organizacional y en la construcción de percepciones a lo largo del tiempo. Este análisis puede ser fundamental para identificar áreas específicas de mejora y estrategias destinadas a elevar la satisfacción del usuario en futuras intervenciones.

En contexto de lo indicado en párrafos anteriores, citaremos lo sucedido con las hipótesis y sus distintas implicaciones y/o hallazgos encontrados:

La hipótesis general planteada sugirió la existencia de una relación entre la calidad de atención y la institución gubernamental con respecto a la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Quito en 2023. La tabla de contingencia y el análisis de correlación refuerzan esta hipótesis.

La correlación de Pearson entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario es significativa a un nivel del 0.00, con un valor de 0.771, indicando una fuerte

relación del 77%. Con un valor de $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados respaldan la afirmación de una conexión significativa en 2023 en la ciudad de Quito entre la calidad de atención gubernamental y la satisfacción del usuario, sugiriendo que un mayor nivel de calidad de atención se asocia con una mayor satisfacción.

Desde la perspectiva de Machín, Sánchez & López, argumentan que esto es fundamental para el desempeño del personal y requiere habilidades y actitudes específicas para garantizar una coordinación eficaz.

La evaluación y medición de la calidad del servicio ofrecido por organismos gubernamentales se refuerza con la perspectiva de Morillo & Morillo. El usuario evalúa el servicio en función de experiencias actuales que influyen en sus expectativas futuras, destacando la necesidad de que las instituciones gubernamentales cuenten con información relevante para mejorar la calidad del servicio. Se concluye que la evidencia recopilada respalda la conexión directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la institución gubernamental de la ciudad, con implicaciones significativas para la mejora continua de los servicios y el desempeño institucional.

La hipótesis específica planteada sobre la relación entre la empatía y la institución gubernamental respecto a la satisfacción de los usuarios, se respaldó con el análisis de correlación. Según Campos, la empatía se refiere a la facultad de establecer una comunicación emocional y atender adecuadamente a las necesidades de los demás, siendo esencial para la gestión de grupos y la capacidad de dialogar con comprensión

La tabla de contingencia muestra una correlación de Pearson significativa a un nivel del 0.00 (bilateral) entre la empatía y la satisfacción del usuario. El valor de correlación de 0.625 sugiere una relación positiva del 63%, indicando que, a mayor empatía, se obtiene una mejor satisfacción del usuario. La regla de decisión establece que, al ser $p < 0.05$ (el valor de significación es 0.000), se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Estos resultados sustentan la idea de que la empatía desempeña un papel significativo en la satisfacción de los usuarios con la institución gubernamental. La correlación alta indica que la capacidad de los funcionarios públicos para establecer una comunicación emocional y atender adecuadamente a las necesidades de los usuarios tiene un impacto positivo en la satisfacción general.

Desde la perspectiva de Campos, este hallazgo subraya la importancia de las destrezas sociales, en particular la empatía, en la gestión de grupos y en la calidad de atención proporcionada por las entidades del estado. La hipótesis específica planteada se alinea con la literatura sobre la importancia de la empatía en la interacción con los usuarios.

La respuesta estadística respalda la idea de que existe una relación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el contexto del ente gubernamental. Este hallazgo tiene implicaciones importantes para el desarrollo de estrategias y capacitación que fomenten la empatía entre los funcionarios públicos y, por ende, mejoren la satisfacción de los usuarios.

La hipótesis específica 2 plantea la existencia de concordancia entre las atribuciones enfocadas en la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la entidad objeto del proceso en la ciudad de Quito en 2023. La tabla de contingencia y el análisis de correlación respaldan esta hipótesis. La correlación de Pearson entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario es significativa a un nivel del 0.01 (bilateral), con un valor de correlación de 0.620. Esta correlación positiva del 62% sugiere que, a mayor capacidad de respuesta, se obtiene una mejor satisfacción del usuario. La regla de decisión establece que, al ser $p < 0.05$ (el valor de significación es 0.000), se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Estos resultados defienden la idea de que la capacidad de respuesta desempeña un papel significativo en la satisfacción de los usuarios con la entidad. La correlación alta indica que la voluntad de ofrecer servicios rápidos y oportunos está positivamente relacionada con la satisfacción del usuario.

ISOTools define la capacidad de respuesta como la disposición de las entidades para ofrecer servicios rápidos y oportunos. En el ámbito gubernamental, la prontitud de las autoridades para responder es fundamental para determinar la satisfacción real de los usuarios. La eficiencia en abordar inquietudes se convierte en un indicador crucial que impacta la percepción general de la calidad del servicio. Es esencial considerar todos los comentarios y observaciones sobre la calidad del servicio, ya que la falta de una respuesta clara en el plazo establecido puede suscitar dudas sobre la calidad del servicio. En resumen, se destaca la necesidad imperante de una capacidad de respuesta efectiva en las entidades gubernamentales.

La evidencia estadística respalda la hipótesis específica 2, indicando que existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el contexto de la entidad gubernamental en la ciudad de Quito. Este hallazgo subraya la importancia de la eficiencia en la respuesta para mejorar la percepción y la satisfacción de los usuarios.

La hipótesis específica 3 plantea la existencia de una relación entre la transparencia y la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Quito en 2023. La tabla de contingencia y el análisis de correlación respaldan esta hipótesis. La correlación de Pearson entre la transparencia y la satisfacción del usuario es significativa a un nivel del 0.01 (bilateral), con un valor de correlación de 0.775. Esta correlación positiva del 78% sugiere que, a mayor calidad en la transparencia, se obtiene una mejor satisfacción del usuario. La regla de decisión establece que, al ser $p < 0.05$ (el valor de significación es 0.000), se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

La correlación significativa entre la transparencia y la satisfacción del usuario respalda la importancia de la claridad en la comunicación gubernamental en Quito en 2023. La evidencia respalda la idea de que la transparencia está positivamente relacionada con la satisfacción del usuario, según la definición de López. La claridad y la ausencia de ambigüedad en la comunicación son factores cruciales que mejoran la percepción y satisfacción de los usuarios.

En el ámbito de lo investigado a lo largo del estudio, se recopilaron datos significativos que revelan la percepción de los participantes en cuanto a la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Se indica que La Reforma y Modernización del Estado se centra en la revisión y reorganización de las estructuras gubernamentales y administrativas con el propósito de mejorar la eficiencia, la transparencia y la eficacia en la prestación de servicios públicos. Este proceso busca adaptar las instituciones estatales a las demandas cambiantes de la sociedad y a los avances tecnológicos.

En resumen, este estudio cuantitativo proporciona una comprensión detallada de la complejidad de la situación problemática respaldando la importancia de la línea de estudio para mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Estos hallazgos tienen implicaciones significativas para la mejora continua de los servicios y la eficacia de la institución del gobierno en general.

Al analizar lo realizado, podemos ofrecer un contexto que nos permitió ahondar sobre las bondades y dificultades que se encontraron; entre las cuales:

Bondades:

Amplitud de Datos: La investigación ha logrado recopilar una amplia gama de datos a través de encuestas del año 2023, lo que proporciona una visión detallada de la percepción de los participantes sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Identificación de Oportunidades de Mejora: La distribución detallada de respuestas ha permitido identificar áreas específicas de enfoque para futuras intervenciones o políticas. Esto es crucial para diseñar estrategias específicas destinadas a elevar la calidad de atención y satisfacer las expectativas de la población objetivo.

Perspectivas Enriquecedoras: La inclusión de perspectivas de varios autores, como Fernández, Jaramillo, Hoffman, Bateson, Pizam, Ellis, Machín, Sánchez, López, Morillo, Campos, y López, enriquece la discusión y contextualiza la importancia de la satisfacción del usuario en la viabilidad organizacional a lo largo del tiempo.

Correlación Significativa: La correlación de Pearson entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, así como entre factores como la empatía, la capacidad de respuesta y la transparencia, ha resultado significativa. Esto respalda las hipótesis planteadas y fortalece la relación entre estos factores.

Relevancia para la Reforma y Modernización del Estado: La investigación vincula directamente sus hallazgos al destacar la importancia de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la gestión efectiva de las instituciones gubernamentales.

Dificultades:

Posible Sesgo en las Respuestas: Dado que la percepción de calidad y satisfacción se basa en respuestas subjetivas, existe la posibilidad de sesgo en las respuestas de los participantes, lo que podría afectar la objetividad de los resultados.

Limitación en la Generalización: Los resultados se centran en la ciudad de Quito en el año 2023, lo que limita la capacidad de generalizar las conclusiones a otras ubicaciones o momentos temporales.

Dependencia de Datos Cuantitativos: Aunque los datos cuantitativos son valiosos, la investigación podría beneficiarse de métodos cualitativos para obtener perspectivas más profundas sobre las experiencias y percepciones de los usuarios.

Complejidad de Causa y Efecto: Aunque se establece una correlación significativa entre varios factores, la investigación podría enfrentar desafíos al intentar establecer relaciones causales definitivas debido a la complejidad de los elementos involucrados.

Posible Falta de Representatividad: La muestra de participantes podría no representar completamente la diversidad de la población, lo que podría afectar la aplicabilidad de los resultados a la totalidad de los usuarios gubernamentales.

En general, a pesar de estas posibles dificultades, los hallazgos de la investigación ofrecen una base sólida para comprender y mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el contexto de la línea de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. La investigación sobre la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador, en 2023, revela hallazgos significativos que tienen implicaciones profundas tanto para la gestión de las instituciones gubernamentales como para la percepción de los usuarios. A continuación, se resumen las conclusiones clave:
2. La diversidad de respuestas recopiladas destaca la necesidad de mejorar la calidad de atención en la organización gubernamental estudiada
3. Los datos revelan que el 26.80% de los participantes perciben la calidad de atención como "baja", mientras que un considerable 62.50% la cataloga en el nivel "medio", y el 10.70% la evalúa como "alta". La preponderancia de percepciones de calidad de atención "media" sugiere una oportunidad para estrategias específicas destinadas a elevar este aspecto.
4. La relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario respalda la idea de que una mejora en la calidad de atención contribuirá a una gestión más efectiva y a una imagen positiva de la institución pública.
5. Los resultados de la encuesta de 2023 muestran que el 38.40% de los participantes calificaron su satisfacción como "baja", el 55.40% en el nivel "medio" y solo el 6.30% indicó una satisfacción "alta". La predominancia de la satisfacción del usuario en el nivel "medio" destaca la importancia de la gestión continua de la satisfacción para mantener y mejorar la percepción a lo largo del tiempo
6. La conexión significativa entre la empatía, capacidad de respuesta y transparencia con la satisfacción del usuario destaca áreas clave para la mejora.
7. La relación positiva y significativa entre estos factores y la satisfacción del usuario subraya la importancia de estrategias y capacitación que fomenten la empatía, la eficiencia en la respuesta y la claridad en la comunicación

8. La evidencia estadística respalda la hipótesis general de la relación entre la calidad de atención y la institución gubernamental con la satisfacción de los usuarios.
9. Las hipótesis generales y específicas planteadas encuentran respaldo en la correlación de Pearson. La conexión significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario (correlación de 0.771) valida la existencia de una relación significativa en la ciudad de Quito en 2023. Estos resultados respaldan la importancia de la calidad de atención para la satisfacción del usuario. Validando la importancia de la atención de calidad para la satisfacción general.
10. La empatía, medida con una correlación de Pearson del 0.625, muestra una relación positiva y significativa del 63%, respaldando la importancia de las destrezas sociales. La capacidad de respuesta (correlación de 0.620) destaca la necesidad de eficiencia en la respuesta para mejorar la percepción y la satisfacción de los usuarios. La transparencia (correlación de 0.775) indica una relación positiva y significativa, subrayando la importancia de la claridad en la comunicación para mejorar la percepción y la satisfacción. En otras palabras, las variables enunciadas se respaldan con hallazgos que destacan su papel crucial en la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Enfoque en mejorar la calidad de atención; dado que un porcentaje significativo de participantes percibe la calidad de atención como "media", se sugiere implementar estrategias específicas para elevar este aspecto. Diseñar programas de capacitación para el personal, centrándose en mejorar la eficiencia y consideración hacia los administrados, como sugiere Fernández y Jaramillo. Identificar áreas específicas de enfoque a través de la distribución detallada de respuestas
2. Gestión Continua de la Satisfacción del Usuario; puesto el predominio del nivel medio de satisfacción, se recomienda un enfoque continuo en la gestión de la satisfacción del usuario, conforme a las observaciones de Hoffman y Bateson y Pizam y Ellis. Implementar estrategias a largo plazo para mejorar la percepción general de la organización, tomando en cuenta las contribuciones de los autores citados.
3. Promoción de la Empatía; Dado que la empatía muestra una correlación significativa con la satisfacción del usuario, se sugiere desarrollar programas de capacitación que fomenten las habilidades sociales, en particular, la empatía, entre los funcionarios públicos. Incorporar la importancia de la empatía en la gestión de grupos y la calidad de atención, siguiendo la perspectiva de Campos.
4. Mejora de la Capacidad de Respuesta; Ofrecida la relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se recomienda implementar medidas que mejoren la eficiencia en la respuesta a inquietudes. Evaluar y optimizar los procesos internos para garantizar una respuesta oportuna y eficaz a los usuarios, conforme a las recomendaciones de ISOTools.
5. Fortalecimiento de la Transparencia; Transmitido es que la transparencia está positivamente relacionada con la satisfacción del usuario, se recomienda mejorar la claridad y la comunicación sin ambigüedades. Implementar

prácticas de comunicación transparentes para generar confianza y mejorar la percepción de la calidad de los servicios, en línea con la definición de López.

6. Revisión Continua de la Estructura Institucional; en virtud de que el estudio indica que la Reforma y Modernización del Estado es crucial para mejorar la eficiencia, la transparencia y la eficacia en la prestación de servicios públicos, se sugiere una revisión continua de la estructura institucional para adaptarse a las demandas cambiantes de la sociedad y los avances tecnológicos.
7. Incorporar Hallazgos en Políticas y Estrategias Gubernamentales; asegurarse de que los hallazgos de la investigación se incorporen en las políticas y maniobras del gobierno para garantizar la mejora continua de los servicios y la eficacia de la institución del gobierno.

REFERENCIAS

- Álavarez, G. (2012). *SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS CON EL SERVICIO OFRECIDO EN REDES DE SUPERMERCADOS GUBERNAMENTALES. Trabajo de titulación*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Albuja, F. (2021). *Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. Estado & comunes • 2021 • pp. 85-106*. Retrieved 14 de 05 de 2022, from https://revistas.iaen.edu.ec/index.php/estado_comunes/article/view/227/415
- Astray, L. (2020). *Simplificando Vidas: ¿Pueden los gobiernos hacer nuestras vidas menos complejas?* Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/simplificando-vidas-pueden-los-gobiernos-hacer-nuestras-vidas-menos-complejas/#comments>
- Babilonia, M. (2020). *Servicio de acceso a la información en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Curgos y la satisfacción del administrado, 2020*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66311/Babilonia_PMDJ-Retamozo_RJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos, C. (2017). *Empatía y habilidades sociales. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala*. Retrieved 14 de 05 de 2022, from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Campos-Carmen.pdf>
- Campos, C. (2017). *Empatía y habilidades sociales. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala*. Retrieved 14 de 05 de 2022, from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Campos-Carmen.pdf>
- Carrascal, L., y Mangones, Y. (Abril de 2020). *Guía práctica para la elaboración de un Plan de Marketing. Guía de Práctica*. Montería, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia: Sede Montería.
- Cejas, M. (2019). *Mujeres y ciudadanía en las agendas nacionales de México y Sudáfrica. Marcos normativos para la equidad de género. Revista Mexicana de Política Exterior, núm. 116, mayo-agosto de 2019, pp. 99-118*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://revistadigital.sre.gob.mx/index.php/rmpe/article/view/113/102>
- CEPAL. (2018). *Gobiernos de Asia Pacífico adoptan agenda de desarrollo para un crecimiento inclusivo y resiliente*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://www.cepal.org/es/comunicados/gobiernos-asia-pacifico-adoptan-agenda-desarrollo-un-crecimiento-inclusivo-resiliente>

- CEPAL. (2018). *Panorama Social de América Latina*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44395/11/S1900051_es.pdf
- CEPAL. (2022). *Panorama Social de América Latina*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://www.cepal.org/es/publicaciones/ps>
- Chalco, V. (2020). *Simplificación Administrativa y su Influencia en la Satisfacción del Administrado en un Ministerio del Estado Peruano – 2020. Trabajo de titulación*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73067/Chalco_CV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comisión Europea. (2017). *FICHAS TEMÁTICAS DEL SEMESTRE EUROPEO CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_es.pdf
- Consejo Económico y Social. (2019). *El Consejo Económico y Social presta un servicio público pero no brinda servicios al público*. Retrieved 13 de 05 de 2022.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Retrieved 18 de 05 de 2022, from https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2018). *Constitución de la República del Ecuador*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <http://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/Constituci%C3%B3n.pdf>
- Coronado, G. (2018). *NIVELES DE EMPATÍA EN LOS TRABAJADORES DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA INMOBILIARIA DE GUATEMALA. Trabajo de titulación*. Retrieved 14 de 05 de 2022, from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>
- Council of Europe Portal. (2022). *Ciudadanía y participación*. Retrieved 25 de 05 de 2022, from <https://www.coe.int/es/web/compass/citizenship-and-participation>
- CPCCS. (2022). *Transparencia*. Retrieved 25 de 05 de 2022, from <https://www.cpccs.gob.ec/transparencia-y-lucha-contra-la-corrupcion/transparencia/>
- De la Puente, C. (2018). *Estadística descriptiva e inferencial*. Retrieved 26 de 05 de 2022, from <https://tinyurl.com/2mszn2je>
- Defensoría del pueblo. (2017). *Los servicios públicos domiciliarios*. Retrieved 13 de 05 de 2022.

- Dulzaides, M., y Molina, A. (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20documental%2C%20al%20representar,de%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20informaci%C3%B3n.
- Escobar, J., y Cuervo, Á. (2008). *VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN*. *Avances en Medición*, 6, 27–36. Retrieved 07 de 05 de 2022, from https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion
- Escudero, C. (2019). *SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL LABORATORIO DEL IESS DE LA CIUDAD DE QUEVEDO*. *Trabajo de titulación*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13167/1/T-UCSG-POS-MGSS-186.pdf>
- Falcon, V. L., Pertite, V. C., y Ponce, B. (2018). *LA ENCUESTA COMO INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SOCIALES. RESULTADOS DIAGNOSTICO PARA LA INTERVENCIÓN EN EL BARRIO PALOMA DE LA PAZ*.
https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. *Rev. Fac. Med. Hum. vol.20 no.3 Lima jul./sep 2020*. Retrieved 25 de 05 de 2022, from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Fernandez, E. (2015). *CALIDAD EN ATENCIÓN A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*.
http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/852/2/2015_AD_01.pdf
- Fernández, E. (2015). *CALIDAD EN ATENCIÓN A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*.
http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/bitstream/123456789/852/2/2015_AD_01.pdf
- Fontalvo, M. (2021). *El tiempo de respuesta al cliente*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://www.wtseo.co/la-importancia-del-tiempo-respuesta-al-cliente/>
- Fuel, L., y Rodríguez, D. (2021). *Diagnóstico de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón*

- Tulcán, periodo 2015-2017. Trabajo de titulación.* Retrieved 13 de 05 de 2022, from <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1246/1/092-%20FUEL%20LISSETH-%20RODR%c3%8dGUEZ%20DANIELA.pdf>
- Gaviria, R., y Delgado, J. (2020). *Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. Volumen 4, Número 2.* Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>
- Hernández, J., y Chumaceiro, A. (2018). *Una discusión epistemológica sobre gestión de la participación ciudadana. No. 87 (2018): 856-883.* Retrieved 29 de 04 de 2022, from <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2001/Una%20discusi%c3%b3n%20epistemol%c3%b3gica%20sobre%20gesti%c3%b3n%20de%20la%20participaci%c3%b3n%20ciudadana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Retrieved 2023, from Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta: https://www.academia.edu/download/65000949/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf
- Hidalgo, D. (2017). *DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS NATURALES Y CULTURALES DE LA PARROQUIA SAN ANTONIO CANTÓN IBARRA PROVINCIA IMBABURA PARA EL DISEÑO DE UNA RUTA TURÍSTICA. Trabajo de titulación.* Retrieved 12 de 05 de 2022, from <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8242/1/02%20TUR%20070%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Hoffman, D., y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios, conceptos, estrategias y casos 4ta edición.* Retrieved 13 de 05 de 2022, from https://issuu.com/cengagelatam/docs/marketing_de_servicios_4ed_hoffman
- INE Ciudadano. (2021). *¿Qué es población?* <https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/poblacion/que-es-poblacion>
- Inguillay, L., Tercero, S., y López, J. (2020). *Ética en la investigación científica.* Retrieved Octubre de 2023, from <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10/19>
- ISOTools. (2017). *Principales indicadores para valorar la calidad de servicios de atención al cliente.* Retrieved 14 de 05 de 2022, from <https://www.isotools.org/2015/06/24/principales-indicadores-para-valorar-la-calidad-de-servicios-de-atencion-al-cliente/>
- Jaramillo, H. (2014). *Manual de derecho Administrativo.* Retrieved 13 de 05 de 2022, from

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/5997/1/Fredi%20Yovani%20Arevalo%20Castillo.pdf>

- Jianwen, L., Welsch, H., y Stoica, M. (2018). *Organizational absorptive capacity and responsiveness: Anempirical investigation of growth-oriented SMEs. Entrepreneurship: Theory & Practice*, 28(1): 63-85. Retrieved 14 de 05 de 2022.
- Kopits, G., y Craig, J. (2018). "Transparency in government operations". *International Monetary Fund - Occasional Paper 158*. Retrieved 14 de 05 de 2022.
- Lizano, E. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad. Trabajo de titulación*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3
- López, P. (2009). "Aristóteles: el gobierno de los mejores". *En Filosofía y democracia en la Grecia Antigua. (Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza)*. Retrieved 29 de 04 de 2022.
- López, P. (2018). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero*, 09(08), 69-74. Retrieved 30 de 04 de 2022, from http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- López, S. (2017). *LA TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL*. Retrieved 14 de 05 de 2022, from <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/37198>
- Lozada, J. (2014). *Investigación científica: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. Retrieved 12 de 05 de 2022, from <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30/23>
- Machín, M., Sánchez, B., y López, M. (2020). *Analyses and Projections of Public Service Management in Territories*. Retrieved 14 de 05 de 2022, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002
- Machín, M., Sánchez, B., y López, M. (2020). *Analyses and Projections of Public Service Management in Territories*. Retrieved 14 de 05 de 2022, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100002
- Mansilla. (2020). *POPULISMO Y DEMOCRACIA: EVALUACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE ACTITUDES POPULISTAS Y PERCEPCIÓN DEMOCRÁTICA. Trabajo de titulación*. Retrieved 25 de 05 de 2022, from https://www.researchgate.net/profile/Gustavo-Dorner/publication/351477713_POPULISMO_Y_DEMOCRACIA_EVALUACION_DE_LA_RELACION_ENTRE_ACTITUDES_POPULISTAS_Y_PERC

- Mansilla, W. (2021). *Gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. Trabajo de titulación*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75937/Cruz_HFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manzano, R., y García, H. (2016). *Inclusion and exclusion criteria. Beyond the publication. Revista chilena de pediatría, 87(6), 511-512*. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rchipe.2016.05.003>
- Mayorga, R., Virgen, A., Martínez, A., y Salazar, D. (2020). *Prueba Piloto. Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de La Salud Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo, 9(17), 69–70*. Retrieved 16 de 05 de 2022, from <https://doi.org/10.29057/icsa.v9i17.6547>
- Mejías, A., Gogoy, E., y Piña R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. Compendium. 21(40)*. . Retrieved 13 de 05 de 2022.
- Montecinos, E., y Contreras, P. (2019). *Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. Revista venezolana de Gerencia, 24(86), 341-362*. Retrieved 29 de 04 de 2022, from <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/movil/>
- Morales, H. (2019). *El fraude en el ámbito gubernamental como herramienta para combatirlo*. Retrieved 25 de 05 de 2022, from <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/14386/Bietti%2c%20Francisco%20Raul.%20El%20fraude%20en%20el%20ambito%20gubernamental%20y%20la.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morillo, M., y Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Vol. XXII, No. 2, Abril - Junio 2020, pp. 111-131*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/>
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. . Retrieved 12 de 05 de 2022, from <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/invest-científica.shtm>
- Nepicks, J. (2017). *Civil-Oriented Administrative Simplification In German Development Cooperation - A Case Study On Engagement Global Ggmbh - Service Für Entwicklungsinitiativen, [Tesis de pregrado, Titulo profesional, University Of Münster]*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <http://essay.utwente.nl/68670/>

- Nuñez, K. (2017). *Los servicios públicos en Cuba. Especial referencia a la salud*. Retrieved 14 de 05 de 2022, from <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/article/view/1455/1720>
- OIT. (2018). *Servicios públicos (agua; gas; electricidad)*. <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang--es/index.htm>
- Pareja , A. (2020). *Simplificando Vidas: ¿Pueden los gobiernos hacer nuestras vidas menos complejas?* Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/simplificando-vidas-pueden-los-gobiernos-hacer-nuestras-vidas-menos-complejas/#comments>
- Pizam, A., y Ellis, T. (2019). *Customer Satisfaction and its Measurement in Hospitality Enterprises. International Journal of Comtemporany Hospitality Management. Vol.1, N° 7. Pp. 326-339*. Retrieved 13 de 05 de 2022.
- Pozo, M. (2022). *Tiempo de respuesta al cliente: La clave para mejorar el servicio*. Retrieved 13 de 05 de 2022.
- Quea, M. (2018). *La Participación Ciudadana en la Gestión de la Municipalidad Provincial de Tambopata*. Retrieved 28 de 9 de 2023, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30300/quea_jm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- QuestionPro. (2021). *¿Qué es una encuesta?* <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Quintero , M., y Richter, A. (2020). *¿Cómo influye la confianza ciudadana en el manejo de la crisis del coronavirus?* Retrieved 25 de 05 de 2022, from <https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/como-influye-la-confianza-ciudadana-comunidad-comportamiento-sociedad-manejo-crisis-coronavirus-covid19/>
- quitocomovamos.org. (2023). *quitocomovamos.org/explora-los-datos*. Retrieved 2023, from <https://quitocomovamos.org/explora-los-datos/#1614703599023-6b5c6eb1-e2f3>
- Ramírez, D. (2021). *Gestión documental y Satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz – Ancash 2021. Trabajo de titulación*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76194/Ram%20c3%adrez_MDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, O. (2020). *Simplificando Vidas: ¿Pueden los gobiernos hacer nuestras vidas menos complejas?* Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/simplificando-vidas-pueden-los-gobiernos-hacer-nuestras-vidas-menos-complejas/#comments>
- Reyes, M. (2017). *LA ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA*. Retrieved 25 de 05 de 2022, from <http://meryannguaita.blogspot.com/>

- Salazar, G. E. (2018). *Documentary analysis of the training process of teachers according to the knowledge society*.
<https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-17.html>
- Salgado, L. (2021). *Aplicación de la regulación 005/18 de la ARCONEL y el nivel de satisfacción de los usuarios de las Empresas Eléctricas del Ecuador. Trabajo de titulación*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33273/1/033%20ADP.pdf>
- Sánchez, R. (2020). *Análisis del Derecho Fundamental a la buena Administración Pública en el Ecuador. Trabajo de titulación*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50893/1/Crow%20Roger%20B DER-TPrG%20217-2020.pdf>
- Sancho, A. (2017). *Introducción al Turismo. Madrid. Organización Mundial del Turismo*. . Retrieved 13 de 05 de 2022.
- Servicio de Acreditación Ciudadano. (2018). *Calidad en los servicios públicos*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Suárez, L., Vásquez, R., y Díaz, A. (2020). *La confianza y la satisfacción del cliente: variables clave en el sector turístico. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 16, núm. 3 (2020), pp. 115-132*. Retrieved 13 de 05 de 2022.
- UNIR. (s.f.). *La confianza como pegamento emocional en el proceso negociador*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from
https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/4175/LA_CONFIANZA_negociacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vallecilla, P. A., Delgado, G. D., y Méndez, M. W. (2022). *Retrospective of flood scenarios in the coastal region of Ecuador: A vision of its*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8548165>
- Vera, M., Arteaga, L., y Palacios, N. (2020). *VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN JAMA, ECUADOR. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, ISSN 2254-7630*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/10/servicios-gobierno.pdf>
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., y Ramos, R. (2017). *Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. 3C Empresa, investigación y pensamiento crítico, 6(4), 55-71*. Retrieved 13 de 05 de 2022, from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6204896.pdf>

Wiersmar, y Jurs. (2008). *“La Ética en la Investigación”*. Retrieved 25 de 05 de 2022.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
CALIDAD DE ATENCIÓN	De acuerdo con Fernández (2015), la calidad de la atención no es un fin en sí misma, sino un medio que refleja un nuevo modelo de gestión de los asuntos públicos, un cambio en la imagen de la institución, nuevas oportunidades del desempeño de los funcionarios enmarcado en hacerlo diferente y mejor, basado en diversas formas, contemplando la consideración y la eficiencia, entre la administración pública y los administrados.	Será evaluada a través de las dimensiones de Empatía, Capacidad de respuesta y Transparencia, empleando un cuestionario de tipo Likert	Empatía	1.- Interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios; 2.- Atención y cortesía de los funcionarios; 3.- Respeto de parte de los funcionarios	Ordinal
			Capacidad de respuesta	1.- Conclusión de trámites en tiempo razonable 2.- Atención rápida expedida; 3.- Disposición de los funcionarios para resolver sus dudas	
			Transparencia	1.-Prevención de corrupción en el sector privado; 2.- Oferta y demanda de la información pública; 3.- Cultura de la legalidad.	

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Para Hoffman y Bateson (2012), la satisfacción del usuario es la apreciación de la eficacia por parte del mismo, ya que la impresión del usuario se sustenta en sus experiencias o en su satisfacción previa, que se rememora en cada encuentro posterior, lo que a su vez condiciona sus expectativas e intereses.	Será evaluada a través de las dimensiones categorizadas en calidad del servicio, tiempo de respuesta y confianza empleando un cuestionario de tipo Likert	Calidad del servicio	1.- Continuidad del servicio. 2.- Disponibilidad del servicio; 3.- Cantidad de quejas y reclamos presentados	Ordinal
			Tiempo de respuesta	1.- Nivel del servicio; 2.-Tiempo promedio de respuesta; 3.-Comunicación eficiente entre los funcionarios	
			Confianza	1.- Confiabilidad del juzgado de garantía; 2.- Cumplimiento de los horarios establecidos; 3.- Información clara y precisa.	

Anexo 2 Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario en una organización gubernamental de Quito, Ecuador 2023								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Calidad de Atención					
¿En qué medida se relaciona la calidad de la atención de la organización gubernamental en la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Quito durante el año 2023?,	Determinar en qué medida repercute la relación entre la calidad de atención y el aporte de la institución gubernamental para satisfacer las necesidades de los usuarios en una organización gubernamental en Quito durante el 2023	Existe correlación entre la calidad de atención y la institución gubernamental respecto a la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Quito, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Empatía	Interés, Atención y cortesía, Respeto	3	Escala de Likert (nominal)	1 - 5	Alto (67-90) Aceptable 43-66 Bajo (18- 42)
			Capacidad de respuesta	Tiempo, Rapidez de atención, Disposición	3	Escala de Likert (nominal)	1 - 5	
			Transparencia	Prevención, oferta y demanda, cultura	3	Escala de Likert (nominal)	1 - 5	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción de los Usuarios					
¿En qué medida se relaciona la empatía con la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Quito durante el año 2023?	Determinar en qué medida se relaciona la empatía y la satisfacción de los usuarios	Existe correlación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Calidad de Servicio	Continuidad, Disponibilidad, Quejas y Reclamos	3	Escala de Likert (nominal)	1 - 5	Alto (67-90) Aceptable 43-66 Bajo (18- 42)
			Tiempo de Respuesta	Nivel del servicio, Tiempo promedio, Comunicación	3	Escala de Likert (nominal)	1 - 5	
			Confianza	Confiabilidad, Cumplimiento, Claridad de información	3	Escala de Likert (nominal)	1 - 5	
¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta y el tiempo de respuesta enfocadas con la satisfacción del usuario de la organización Gubernamental?	Establecer en qué medida se relacionan la capacidad de respuesta y el tiempo de respuesta enfocadas con la satisfacción del usuario de la organización Gubernamental	Existe concordancia entre las atribuciones enfocadas en la capacidad de respuesta y el tiempo de respuesta de la entidad objeto de este proceso						
¿En qué medida se relaciona la transparencia con la satisfacción del usuario?	Comprobar en qué manera se relacionan la transparencia con la satisfacción del usuario	Existe relación entre la transparencia y la satisfacción del usuario						
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: No experimental Diseño: Transversal correlacional		Población: 2,827,106 habit. Muestra: 112	Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionarios		Descriptiva: Inferencial: x			

Anexo 3 (1a) Matriz de evaluación del instrumento por expertos

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN														
Nro.	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Existe interés de parte de los funcionarios de las entidades públicas en resolver sus inquietudes?													
2	¿Normalmente cuando asiste a una entidad del gobierno para realizar un trámite los funcionarios del lugar le dan una buena atención?													
3	¿Alguna vez le han faltado al respeto en alguna institución que brinde servicios gubernamentales?													
4	¿Considera usted que la institución genera procesos sostenidos de formación ciudadana para reconocer las múltiples etnias o diversidades?													
5	¿Considera usted que la institución promueve la gestión de servicios públicos de calidad, oportunos y continuos?													
6	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana construye un Estado para el buen vivir?													
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA													
7	¿Normalmente cuando asiste a realizar algún trámite en una institución del gobierno le atienden en un tiempo razonable?													
8	¿Considera que la atención que es expedida por las instituciones gubernamentales es rápida?													
9	¿Según su criterio, los funcionarios de las instituciones tienen la disposición de resolver sus dudas?													
10	¿Considera usted que la atención al administrado es la adecuada?													
11	¿Considera usted que la planificación estratégica dentro de la institución es la adecuada de acuerdo a lo parámetros públicos necesarios?													
12	¿Considera usted que la institución entrega o genera las iniciativas o estimula la participación ciudadana?													
	DIMENSIÓN 3: TRANSPARENCIA													
13	¿Alguna vez ha sufrido de corrupción a causa de alguna entidad del sector público?													
14	¿Considera que la información pública ha sido manejada de la mejor manera por el gobierno en lo que respecta a la oferta y la demanda?													
15	¿Cree que el actual régimen de gobierno provee una sana cultura de legalidad?													
16	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social cumple el rol para el cual fue creado?													
17	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social investiga actos que generan corrupción?													
18	¿Considera usted que las políticas de utiliza la institución al elegir las autoridades es la más idónea y adecuada?													

OPCIONES DE RESPUESTA	1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Anexo 3 (1b) Matriz de evaluación del instrumento por expertos

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO														
Nro.	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SERVICIO	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Considera que alguna vez se ha visto afectada la continuidad del servicio en alguna entidad gubernamental mientras realizaba algún trámite?													
2	¿Considera cuando asiste a realizar algún trámite a una entidad gubernamental se encuentra disponible el servicio?													
3	¿Considera que ha tenido que presentar algún reclamo o queja a causa del mal trato de algún servicio gubernamental?													
4	¿Considera usted que las denuncias generadas por actos de corrupción han sido solucionadas de manera oportuna y eficiente?													
5	¿Considera usted que se encuentra incluido en los procesos de deliberación pública?													
6	¿Considera usted que los horarios de atención son los apropiados para cumplir su accionar de administrado?													
	DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE RESPUESTA													
7	¿Considera que el nivel del servicio del CPCCS es el más óptimo?													
8	¿Considera que se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta que brindan las organizaciones gubernamentales al tratarse de un trámite?													
9	¿Considera que la comunicación entre los funcionarios de las instituciones gubernamentales es eficiente?													
10	¿Considera usted que los informes sobre indicios de responsabilidad que han sido comunicados al CPCCS han dados los frutos esperados													
11	¿Considera usted que las acciones del CPCCS generan libre acceso al administrado en general?													
12	¿Considera usted que el CPCCS su accionar se basa en la pertinencia y la debida motivación?													
	DIMENSIÓN 3: CONFIANZA													
13	¿Considera que los juzgados de garantía del Ecuador son totalmente confiables a su criterio?													
14	¿Considera que las instituciones gubernamentales a las que ha asistido por la necesidad de algún servicio cumplen con los horarios establecidos de atención?													
15	¿Considera que la información que brindan las entidades gubernamentales en sus servicios es clara y precisa?													
16	¿Considera usted que las personas que han denunciado posibles casos de corrupción se encuentran protegidas de alguna u otra forma por el Estado?													
17	¿Considera usted que las autoridades: ¿Defensoría del Pueblo, Defensoría Pública, fiscalía general del Estado y Contraloría General del Estado fueron elegidas de manera transparente?													
18	¿Considera usted que CPCCS es una institución con credibilidad?													

OPCIONES DE RESPUESTA	1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Anexo 3 (1c) Criterios de validación de instrumento por expertos

Validación Juez MBA Darwin López

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador 2023."

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MBA Darwin Baltazar López Velásquez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Sector Público
Institución donde labora:	Corporación Financiera Nacional B.P.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	n/a

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Nominal
Autor:	Rensis Likert
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Segmento de la población
Significación:	Comprensión de las opiniones y actitudes

4. Soporte teórico

Definición conceptual de las variables y definiciones:

Variable 1: Calidad de Atención; Indica Fernández (2015), la calidad de la atención no es un fin en sí misma, sino un medio que refleja un nuevo modelo de gestión de los asuntos públicos, un cambio en la imagen de la institución, nuevas oportunidades del desempeño de los funcionarios enmarcado en hacerlo diferente y mejor, basado en diversas formas, contemplando la consideración y la eficiencia, entre la administración pública y los administrados.

Dimensiones de las variables:

- Dimensión 1.- Empatía: Interés, Atención y cortesía, Respeto
- Dimensión 2.- Capacidad de Respuesta: Tiempo, Rapidez de atención, Disposición
- Dimensión 3.- Transparencia: Prevención, oferta y demanda, cultura

Variable 2: Satisfacción de los Usuarios; Para Hoffman y Bateson (2018) la satisfacción del usuario es la apreciación de la eficacia por parte del mismo, ya que la impresión del usuario se sustenta en sus experiencias o en su satisfacción previa, que se rememora en cada encuentro posterior, lo que a su vez condiciona sus expectativas e intereses

Dimensiones de las variables:

- Dimensión 1.- Calidad de Servicio: Continuidad, Disponibilidad, Quejas y Reclamos
- Dimensión 2.- Tiempo de Respuesta: Nivel del servicio, Tiempo promedio, Comunicación
- Dimensión 3.- Confianza: Confiabilidad, Cumplimiento, Claridad de información.

1. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador 2023", elaborado por Howard Olmedo Trejo Fuentes en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dicho esto, se calificará:

Variable: Calidad de Atención.

Dimensiones del instrumento: Empatía, capacidad de respuesta y transparencia.

Objetivos de las dimensiones: Verificar el alcance y su cumplimiento.

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN													
Nro.	DIMENSION 1: EMPATIA	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA			OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1		2	3
1	¿Existe interés de parte de los funcionarios de las entidades públicas en resolver sus inquietudes?				X			X					X
2	¿Normalmente cuando asiste a una entidad del gobierno para realizar un trámite los funcionarios del lugar le dan una buena atención?		X				X					X	
3	¿Alguna vez le han fallado al respecto en alguna institución que brinda servicios gubernamentales?			X			X					X	
4	¿Considera usted que la institución genera procesos sostenidos de formación ciudadana para reconocer las múltiples etnias o diversidades?			X			X					X	
5	¿Considera usted que la institución promueve la gestión de servicios públicos de calidad, oportunos y continuos?			X		X							X
6	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana construye un Estado para el buen vivir?			X			X					X	
DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA													
7	¿Normalmente cuando asiste a realizar algún trámite en una institución del gobierno le atienden en un tiempo razonable?			X				X					X
8	¿Considera que la atención que es expedida por las instituciones gubernamentales es rápida?			X				X					X
9	¿Según su criterio, los funcionarios de las instituciones tienen la disposición de resolver sus dudas?			X				X					X
10	¿Considera usted que la atención al administrado es la adecuada?			X				X				X	
11	¿Considera usted que la planificación estratégica dentro de la institución es la adecuada de acuerdo a lo parámetros públicos requeridos?				X			X					X
12	¿Considera usted que la institución entrega o genera las iniciativas o estimula la participación ciudadana?			X				X				X	
DIMENSION 3: TRANSPARENCIA													
13	¿Alguna vez ha sufrido de corrupción a causa de alguna entidad del sector privado?				X			X					X
14	¿Considera que la información pública ha sido manejada de la mejor manera por el gobierno en lo que respecta a la oferta y la demanda?			X				X					X

15	¿Cree que el actual régimen de gobierno provee una sana cultura de legalidad?		X				X				X
16	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social cumple el rol para el cual fue creado?	X			X						X
17	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social investiga actos que generaron corrupción?	X			X						X
18	¿Considera usted que las políticas de utiliza la institución al elegir las autoridades es la más idónea y adecuada?		X		X						X

Variable: Satisfacción del usuario

Dimensiones del instrumento: Empatía, capacidad de respuesta y transparencia.

Objetivos de las dimensiones: Verificar el alcance y su cumplimiento

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO														
Nro.	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SERVICIO	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Considera que alguna vez se ha visto afectada la continuidad del servicio en alguna entidad gubernamental mientras recibía algún trámite?	X				X							X	
2	¿Considera cuando asista a realizar algún trámite a una entidad gubernamental se encuentra disponible el servicio?			X		X							X	
3	¿Considera que ha tenido que presentar algún reclamo o queja a causa del mal trato de algún servicio gubernamental?		X			X						X		
4	¿Considera usted que las denuncias generadas por actos de corrupción han sido solucionadas de manera oportuna y eficiente?		X			X						X		
5	¿Considera usted que se encuentra incluido en los procesos de deliberación pública?	X				X						X		
6	¿Considera usted que los horarios de atención son los apropiados para cumplir su accionar de administrado?		X			X						X		
DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE RESPUESTA														
7	¿Considera que el nivel del servicio del CPCCS es el más óptimo?	X				X						X		
8	¿Considera que se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta que brindan las organizaciones gubernamentales al tramitarlo en trámite?	X				X						X		
9	¿Considera que la comunicación entre los funcionarios de las instituciones gubernamentales es eficiente?	X				X						X		
10	¿Considera usted que los informes sobre índices de responsabilidad que han sido comunicados al CPCCS han dado los frutos esperados?	X				X						X		
11	¿Considera usted que las acciones del CPCCS generan libre acceso al administrado en general?	X				X						X		

12	¿Considera usted que el CPCCS su accionar se basa en la pertinencia y la debida motivación?		X			X				X				
DIMENSIÓN 3: CONFIANZA														
13	¿Considera que los juzgados de garantía del Ecuador son totalmente confiables a su criterio?		X			X						X		
14	¿Considera que las instituciones gubernamentales a las que ha asistido por la necesidad de algún servicio cumplen con los horarios establecidos de atención?		X			X						X		
15	¿Considera que la información que brindan las entidades gubernamentales en sus servicios es clara y precisa?	X				X						X		
16	¿Considera usted que las personas que han denunciado posibles casos de corrupción se encuentran protegidas de alguna u otra forma por el Estado?	X				X						X		
17	¿Considera usted que las autoridades: Defensoría del Pueblo, Defensoría Pública, Fiscalía General del Estado y Contraloría General del Estado fueron elegidas de manera transparente?	X				X						X		
18	¿Considera usted que CPCCS es una institución con credibilidad?		X			X						X		


MBA Darwin Baltazar López Velásquez
C.C. # 172186958-2
Registro Senescyt: 1034-2019-2063530

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1034-2019-2063530
Institución de origen	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
Institución que reconoce	
Título	INGENIERO ELÉCTRICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2019-04-11
Área o Campo de	INGENIERIA, INDUSTRIA Y CONSTRUCCION
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatora a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial el ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-19-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
Punto de Atención al Usuario: Vilma y Fátima C. C. y Alejandra C. C. en el edificio Matriz Alajalá E-7-93 entre Av. Cacho de Alajalá y Vilma y Fátima C. C. Código Postal: 17030, Quito - Ecuador. Teléfono: 0013-2526-2000
www.educacion.superior.gob.ec



GENERADO: 25/10/2023 7:10 PM



Quito, 25/10/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que LOPEZ VELASQUEZ DARWIN BALTAZAR, con documento de identificación número 1721869582, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: LOPEZ VELASQUEZ DARWIN BALTAZAR
Número de documento de identificación: 1721869582
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1040-2023-2675860
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS
Institución que reconoce	
Título	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2023-06-02
Área o Campo de	ADMINISTRACION
Observaciones	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
Punto de Atención al Usuario: Vilma y Fátima C. C. y Alejandra C. C. en el edificio Matriz Alajalá E-7-93 entre Av. Cacho de Alajalá y Vilma y Fátima C. C. Código Postal: 17030, Quito - Ecuador. Teléfono: 0013-2526-2000
www.educacion.superior.gob.ec



Validación Juez MBZ Paulina Méndez

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador 2023."

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	MBA Paulina Elizabeth Méndez Guevara
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Sector Público
Institución donde labora:	Corporación Financiera Nacional B.P.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	n/a

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Nominal
Autor:	Rensis Likert
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Segmento de la población
Significación:	Comprensión de las opiniones y actitudes

4. Soporte teórico

Definición conceptual de las variables y definiciones:

Variable 1: Calidad de Atención; indica Fernández (2015), la calidad de la atención no es un fin en sí misma, sino un medio que refleja un nuevo modelo de gestión de los asuntos públicos, un cambio en la imagen de la institución, nuevas oportunidades del desempeño de los funcionarios enmarcado en hacerlo diferente y mejor, basado en diversas formas, contemplando la consideración y la eficiencia, entre la administración pública y los administrados.

Dimensiones de las variables:

- Dimensión 1.- Empatía: Interés, Atención y cortesía, Respeto
- Dimensión 2.- Capacidad de Respuesta: Tiempo, Rapidez de atención, Disposición
- Dimensión 3.- Transparencia: Prevención, oferta y demanda, cultura

Variable 2: Satisfacción de los Usuarios; Para Hoffman y Bateson (2018) la satisfacción del usuario es la apreciación de la eficacia por parte del mismo, ya que la impresión del usuario se sustenta en sus experiencias o en su satisfacción previa, que se rememora en cada encuentro posterior, lo que a su vez condiciona sus expectativas e intereses

Dimensiones de las variables:

- Dimensión 1.- Calidad de Servicio: Continuidad, Disponibilidad, Quejas y Reclamos
- Dimensión 2.- Tiempo de Respuesta: Nivel del servicio, Tiempo promedio, Comunicación
- Dimensión 3.- Confianza: Confiabilidad, Cumplimiento, Claridad de información.

1. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador 2023", elaborado por Howard Olmedo Trejo Fuentes en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que mide.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dicho esto, se calificará:

Variable: Calidad de Atención.

Dimensiones del Instrumento: Empatía, capacidad de respuesta y transparencia.

Objetivos de las dimensiones: Verificar el alcance y su cumplimiento.

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN													
Nro.	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA			OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1		2	3
1	¿Este interés de parte de los funcionarios de las entidades públicas en resolver sus inquietudes?				4				4			4	
2	¿Normalmente cuando se acude a una entidad del gobierno para realizar un trámite los funcionarios del lugar le dan una buena atención?				4				4			4	
3	¿Alguna vez le han faltado al respeto en alguna institución que brinda servicios gubernamentales?				4				4			4	
4	¿Considera usted que la institución genera procesos sostenidos de formación ciudadana para reconocer las múltiples etnias o diversidades?				4				4			4	
5	¿Considera usted que la institución promueve la gestión de servicios públicos de calidad, oportunos y confiables?				4				4			4	
6	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana constituye un Canal para el buen vivir?				4				4			4	
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA													
7	¿Normalmente cuando se acude a realizar algún trámite en una institución del gobierno le atienden en un tiempo razonable?				4				4			4	
8	¿Considera que la atención que es expedida por las instituciones gubernamentales es rápida?				4				4			4	
9	¿Según su criterio, los funcionarios de las instituciones tienen la disposición de resolver sus dudas?				4				4			4	
10	¿Considera usted que la atención al administrado es la adecuada?				4				4			4	
11	¿Considera usted que la planificación estratégica dentro de la institución es la adecuada de acuerdo a los parámetros públicos necesarios?				4				4			4	
12	¿Considera usted que la institución entrega o genera las iniciativas o estimula la participación ciudadana?				4				4			4	
DIMENSIÓN 3: TRANSPARENCIA													
13	¿Alguna vez ha sufrido de corrupción o abuso de alguna entidad del sector privado?				4				4			4	
14	¿Considera que la información pública ha sido manejada de la mejor manera por el gobierno en lo que respecta a su oferta y la demanda?				4				4			4	
15	¿Cree que el actual régimen de gobierno provee una sana cultura de legalidad?				4				4			4	

16	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social cumple el rol para el cual fue creado?				4				4				4
17	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social investiga actos que generan corrupción?				4				4				4
18	¿Considera usted que las políticas de una institución al elegir las autoridades es la más idónea y adecuada?				4				4				4

Variable: Satisfacción del usuario

Dimensiones del Instrumento: Empatía, capacidad de respuesta y transparencia.

Objetivos de las dimensiones: Verificar el alcance y su cumplimiento

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO													
Nro.	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SERVICIO	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA			OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1		2	3
1	¿Considera que alguna vez se ha visto afectada la continuidad del servicio en alguna entidad gubernamental mientras tramita algún trámite?				4				4				4
2	¿Considera cuando asiste a realizar algún trámite a una entidad gubernamental se encuentra dispuesta a atenderlo?				4				4				4
3	¿Considera que ha tenido que presentar algún reclamo o queja o causa del mal trato de algún servicio gubernamental?				4				4				4
4	¿Considera usted que las denuncias generadas por actos de corrupción han sido solucionadas de manera oportuna y eficiente?				4				4				4
5	¿Considera usted que se encuentra incluido en los procesos de deliberación pública?				4				4				4
6	¿Considera usted que los horarios de atención son los apropiados para cumplir su accionar de administración?				4				4				4
DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE RESPUESTA													
7	¿Considera que el nivel del servicio del CPCCS es el más idóneo?				4				4				4
8	¿Considera que se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta que brindan las organizaciones gubernamentales al instante de un trámite?				4				4				4
9	¿Considera que la comunicación entre los funcionarios de las instituciones gubernamentales es eficiente?				4				4				4
10	¿Considera usted que los informes sobre hechos de responsabilidad que han sido comunicados al CPCCS han dado los frutos esperados?				4				4				4
11	¿Considera usted que las acciones del CPCCS generan libre acceso al administrado en general?				4				4				4
12	¿Considera usted que el CPCCS su accionar se basa en la pertinencia y la debida motivación?				4				4				4

DIMENSIÓN 3: CONFIANZA													
13	¿Considera que los juzgados de garantía del Ecuador son totalmente confiables a su criterio?				4				4				4
14	¿Considera que las instituciones gubernamentales a las que ha asistido por la necesidad de algún servicio cumplen con los horarios establecidos de atención?				4				4				4
15	¿Considera que la información que brindan las entidades gubernamentales en sus servicios es clara y precisa?				4				4				4
16	¿Considera usted que las personas que han denunciado posibles casos de corrupción se encuentran protegidos de alguna u otra forma por el Estado?				4				4				4
17	¿Considera usted que las autoridades: Defensora del Pueblo, Defensoría Pública, Fiscalía General del Estado y Contraloría General del Estado fueron elegidas de manera transparente?				4				4				4
18	¿Considera usted que CPCCS es una institución con credibilidad?				4				4				4


MBA Paulina Elizabeth Méndez Guevara
C.C. # 1711706570
Registro Senescyt: 7702R-12-2659

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	7702R-12-2859
Institución de origen	UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID
Institución que reconoce	
Título	MASTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS (MBA)
Tipo	Extranjero
Fecha de registro	2012-02-24
Área o Campo de	
Observaciones	Título Propio

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjeros han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecuta en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 128 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 68 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandra Paulina Chuquimarca Cardenas
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
Planta de ASESORIA al Gabinete Ministerial 17-37 y ASESORÍA TÉCNICA, DISEÑO, GESTIÓN Y MONITOREO
Edificio Páez, Alameda E-7-83 entre Av. Diego de Arce y Av. Cotacachi
Código Postal: 17026 Quito, Ecuador. Teléfono: 593 2 2534 200 1711706570
www.sede.cesuperior.gob.ec



GENERADO: 25/10/2023 7:33 PM
del Ecuador

Quito, 25/10/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que MENDEZ GUEVARA PAULINA ELIZABETH, con documento de identificación número 1711706570, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: MENDEZ GUEVARA PAULINA ELIZABETH
Número de documento de identificación: 1711706570
Nacionalidad: Ecuator
Género: FEMENINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1032-02-197172
Institución de origen	UNIVERSIDAD UTE
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE TURISMO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-09-16
Área o Campo de	CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION COMERCIAL Y DERECHO
Observaciones	

Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
Planta de ASESORIA al Gabinete Ministerial 17-37 y ASESORÍA TÉCNICA, DISEÑO, GESTIÓN Y MONITOREO
Edificio Páez, Alameda E-7-83 entre Av. Diego de Arce y Av. Cotacachi
Código Postal: 17026 Quito, Ecuador. Teléfono: 593 2 2534 200 1711706570
www.sede.cesuperior.gob.ec



Validación Juez MBZ Carlos Muñoz

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador 2023."

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	MBA Carlos Muñoz		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica	()	Social ()
	Educativa	()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Sector Público		
Institución donde labora:	Corporación Financiera Nacional B.P.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	n/a		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Nominal
Autor:	Rensis Likert
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Segmento de la población
Significación:	Comprensión de las opiniones y actitudes

4. Soporte teórico

Definición conceptual de las variables y definiciones:

Variable 1: Calidad de Atención; indica Fernández (2015), la calidad de la atención no es un fin en sí misma, sino un medio que refleja un nuevo modelo de gestión de los asuntos públicos, un cambio en la imagen de la

institución, nuevas oportunidades del desempeño de los funcionarios enmarcado en hacerlo diferente y mejor, basado en diversas formas, contemplando la consideración y la eficiencia, entre la administración pública y los administrados.

Dimensiones de las variables:

- Dimensión 1.- Empatía: Interés, Atención y cortesía, Respeto
- Dimensión 2.- Capacidad de Respuesta: Tiempo, Rapidez de atención, Disposición
- Dimensión 3.- Transparencia: Prevención, oferta y demanda, cultura

Variable 2: Satisfacción de los Usuarios; Para Hoffman y Bateson (2018) la satisfacción del usuario es la apreciación de la eficacia por parte del mismo, ya que la impresión del usuario se sustenta en sus experiencias o en su satisfacción previa, que se rememora en cada encuentro posterior, lo que a su vez condiciona sus expectativas e intereses

Dimensiones de las variables:

- Dimensión 1.- Calidad de Servicio: Continuidad, Disponibilidad, Quejas y Reclamos
- Dimensión 2.- Tiempo de Respuesta: Nivel del servicio, Tiempo promedio, Comunicación
- Dimensión 3.- Confianza: Confiabilidad, Cumplimiento, Claridad de información.

1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador 2023", elaborado por Howard Olmedo Trejo Fuentes en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas

	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

- 1. No cumple con el criterio
- 2. Bajo Nivel
- 3. Moderado nivel
- 4. Alto nivel

Dicho esto, se calificará:

Variable: Calidad de Atención.

Dimensiones del instrumento: Empatía, capacidad de respuesta y transparencia.

Objetivos de las dimensiones: Verificar el alcance y su cumplimiento.

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCION															
Nro.	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Existe interés de parte de los funcionarios de las entidades públicas en resolver sus inquietudes?				X					X				X	
2	¿Normalmente cuando asiste a una entidad del gobierno para realizar un trámite los funcionarios del lugar le dan una buena atención?				X			X						X	
3	¿Alguna vez le han faltado al respeto en alguna institución que brinde servicios gubernamentales?				X				X					X	
4	¿Considera usted que la institución genera procesos sostenidos de formación ciudadana para reconocer las múltiples etnias o diversidades?				X				X					X	

5	¿Considera usted que la institución promueve la gestión de servicios públicos de calidad, oportunos y continuos?				X				X					X	
6	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana constituye un Estado para el buen vivir?				X				X				X		Enfoque de pregunta sobre buen vivir
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA															
7	¿Normalmente cuando asiste a realizar algún trámite en una institución del gobierno le atienden en un tiempo razonable?				X				X					X	
8	¿Considera que la atención que es expedida por las instituciones gubernamentales es rápida?				X			X						X	
9	¿Según su criterio, los funcionarios de las instituciones tienen la disposición de resolver sus dudas?				X				X				X		
10	¿Considera usted que la atención al administrado es la adecuada?				X				X					X	
11	¿Considera usted que la planificación estratégica dentro de la institución es la adecuada de acuerdo a lo parámetros públicos necesarios?				X			X						X	
12	¿Considera usted que la institución entrega o genera las iniciativas o estimula la participación ciudadana?				X			X				X		X	
DIMENSIÓN 3: TRANSPARENCIA															
13	¿Alguna vez ha sufrido de corrupción a causa de alguna entidad del sector privado?				X				X					X	
14	¿Considera que la información pública ha sido manejada de la mejor manera por el gobierno en lo que respecta a la oferta y la demanda?				X				X					X	
15	¿Cree que el actual régimen de gobierno provee una sana cultura de legalidad?				X				X					X	
16	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social cumple el rol para el cual fue creado?				X				X					X	
17	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social investiga actos que generen corrupción?				X				X					X	
18	¿Considera usted que las políticas de utiliza la institución al elegir las autoridades es la más idónea y adecuada?				X				X					X	

Variable: Satisfacción del usuario

Dimensiones del instrumento: Empatía, capacidad de respuesta y transparencia.

Objetivos de las dimensiones: Verificar el alcance y su cumplimiento

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO															
Nro.	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SERVICIO	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Considera que alguna vez se ha visto afectada la continuidad del servicio en alguna entidad gubernamental mientras realizaba algún trámite?				X					X				X	
2	¿Considera cuando asiste a realizar algún trámite a una entidad gubernamental se encuentra disponible el servicio?				X			X						X	
3	¿Considera que ha tenido que presentar algún reclamo o queja a causa del mal trato de algún servicio gubernamental?				X			X		X				X	
4	¿Considera usted que las denuncias generadas por actos de corrupción han sido solucionadas de manera oportuna y eficiente?				X				X			X		X	
5	¿Considera usted que se encuentra incluido en los procesos de deliberación pública?				X				X					X	
6	¿Considera usted que los foros de atención son los apropiados para cumplir su función de administrado?				X				X					X	
DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE RESPUESTA															

7	¿Considera que el nivel del servicio del CPCCS es el más digno?		X			X			X
8	¿Considera que se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta que brindan las organizaciones gubernamentales al tratarse de un trámite?		X			X			X
9	¿Considera que la comunicación entre los funcionarios de las instituciones gubernamentales es eficiente?		X		X				X
10	¿Considera usted que los informes sobre índices de responsabilidad que han sido comunicados al CPCCS han dado los frutos esperados?		X			X			X
11	¿Considera usted que las acciones del CPCCS generan libre acceso al administrado en general?		X			X			X
12	¿Considera usted que el CPCCS su accionar se basa en la preferencia y la debida motivación?		X			X			X
DIMENSION 3: CONFIANZA									
13	¿Considera que los jueces de garantía del Ecuador son solamente corrales a su criterio?		X			X			X
14	¿Considera que las instituciones gubernamentales a las que ha asistido por la necesidad de algún servicio cumplen con los horarios establecidos de atención?		X			X			X
15	¿Considera que la información que brindan las entidades gubernamentales en sus servicios es clara y precisa?		X			X			X
16	¿Considera usted que las personas que han denunciado posibles casos de corrupción se encuentran protegidas de alguna u otra forma por el Estado?		X			X			X
17	¿Considera usted que las autoridades Defensora del Pueblo Defensoría Pública, Fiscalía General del Estado y Contraloría General del Estado fueron elegidas de manera transparente?		X			X			X
18	¿Considera usted que CPCCS es una institución con credibilidad?		X			X			X



MBA Carlos Muñoz
C.C. # 170672692-2
Registro Senescyt: 1022-12-741881

Quito, 25/10/2023

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que MUÑOZ ARAUZ CARLOS ANDRE, con documento de identificación número 1706726922, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: MUÑOZ ARAUZ CARLOS ANDRE
 Número de documento de identificación: 1706726922
 Nacionalidad: Ecuador
 Género: MASCULINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1022-13-8603800
Institución de origen	UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN DIRECCION DE EMPRESAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2013-10-04
Área o Campo de	CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION COMERCIAL Y DERECHO
Observaciones	

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1005-02-253198
Institución de origen	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
Institución que reconoce	
Título	INGENIERO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2002-09-23
Área o Campo de	CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION COMERCIAL Y DERECHO
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1022-12-741881
Institución de origen	UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN DIRECCION DE EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-02-02
Área o Campo de	CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION COMERCIAL Y DERECHO
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 125 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-18-No.258-2018.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:



Sandre Paulina Chuquimera Cárdenas
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 25/10/2023 6:58 PM



Validación Juez MBZ Rodrigo Muñoz 1

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador 2023."

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	MBA. Rodrigo x Muñoz		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica	()	Social ()
	Educativa	()	Organizacional (x)
	Sector Público		
Áreas de experiencia profesional:	Sector Público		
Institución donde labora:	Corporación Financiera Nacional B.F.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	n/a		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Nominal
Autor:	Rensia Likert
Procedencia:	Cuestionario
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Segmento de la población
Significación:	Comprensión de las opiniones y actitudes

4. Soporte teórico

Definición conceptual de las variables y definiciones:

Variable 1: Calidad de Atención; indica Fernández (2015), la calidad de la atención no es un fin en sí misma, sino un medio que refleja un nuevo modelo de gestión de los asuntos públicos, un cambio en la imagen de la institución, nuevas oportunidades del desempeño de los funcionarios enmarcado en hacerlo diferente y mejor, basado en diversas formas, contemplando la consideración y la eficiencia, entre la administración pública y los administrados.

Dimensiones de las variables:

- Dimensión 1.- Empatía: Interés, Atención y cortesía, Respeto
- Dimensión 2.- Capacidad de Respuesta: Tiempo, Rapidez de atención, Disposición
- Dimensión 3.- Transparencia: Prevención, oferta y demanda, cultura

Variable 2: Satisfacción de los Usuarios; Para Hoffman y Bateson (2018) la satisfacción del usuario es la apreciación de la eficacia por parte del mismo, ya que la impresión del usuario se sustenta en sus experiencias o en su satisfacción previa, que se rememora en cada encuentro posterior, lo que a su vez condiciona sus expectativas e intereses

Dimensiones de las variables:

- Dimensión 1.- Calidad de Servicio: Continuidad, Disponibilidad, Quejas y Reclamos
- Dimensión 2.- Tiempo de Respuesta: Nivel del servicio, Tiempo promedio, Comunicación
- Dimensión 3.- Confianza: Confiabilidad, Cumplimiento, Claridad de información.

1. **Presentación de instrucciones para el íuez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador 2023", elaborado por Howard Olmedo Trejo Fuentes en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dicho esto, se calificará:

Variable: Calidad de Atención.

Dimensiones del Instrumento: Empatía, capacidad de respuesta y transparencia.

Objetivos de las dimensiones: Verificar el alcance y su cumplimiento.

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN														
Nro.	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Existe interés de parte de los funcionarios de las entidades públicas en resolver sus inquietudes?			x					x				x	
2	¿Normalmente cuando asiste a una entidad del gobierno para realizar un trámite los funcionarios del lugar le dan una buena atención?			x			x						x	
3	¿Alguna vez le han fallado al respecto en alguna institución que brinde servicios gubernamentales?	x					x						x	
4	¿Considera usted que la institución genera procesos sostenidos de formación ciudadana para reconocer las múltiples etnias o diversidades?		x						x				x	
5	¿Considera usted que la institución promueve la gestión de servicios públicos de calidad, oportunos y confiables?		x					x					x	
6	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana construye un Estado para el buen vivir?		x					x					x	
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
7	¿Normalmente cuando asiste a realizar algún trámite en una institución del gobierno le atienden en un tiempo razonable?		x					x					x	
8	¿Considera que la atención que es expedida por las instituciones gubernamentales es rápida?			x				x					x	
9	¿Según su criterio, los funcionarios de las instituciones tienen la disposición de resolver sus dudas?		x					x					x	
10	¿Considera usted que la atención al administrado es la adecuada?		x					x					x	
11	¿Considera usted que la planificación estratégica dentro de la institución es la adecuada de acuerdo a lo parámetros públicos necesarios?		x					x					x	
12	¿Considera usted que la institución entrega o genera las iniciativas o estimula la participación ciudadana?	x						x					x	
DIMENSIÓN 3: TRANSPARENCIA														
13	¿Alguna vez ha sufrido de corrupción a causa de alguna entidad del sector privado?			x				x					x	
14	¿Considera que la información pública ha sido manejada de la mejor manera por el gobierno en lo que respecta a la oferta y la demanda?		x					x					x	

15	¿Cree que el actual régimen de gobierno provee una sana cultura de legalidad?		x			x							x
16	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social cumple el rol para el cual fue creado?		x			x		x					
17	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social investiga actos que generan corrupción?		x			x							x
18	¿Considera usted que las políticas de utilice la institución el elegir las autoridades es la más idónea y adecuada?		x			x							x

Variable: Satisfacción del usuario

Dimensiones del instrumento: Empatía, capacidad de respuesta y transparencia.

Objetivos de las dimensiones: Verificar el alcance y su cumplimiento

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO														
Nro.	DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SERVICIO	CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	¿Considera que alguna vez se ha visto afectada la continuidad del servicio en alguna entidad gubernamental mientras realizaba algún trámite?			x					x					x
2	¿Considera cuando asiste a realizar algún trámite a una entidad gubernamental se encuentra disponible el servicio?			x				x						x
3	¿Considera que ha tenido que presentar algún reclamo o queja a causa del mal trato de algún servicio gubernamental?			x				x					x	
4	¿Considera usted que las denuncias generadas por actos de corrupción han sido solucionadas de manera oportuna y eficiente?			x				x						x
5	¿Considera usted que se encuentra incluido en los procesos de deliberación pública?			x				x						x
6	¿Considera usted que los horarios de atención han los apropiados para cumplir su acciones administrativas?			x				x						x
DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE RESPUESTA														
7	¿Considera que el nivel del servicio del CPCCS es el más óptimo?		x					x						x
8	¿Considera que se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta que brindan las organizaciones gubernamentales al tratarse de un trámite?			x				x						x
9	¿Considera que la comunicación entre los funcionarios de las instituciones gubernamentales es eficiente?			x				x						x
10	¿Considera usted que los informes sobre índices de responsabilidad que han sido comunicados al CPCCS han dado los frutos esperados?			x				x						x
11	¿Considera usted que las acciones del CPCCS generan libre acceso al administrado en general?		x					x						x

12	¿Considera usted que el CPCCS su accionar se basa en la pertinencia y la debida motivación?		x					x					x	
DIMENSIÓN 3: CONFIANZA														
13	¿Considera que los juzgados de garantía del Ecuador son totalmente confiables a su criterio?		x					x						x
14	¿Considera que las instituciones gubernamentales a las que ha asistido por la necesidad de algún servicio cumplen con los horarios establecidos de atención?			x				x						x
15	¿Considera que la información que brindan las entidades gubernamentales en sus servicios es clara y precisa?			x				x						x
16	¿Considera usted que las personas que han denunciado posibles casos de corrupción se encuentran protegidas de alguna u otra forma por el Estado?		x					x						x
17	¿Considera usted que las autoridades: Defensoría del Pueblo, Defensoría Pública, Fiscalía General del Estado y Contraloría General del Estado fueron elegidas de manera transparente?		x					x						x
18	¿Considera usted que CPCCS es una institución con credibilidad?		x					x						x



MBA Rodrigo Sebastián Muñoz Escalante

C.C. # 091043564-3

Registro Senescyt: 1044-2018-1921438

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que MUÑOZ ESCALANTE RODRIGO SEBASTIAN, con documento de identificación número 0910435643, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: MUÑOZ ESCALANTE RODRIGO SEBASTIAN
 Número de documento de identificación: 0910435643
 Nacionalidad: Ecuador
 Género: MASCULINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1044-2018-1921438
Institución de origen	UNIVERSIDAD DEL PACIFICO ESCUELA DE NEGOCIOS
Institución que reconoce	
Título	MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2018-01-09
Área o Campo de	CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION COMERCIAL Y DERECHO
Observaciones	

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-2017-1836105
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCIÓN QUIMICO BIOLÓGICAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2017-05-05
Área o Campo de	EDUCACION
Observaciones	

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-03-416710
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	PROFESOR EN QUIMICO BIOLÓGICAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2003-06-13
Área o Campo de	EDUCACION
Observaciones	

Anexo 3 (1d) Validez de contenido con V de Aiken

ITEMS	CRITERIOS	EXP DL	EXP PM	EXP CM	EXP RM	SUMA	MEDIA	V DE AIKEN	IC INFERIOR FINAL	IC SUPERIOR	RESULTADO
P01	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
	COHERENCIA	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
P02	CLARIDAD	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	COHERENCIA	3	4	3	3	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P03	CLARIDAD	4	4	3	2	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
	COHERENCIA	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P04	CLARIDAD	4	4	4	3	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P05	CLARIDAD	4	4	4	3	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	COHERENCIA	2	4	4	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
P06	CLARIDAD	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	COHERENCIA	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	3	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
P07	CLARIDAD	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
P08	CLARIDAD	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	3	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
P09	CLARIDAD	4	4	4	3	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P10	CLARIDAD	4	4	3	2	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
P11	CLARIDAD	4	4	4	3	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	COHERENCIA	3	4	3	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	4	3	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P12	CLARIDAD	4	4	4	1	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	3	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	3	3	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
P13	CLARIDAD	4	4	3	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	4	3	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	4	3	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P14	CLARIDAD	4	4	4	2	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
P15	CLARIDAD	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	4	3	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
P16	CLARIDAD	2	4	4	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	COHERENCIA	2	4	4	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	4	2	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
P17	CLARIDAD	2	4	4	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE

P18	COHERENCIA	2	4	4	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P18	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
	COHERENCIA	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P01	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
	CLARIDAD	2	4	3	4	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
P01	COHERENCIA	2	4	4	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
P02	CLARIDAD	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
	COHERENCIA	3	4	3	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
P02	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
	CLARIDAD	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
P03	COHERENCIA	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	3	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
P04	CLARIDAD	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
P04	RELEVANCIA	4	4	3	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	CLARIDAD	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P05	COHERENCIA	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	4	2	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
P06	CLARIDAD	4	4	3	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
P06	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
	CLARIDAD	3	4	4	2	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
P07	COHERENCIA	4	4	4	3	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
P08	CLARIDAD	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	4	3	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P08	RELEVANCIA	3	4	3	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	CLARIDAD	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P09	COHERENCIA	4	4	3	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	3	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
P10	CLARIDAD	2	4	4	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	COHERENCIA	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
P10	RELEVANCIA	4	4	3	2	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
	CLARIDAD	3	4	4	2	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
P11	COHERENCIA	4	4	3	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	4	2	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
P12	CLARIDAD	3	4	4	2	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
	COHERENCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
P12	RELEVANCIA	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	CLARIDAD	4	4	4	2	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
P13	COHERENCIA	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	3	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
P14	CLARIDAD	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
	COHERENCIA	3	4	4	4	15	3,75	0,917	0,74	1,12	ACEPTABLE
P14	RELEVANCIA	3	4	3	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	CLARIDAD	2	4	3	4	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
P15	COHERENCIA	2	4	4	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	4	4	4	4	16	4,00	1,000	0,86	1,14	ACEPTABLE
P16	CLARIDAD	3	4	4	2	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
	COHERENCIA	3	4	3	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
P16	RELEVANCIA	3	4	3	4	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	CLARIDAD	3	4	4	2	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE

	COHERENCIA	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	3	3	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE
P18	CLARIDAD	3	4	3	2	12	3,00	0,667	0,44	0,98	ACEPTABLE
	COHERENCIA	3	4	4	3	14	3,50	0,833	0,63	1,08	ACEPTABLE
	RELEVANCIA	3	4	3	3	13	3,25	0,750	0,53	1,04	ACEPTABLE

V= PROM-1/k

Anexo 4 Formato Cuestionario

Mediante el presente cuestionario, se pretende recoger información relacionada con la investigación titulada " **Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en una Organización Gubernamental de Quito, Ecuador 2023**", por lo que se le solicita se sirva completar la información demográfica y marcar la respuesta que más se adecúe a su realidad. Cabe aclarar que el presente cuestionario es anónimo. Se agradece contestar con honestidad.

Es importante indicar que al continuar acepta su **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

A. Grupo etario

1. De 22 a 30 años..... ()
2. De 30 a 40 años..... ()
3. De 40 a 50 años..... ()
4. Más de 50 años..... ()

B. Género

1. Femenino..... ()
2. Masculino..... ()

C. Formación académica

- 1. Primaria..... ()
- 2. Secundaria..... ()
- 3. Superior..... ()
- 4. Otro..... ()

D. Condición Laboral

- 1. Servidor Público..... ()
- 2. Empleado privado..... ()
- 3. Independiente..... ()
- 4. Otro..... ()

II. A continuación, marque la respuesta que más se adecúe a su realidad, considerando la siguiente escala:

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

VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN						
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA						
1	¿Existe interés de parte de los funcionarios de las entidades públicas en resolver sus inquietudes?	1	2	3	4	5
2	¿Normalmente cuando asiste a una entidad del gobierno para realizar un trámite los funcionarios del lugar le dan una buena atención?	1	2	3	4	5
3	¿Alguna vez le han faltado al respeto en alguna institución que brinde servicios gubernamentales?	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que la institución genera procesos sostenidos de formación ciudadana para reconocer las múltiples etnias o diversidades?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que la institución promueve la gestión de servicios públicos de calidad, oportunos y contínuos?	1	2	3	4	5

6	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana construye un Estado para el buen vivir?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	¿Normalmente cuando asiste a realizar algún trámite en una institución del gobierno le atienden en un tiempo razonable?	1	2	3	4	5
8	¿Considera que la atención que es expedida por las instituciones gubernamentales es rápida?	1	2	3	4	5
9	¿Según su criterio, los funcionarios de las instituciones tienen la disposición de resolver sus dudas?	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que la atención al administrado es la adecuada?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que la planificación estratégica dentro de la institución es la adecuada de acuerdo a los parámetros públicos necesarios?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que la institución entrega o genera las iniciativas o estimula la participación ciudadana?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: TRANSPARENCIA						
13	¿Alguna vez ha sufrido de corrupción a causa de alguna entidad del sector privado?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que la información pública ha sido manejada de la mejor manera por el gobierno en lo que respecta a la oferta y la demanda?	1	2	3	4	5
15	¿Cree que el actual régimen de gobierno provee una sana cultura de legalidad?	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social cumple el rol para el cual fue creado?	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social investiga actos que generan corrupción?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que las políticas de utilizar la institución al elegir las autoridades es la más idónea y adecuada?	1	2	3	4	5

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL SERVICIO						
1	¿Considera que alguna vez se ha visto afectada la continuidad del servicio en alguna entidad gubernamental mientras realizaba algún trámite?	1	2	3	4	5
2	¿Considera cuando asiste a realizar algún trámite a una entidad gubernamental se encuentra disponible el servicio?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que ha tenido que presentar algún reclamo o queja a causa del mal trato de algún servicio gubernamental?	1	2	3	4	5

4	¿Considera usted que las denuncias generadas por actos de corrupción han sido solucionadas de manera oportuna y eficiente?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que se encuentra incluido en los procesos de deliberación pública?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que los horarios de atención son los apropiados para cumplir su accionar de administrado?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: TIEMPO DE RESPUESTA						
7	¿Considera que el nivel del servicio del CPCCS es el más óptimo?	1	2	3	4	5
8	¿Considera que se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta que brindan las organizaciones gubernamentales al tratarse de un trámite?	1	2	3	4	5
9	¿Considera que la comunicación entre los funcionarios de las instituciones gubernamentales es eficiente?	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que los informes sobre indicios de responsabilidad que han sido comunicados al CPCCS han dado los frutos esperados	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que las acciones del CPCCS generan libre acceso al administrado en general?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que el CPCCS su accionar se basa en la pertinencia y la debida motivación?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: CONFIANZA						
13	¿Considera que los juzgados de garantía del Ecuador son totalmente confiables a su criterio?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que las instituciones gubernamentales a las que ha asistido por la necesidad de algún servicio cumplen con los horarios establecidos de atención?	1	2	3	4	5
15	¿Considera que la información que brindan las entidades gubernamentales en sus servicios es clara y precisa?	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que las personas que han denunciado posibles casos de corrupción se encuentran protegidas de alguna u otra forma por el Estado?	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que las autoridades: ¿Defensoría del Pueblo, Defensoría Pública, Fiscalía General del Estado y Contraloría General del Estado fueron elegidas de manera transparente?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que CPCCS es una institución con credibilidad?	1	2	3	4	5

Anexo 6 Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “.....”, cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “.....”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de..... minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email:
y Docente asesor (Apellidos y Nombres)email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, TREJO FUENTES HOWARD OLMEDO identificado con N° de Documento N° 1203464910 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ORGANIZACIÓN GUBERNAMENTAL DE QUITO, ECUADOR 2023".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

PIURA, 29 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
HOWARD OLMEDO TREJO FUENTES PASAPORTE: 1203464910 ORCID: 0000-0002-9928-3252	Firmado electrónicamente por: HTREJO el 29-12-2023 09:27:04

Código documento Trilce: TRI - 0712693



Anexo 6: Ficha técnica del Instrumento

Variable: Calidad de atención

Técnicas: La encuesta

Instrumentos: Cuestionario de la escala de Likert

Autor: Trejo Fuentes Howard Olmedo

Año: 2023

Lugar: Ciudad de Quito

Objetivo: Medir la variable de calidad de atención

Tiempo de duración: 30 minutos

Aplicación: Muestra relacionada al administrado de la ciudad de Quito

Administración: Individual

Dimensiones: Empatía, capacidad de respuesta y transparencia.

Baremo: Alto, aceptable y bajo.

Puntuación y escala de calificación:

Escala de medición LIKERT

Niveles	Descripción
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Información tomada de investigación propia del autor. Elaborada por el autor.

Variable: Satisfacción de los usuarios

Técnicas: La encuesta

Instrumentos: Cuestionario de la escala de Likert

Autor: Trejo Fuentes Howard Olmedo

Año: 2023

Lugar: Ciudad de Quito

Objetivo: Medir la variable de satisfacción de los usuarios

Tiempo de duración: 30 minutos

Aplicación: Muestra relacionada al administrado de la ciudad de Quito

Administración: Individual

Dimensiones: Calidad del servicio, tiempo de respuesta y confianza

Baremo: Alto, aceptable y bajo.

Puntuación y escala de calificación

Escala de medición LIKERT

Niveles	Descripción
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Información tomada de investigación propia del autor. Elaborada por el autor.

Anexo 7: Prueba Piloto: Confiabilidad, Alpha de Cronbach

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	19

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	18

Anexo 8: Calculo de muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Confiabilidad=	91,76%
Alfa=	8,24%
z=	1,7369273

Población	N=	819861
	p=	0,5
	q=	0,5
	Z=	1,73692732
	e=	8%

	n=	111,068414
Muestra	n=	112

Anexo 9: Análisis descriptivo de frecuencia

Estadísticos

N	VARIABLE 1 INTERVALOS		VARIABLE 2 INTERVALOS	
	Válido	Perdidos		
		112	112	
		0	0	

Tabla de frecuencia

VARIABLE 1 INTERVALOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	30	26,8	26,8	26,8
	MEDIO	70	62,5	62,5	89,3
	ALTO	12	10,7	10,7	100,0
	Total	112	100,0	100,0	

VARIABLE 2 INTERVALOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	43	38,4	38,4	38,4
	MEDIO	62	55,4	55,4	93,8
	ALTO	7	6,3	6,3	100,0
	Total	112	100,0	100,0	