



**Universidad César Vallejo**

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

Estrategias para aumentar la calidad de gestión de las solicitudes de los usuarios en Prefectura del Guayas, periodo 2021-2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Ramirez Godoy, Erick Alberto ([orcid.org/0009-0007-6636-8448](https://orcid.org/0009-0007-6636-8448))

**ASESORES:**

Mg. Alban Villarreyes Victoria Amanda ([orcid.org/0000-001-8077-3860](https://orcid.org/0000-001-8077-3860))

Dr. Saavedra Olivos, Juan Jose ([orcid.org/0000-0001-8191-8988](https://orcid.org/0000-0001-8191-8988))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA — PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi familia, por su apoyo incondicional.  
A todos los que han formado parte de mi crecimiento profesional.  
Muchas gracias

Ramírez Godoy, Erick Alberto

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la vida y las fortalezas necesarias para  
seguir día a día adelante.

A todos mis familiares y amigos, que me han apoyado de una u otra forma, en los  
retos y desafíos que he tenido que enfrentar para lograr metas y objetivos.

Ramírez Godoy, Erick Alberto

## Declaratoria de Autenticidad de los Asesores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "Estrategias para aumentar la calidad de gestión de las solicitudes de los usuarios en Prefectura del Guayas, Periodo 2021-2022", cuyo autor es RAMIREZ GODOY ERICK ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 09 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 09-08-2023 12:19:53
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03874808 ORCID: 0000-0001-8191-8988	Firmado electrónicamente por: JJSAAVEDRAO el 09-08-2023 12:39:06

Código documento Trilce: TRI - 0646120



## Declaratoria de Originalidad del Autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMIREZ GODOY ERICK ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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: "Estrategias para aumentar la calidad de gestión de las solicitudes de los usuarios en Prefectura del Guayas, Período 2021-2022", 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
ERICK ALBERTO RAMIREZ GODOY PASAPORTE: A4112719 ORCID: 0009-0007-6636-8448	Firmado electrónicamente por: ERAMIREZGO2086 el 09-08-2023 10:55:15

Código documento Trilce: TRI - 0646123

## Índice de Contenidos

Cátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autenticidad de los Asesores.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
Índice de Contenidos .....	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico .....	4
III. Metodología.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	14
3.1.1 Tipo de Investigación.....	14
3.1.2 Diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.2.1 Variable Dependiente .....	15
3.2.2 Variable dependiente.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.3.1 Población.....	17
3.3.2 Muestra.....	17
3.3.3 Muestreo.....	17
3.3.4 Unidad de análisis .....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.4.1 Técnicas de recolección de datos.....	19
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5 Procedimientos .....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. Resultados.....	23
4.1 Resultados de la encuesta.....	23
4.2 Hipótesis y correlación de las variables .....	33

4.2.1	Contrastación de la hipótesis.....	33
V.	Discusión.....	35
5.1	Estrategias para mejorar la calidad en la gestión de las solicitudes de los usuarios en la Prefectura del Guayas.....	37
VI.	Conclusiones.....	41
VII.	Recomendaciones.....	42
	Referencias.....	43
	Anexos .....	51

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Ponderación escala de las opciones de respuesta en la encuesta a realizar .....	20
<b>Tabla 2</b> Resumen del procesamiento de los datos en SPSS.....	21
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad Alfa de Cronbach en SPSS .....	21
<b>Tabla 4</b> La prefectura cuenta con instalaciones físicas adecuadas .....	23
<b>Tabla 5</b> La prefectura cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes .....	24
<b>Tabla 6</b> Ha recibido atención oportuna cuando introduce una solicitud.....	25
<b>Tabla 7</b> Ha presentado quejas e inconformidades con el servicio recibido.....	26
<b>Tabla 8</b> Ha tenido inconvenientes en la prefectura con el uso de datos personales .....	27
<b>Tabla 9</b> El personal de la prefectura ha mostrado empatía .....	28
<b>Tabla 10</b> Ha recibido las quejas o inconformidades.....	29
<b>Tabla 11</b> Siente satisfacción con el servicio recibido.....	30
<b>Tabla 12</b> Percibe calidad en el servicio recibido de la prefectura .....	31
<b>Tabla 13</b> Recibe oportuna respuesta a las solicitudes.....	32
<b>Tabla 14</b> Calidad de la gestión de las solicitudes y las estrategias.....	33
<b>Tabla 15</b> Correlación entre calidad de la gestión de las solicitudes y las estrategias .....	34



## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Diseño de la Investigación.....	14
<b>Figura 2</b> La prefectura cuenta con instalaciones físicas adecuadas.....	23
<b>Figura 3</b> La prefectura cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes .....	24
<b>Figura 4</b> Ha recibido atención oportuna cuando introduce una solicitud .....	25
<b>Figura 5</b> Ha presentado quejas e inconformidades con el servicio recibido .....	26
<b>Figura 6</b> Ha tenido inconvenientes en la prefectura con el uso de datos personales .....	27
<b>Figura 7</b> El personal de la prefectura ha mostrado empatía.....	28
<b>Figura 8</b> Ha recibido las quejas o inconformidades.....	29
<b>Figura 9</b> Siente satisfacción con el servicio recibido .....	30
<b>Figura 10</b> Percibe calidad en el servicio recibido de la prefectura.....	31
<b>Figura 11</b> Recibe oportuna respuesta a las solicitudes .....	32
<b>Figura 12</b> <i>Calidad de la gestión de las solicitudes y las estrategias</i> .....	34
<b>Figura 13</b> Estrategia e-gobierno .....	37
<b>Figura 14</b> Página oficial de la prefectura del Guayas .....	38

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general proponer estrategias para aumentar la calidad en la gestión de las solicitudes de los usuarios en la Prefectura del Guayas, en el periodo 2021-2022.

El tipo de investigación fue básica, no experimental y se trabajó con una población de 385 ciudadanos pertenecientes a la provincia del Guayas que se acercaron a las instalaciones de la prefectura objeto de estudio, para realizar trámites y gestiones.

Como técnica de recolección de información se empleó la encuesta y como instrumento un cuestionario que sirvió para recaudar la información de los ciudadanos encuestados. Por cada una de las variables de investigación se plantearon interrogantes para conocer sobre la calidad de la gestión y las solicitudes de los usuarios. Los datos obtenidos se procesaron a través del software estadístico SPSS de IBM versión 29.0 lo que permitió conocer la correlación de Spearman.

Como principales resultados se obtuvo una correlación directa y significativa entre las variables de estudio aceptándose la hipótesis de investigación y finalmente se proponen estrategias para aumentar la calidad de los servicios que se ofrecen en la atención a los ciudadanos en la prefectura del Guayas, considerando entre otras, la informatización, interacción ciudadana, participación democrática, integración.

Palabras clave: calidad, gestión, servicio público, solicitudes de usuarios.

## **Abstract**

The present investigation has as a general objective to propose strategies to increase the quality in the management of user requests in the Prefecture of Guayas, in the period 2021-2022.

The type of research was basic, non-experimental and we worked with a population of 385 citizens belonging to the province of Guayas who came to the facilities of the prefecture under study, to carry out procedures and procedures.

The survey was used as an information collection technique and a questionnaire was used as an instrument that served to collect information from the citizens surveyed. For each of the research variables, questions were raised to learn about the quality of management and user requests. The data obtained were processed through the statistical software SPSS from IBM version 29.0, which allowed knowing the Spearman correlation.

As main results, a direct and significant correlation was obtained between the study variables, accepting the research hypothesis and finally, strategies are proposed to increase the quality of the services offered in the attention to citizens in the Guayas prefecture, considering among others , computerization, citizen interaction, democratic participation, integration.

Keywords: quality, management, public service, user requests.

## I. Introducción

La tranquilidad y el bienestar de los ciudadanos de un país depende en un alto grado de la complacencia de sus necesidades, consideradas esenciales para tener calidad de vida; los servicios públicos representan el grupo de diligencias a por medio de las que se espera alcanzar tal satisfacción (Moreno, 2022). De acuerdo con lo que señalaron Gaviria y Delgado (2020) la dirección estatal es la primordial garante de ofrecer servicios eficaces y justos a los ciudadanos, por medio de sus distintas instituciones y organismos.

El panorama social en sí mismo representa uno de los grandes desafíos que tiene la gestión del Estado, debiendo responder a los requerimientos de los ciudadanos de un país, sin obviar la garantía de la justicia social y efectuando el óptimo uso de los recursos (Dill'Erva, 2021). Las políticas públicas cumplen una función relevante en la gestión de las instituciones que representan al Estado, pues estas deben ser acatadas y garantizar el derecho y dirección a los bienes y servicios a todos los habitantes de un país (Moreno, 2022).

Según Lavayen et al. (2021) dentro de las instituciones que ejecutan funciones relevantes en el sector público se encuentran las Prefecturas, las cuales ofrecen servicios públicos que revisten vital importancia para la sociedad. Por su parte, Soledispa (2021) mencionó que se trata de una institución política y administrativa y se conoce como la encargada principal de dar respuesta a las solicitudes que realizan los ciudadanos en asuntos relacionados con gestión del alumbrado público, agua potable, saneamiento de las zonas, seguridad de los ciudadanos, servicios sociales, entre otros que contribuyen al bienestar de las personas.

Para López y Medranda (2016) las prefecturas también están encargadas de la planificación urbana y el progreso financiero de la zona, lo que deja entender de forma clara la relevante función de esta institución en la sociedad. Explicó Pillaca (2022) la adecuada gestión a las solicitudes que hagan los ciudadanos ante las prefecturas, será concluyente al momento lograr objetivos vinculados con el aumento de la satisfacción de los usuarios. Para Sahún (2019) la calidad de un servicio público va en concordancia con la consecución de los objetivos que la administración pública se ha establecido, debiendo prevalecer el bienestar de la sociedad y la respuesta a las escaseces de los ciudadanos.

Del mismo modo, Ibagón et al. (2020) señalan que la buena calidad en un servicio público prestado, debe constituir un deber primordial de los funcionarios o colaboradores que laboran en la administración pública. Rivero (2021) opinó que el Estado debe garantizar por medio de dicha administración y en concordancia con las Leyes pertinentes, la regulación, supervisión y certificación de la calidad otorgada en el servicio. Para Medrano (2019) la provisión de servicios públicos de forma eficiente y eficaz es crucial para el progreso razonable y el suerte de las colectividades locales.

Es importante mencionar que la Prefectura del Guayas tiene como principal misión institucional gestionar y ejecutar obras de servicios con calidez, promoviendo la equidad y la ecuanimidad nacional, la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo económico y bienestar de los poblaciones de la provincia (Prefectura del Guayas, 2018).

En el Estatuto Orgánico de gestión organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas, se menciona en el artículo 5 que la estructura organizacional se sustenta en la filosofía de asegurar la calidad de los servicios para la colectividad en concordancia con los objetivos del régimen de desarrollo y lo que señala la Constitución de la República del Ecuador (Prefectura del Guayas, 2018). No obstante, en el presente trabajo se pone en contexto una problemática que se viene presentando en la Prefectura del Guayas, relacionada con la lentitud en la respuesta a las peticiones y requerimientos de los ciudadanos.

Estas peticiones, solicitudes o requerimientos son recibidos por la Secretaría General y posteriormente se direccionan a las distintas áreas o departamentos correspondientes encargadas de solucionar el problema o responder a la solicitud. Sin embargo, no existe un control y seguimiento a los trámites, lo que impide dar una respuesta a los usuarios cuando se acercan a las oficinas a conocer el estatus de sus solicitudes. Lo señalado, genera inconformidad e insatisfacción incidiendo directamente en la calidad de la gestión de los servicios que ofrece la Prefectura, siendo necesario hacer una revisión de los procesos con la finalidad de proponer estrategias que puedan mejorarlos.

En este contexto, para realizar la investigación se considera el siguiente problema general: ¿Qué estrategias aumentan la calidad en la gestión de las solicitudes de los usuarios en la Prefectura del Guayas periodo 2021 - 2022?

Es por ello que la investigación tiene una justificación social porque pone en contexto un problema que abarca el interés colectivo y que explora una opción de tramitación al inconveniente que se muestra en la Prefectura del Guayas, afectando la calidad de la gestión ofrecido a la población en sus diversas solicitudes y requerimientos. La investigación también es muy importante porque el encargo gubernamental representa todos los procesos y actividades que el Estado realiza para responder a las peticiones de la población y garantizar el bienestar colectivo, por tanto, las instituciones que representan al Estado entre estas las Prefecturas, deben emplear estrategias y acciones que permitan dar respuesta oportuna y excelente servicio a los usuarios (Huiman, 2020).

También se justifica desde el aspecto práctico, porque se proponen estrategias que ayudarán a la Prefectura del Guayas a mejorar la calidad de los servicios y contribuir al bienestar y satisfacción de la población en la gestión realizada. Del mismo modo, la propuesta aquí realizada, será de utilidad para otras instituciones del sector público que también presenten dificultades en la gestión de las peticiones de los usuarios.

Partiendo de lo señalado, se plantea como objetivo general proponer estrategias para aumentar la calidad en la gestión de las solicitudes de los usuarios en la Prefectura del Guayas, en el periodo 2021-2022.

Como objetivos específicos se han planteado: a.- realizar una revisión a la literatura para conocer la importancia de la calidad de los servicios públicos en la satisfacción de los usuarios; b.- diagnosticar la situación actual relacionada con la calidad de la gestión de las solicitudes y las estrategias que utiliza la Prefectura del Guayas para gestionar lo solicitado por los usuarios y, c.- enunciar estrategias que permitan mejorar la calidad en la gestión de las solicitudes de los usuarios en la Prefectura del Guayas. A través de la hipótesis general se espera comprobar si existe influencia de las estrategias que utiliza actualmente la Prefectura del Guayas, en la calidad de la gestión de las solicitudes.

## II. Marco Teórico

Se mencionan a continuación antecedentes locales relacionados con la variable dependiente calidad de gestión de las solicitudes, para lo cual se consultó publicado por Arredondo y Gómez (2017) donde plantearon como objetivo general medir la calidad de gestión del servicio percibida desde la perspectiva del consumidor ante los servicios que ofrece una entidad pública relacionada con agua potable en Santo Domingo. Como metodología principal, realizaron una investigación descriptiva y como habilidad de cogida de reseñas aplicaron una encuesta a 100 ciudadanos que reciben el servicio público. La encuesta representó un instrumento fiable y válido para evaluar la percepción de los consumidores de la calidad de los servicios públicos. Dentro de los resultados obtenidos identificaron las extensiones de la eficacia de los servicios, generando como resultados niveles bajos de satisfacción en los usuarios. Concluyeron que establecer un modelo de calidad del servicio, conlleva a implementar procesos de mejora continua.

De igual forma, Bustamante et al. (2020) presentaron artículo científico donde establecieron como objetivo general comparar las expectativas con las percepciones de la eficacia de asistencia en los usuarios del sistema de salud primaria en una localidad de Ecuador. En la metodología utilizada por los autores, se basaron en un artículo cuantitativo, no experimental de arquetipo descriptivo. Como técnica de recolección de información utilizaron un cuestionario que fue aplicado a 533 personas que reciben servicio de atención primaria. Para validar el contenido de la herramienta, se sujetó a la confianza a través del Alfa de Cronbach, generando resultados confiables que fueron presentados en gráficos y tablas. Dentro de los resultados obtenidos, con mayor frecuencia las mujeres indicaron que existe calidad en el servicio ofrecido por la entidad. Concluyeron que los factores de expectativas general sobre el servicio se pueden comparar con los factores de percepción.

Por su parte, Gaviria y Delgado (2020) realizaron artículo científico donde esbozaron como objetivo general exponer perfeccionamientos en la eficacia de los servicios públicos en la gestión municipal. Utilizaron un tipo de investigación no experimental básica y una revisión sistemática de investigaciones científicas. Dentro de los resultados principales obtenidos, se pudo conocer que los cambios

en la administración pública deben orientarse a los requerimientos de los ciudadanos, convirtiéndose en un desafío del gobierno nacional y local, responder a las necesidades de los ciudadanos bajo estándares de calidad.

Se hace referencia a artículo científico publicado por Ruiz (2020) quien planteó como objetivo general estar al tanto y exponer progresos en la eficacia de la gestión gubernamental en el desarrollo de las municipalidades en San Martín. Como métodos de indagación se basó en un tipo de investigación descriptiva con enfoque cualitativo y utilizó la técnica de revisión documental donde consultó diversos trabajos académicos para conocer sobre la importancia de la calidad del servicio en las instituciones públicas. Dentro de los principales resultados señaló que la calidad del servicio público es un proceso que requiere ser ofrecido con características que estén por encima de las expectativas de los usuarios, con el propósito de dar una respuesta fiable, segura, empática y de satisfacción a los ciudadanos. Concluyó, que la calidad de la gestión dependerá en un alto porcentaje de los procesos que se realizan a nivel administrativo de las entidades públicas, donde los funcionarios públicos requieren ser capacitados, fomentando la mejora continua.

Dentro de antecedentes nacionales vinculados a la variable independiente estrategias, se consultó artículo científico realizado por Albuja et al. (2018) quienes realizaron estudio planteando como objetivo general analizar de qué manera las estrategias de herramientas tecnológicas, inciden en el funcionamiento interno en el área de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) en Ambato Ecuador y la respuesta dada a los requerimientos de los ciudadanos. Como principal inventiva los autores efectuaron una investigación descriptiva y explicativa y como técnica de recolección de datos realizaron una investigación documental sobre trámites que ingresaron los ciudadanos al balcón de servicios durante el año 2017.

Dentro de los principales resultados destacaron que no existe una total integración estratégica tecnológica en el GAD y el uso que le dan los funcionarios públicos, esto motivado a desconocimiento de su uso, siendo necesaria una mejora en la capacitación de los funcionarios, así como estrategias para el flujo de información. Concluyeron, que día a día los ciudadanos se acercan al GAD a solicitar la solución de problemas diversos o gestionar trámites, por lo que es muy



importante que se cuente no solo con la tecnología sino con la capacitación del talento humano para responder oportunamente a los requerimientos ciudadanos mejorando no solo el tiempo de respuesta, sino el uso de los recursos.

Otro antecedente nacional, fue el artículo científico realizado por Barragán (2022) donde propuso realizar un análisis desde una figura posmoderna, donde se ha empleado como estrategias un nuevo modelo de la Dirección estatal, los nuevos procesos y las primicias en el encargo público de Ecuador. Como metodología realizó una investigación analítica, descriptiva y cuantitativa, además para la recolección de información utilizó la técnica de la encuesta a través de la cual obtuvo información de 29 funcionarios del Estado con la finalidad de conocer aspectos vinculados al uso de la tecnología en las gestiones de las solicitudes públicas. Como principales resultados, evidenciaron que las estrategias tecnológicas utilizadas por el Estado ecuatoriano en el sector público, presentan escaseces de rastreo y examen de recursos, además de controles a los accesos y la correcta gestión documental.

Del mismo modo, Sarango (2021) propuso en su investigación proponer como estrategia, la gestión de procesos con la finalidad de generar beneficios, mejoras, disminuir tiempos muertos, disminuir costos, para alcanzar una mayor eficiencia en las actividades que se gestionan en la Prefectura de Azuay y los requerimientos de los ciudadanos. Como metodología realizó un tipo de investigación descriptiva con enfoque mixto y como técnica de recolección de información el examen directo y la conversación la cual fue realizada a funcionarios de los departamentos de la Prefectura. Como resultado obtuvo que la utilización de software estadísticos agrega valor a los procesos de la organización y permiten dar una respuesta más eficiente a los requerimientos de los ciudadanos y los procesos administrativos. Concluyó que la tecnología brinda excelentes oportunidades para aumentar la eficacia y eficiencia de los servicios que se brindan a través de la administración pública, sin embargo, se requiere que los funcionarios conozcan la importancia de manejar adecuadamente la información y dar solución a las solicitudes.

En investigación realizada por Fulpaz (2022) la autora se planteó como objetivo general analizar las estrategias administrativa en el gobierno de Azuay y su efecto en la eficacia de asistencia a los habitantes. Como metodología de

investigación realizó un estudio descriptivo con una técnica analítica y crítica. Efectuó un diagnóstico de la situación para conocer los procesos que se llevan a cabo en el GAD y la manera en que se responde a los requerimientos ciudadanos. Como resultado, diseñó un modelo de gestión administrativa proponiendo nuevas estrategias asentadas en el modelo administrativo Walt Disney para optimar la eficacia en la prestación que brinda el gobierno autónomo descentralizado de la provincia del Carchi. Concluyó que el modelo propuesto suma a la satisfacción de los usuarios internos y externos, porque ayuda a una mayor eficiencia de los recursos y eficacia en el tiempo de respuesta a los ciudadanos.

De esta manera, los antecedentes nacionales vinculados a la variable dependiente calidad de gestión de las solicitudes, han sido descritos en los párrafos primeros, se consideran un aporte importante al entendimiento de esta investigación, pues la gestión pública representa la base de la gerencia del Estado, donde el objetivo principal es responder a las necesidades y exigencias que exponen los ciudadanos, en concordancia con las políticas públicas y los objetivos a nivel estatal.

Dentro de los antecedentes internacionales revisados relacionados con la variable dependiente calidad de gestión de las solicitudes, se encuentra el artículo científico publicado por López (2018) en el que esbozó como meta principal fijar la correspondencia entre la comisión del talento humano y la eficacia del encargo público que se ofrece en la provincia de Leoncio Prado. Como metodología, utilizó dos instrumentos de recolección de información bajo la técnica de encuesta. Esta encuesta se planteó con la finalidad de conocer aspectos vinculados a la variable de gestión del talento humano y la variable de calidad del servicio. Como resultados obtuvieron que concurre una correlación de 0.969 indicando que existe una alta dependencia entre las variables de estudio. Concluyó que la actitud de los funcionarios públicos está altamente vinculadas a la calidad del servicio y es necesario que se forme al personal de las instituciones públicas para que comprendan la importancia de su función.

Por su parte, Maizondo (2021) realizó artículo científico donde se planteó como objetivo general conocer el vínculo que tiene la modernización y la calidad de la gestión en los módulos de atención en una institución del Estado. Como metodología el autor acudió a una investigación de ejemplo cuantitativo, básica con

diseño no experimental longitudinal. La población estuvo representada por 550 usuarios del servicio público y se manejó la pericia de averiguación para conocer las opiniones de los ciudadanos. Los resultados demostraron que el proceso de modernización tiene como meta mejorar la gestión de las instituciones públicas, auspiciando la calidad del servicio en la atención a la población. Concluye, que es necesario que se sigan gestionando esfuerzos para modernizar los servicios públicos, lo que a su vez aumenta la satisfacción de los usuarios y la eficacia en la respuesta a sus solicitudes.

De igual forma, Fernández (2019) realizó artículo científico donde esbozó como objetivo general implementar un sistema virtual para autoevaluar la calidad de la gestión y el servicio en una institución pública educativa del Estado peruano. Como metodología se basó en un estudio cuantitativo, con diseño de investigación no experimental, descriptivo y transversal. Como técnica de recolección de información realizó una encuesta a una muestra de 180 individuos, cuyos resultados fueron analizados y presentados de forma clara a los usuarios de la información. En los resultados obtenidos se pudo conocer que la institución objeto de estudio, no posee un mecanismo de autoevaluación de la calidad en el servicio, en parte por el menoscabo de capitales financieros que le permitan cumplir con esta actividad. Concluyó que la implementación de un sistema virtual contribuirá a conocer si se están logrando los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio y alcanzar la calidad de estos.

Flores y Núñez (2021) presentaron artículo científico donde narraron como objetivo general describir la gestión procesos en ocasión al plan de modernización de la gestión pública en Perú, en una institución pública. Como metodología, utilizaron una investigación de tipo descriptiva y como técnica de recolección de información efectuaron entrevistas a expertos en la diligencia de la Norma Técnica N° 001-2018-SGP/PCM. Concluyeron que la institución objeto de estudio no aplica la normativa vigente dejando vacíos en la gestión pública. Indicaron que la gestión por procesos se da de forma paulatina y que el Estado se encuentra en un nivel de aprendizaje siendo necesario que se sigan implementando sistemas que impacten la eficacia de los valores estatales y la preeminencia que esto tiene para los usuarios.

Por su parte, Gaviria y Delgado (2020) realizaron artículo científico donde esbozaron como objetivo general proponer mejoras en la calidad de los servicios públicos en la gestión municipal. Utilizaron un tipo de investigación no experimental básica y una revisión sistemática de investigaciones científicas. Dentro de los resultados principales obtenidos, se pudo conocer que los cambios en la administración pública deben orientarse a los requerimientos de los ciudadanos, convirtiéndose en un desafío del gobierno nacional y local, responder a las necesidades de los ciudadanos bajo estándares de calidad.

Se hace referencia a artículo científico publicado por Ruiz (2020) planteó como objetivo general conocer y proponer mejoras en la calidad de la gestión pública en el desarrollo de las municipalidades en San Martín. Como metodología de investigación se basó en un tipo de investigación descriptiva con enfoque cualitativo y utilizó la técnica de revisión documental donde consultó diversos trabajos académicos para conocer sobre la importancia de la calidad del servicio en las instituciones públicas. Dentro de los principales resultados señaló que la calidad del servicio público es un proceso que requiere ser ofrecido con características que estén por encima de las expectativas de los usuarios, con el propósito de dar una respuesta fiable, segura, empática y de satisfacción a los ciudadanos. Concluyó, que la calidad del servicio dependerá en un alto porcentaje de los procesos que se realizan a nivel administrativo de las entidades públicas, donde los funcionarios públicos requieren ser capacitados, fomentando la mejora continua.

Los antecedentes internacionales referenciados y que están relacionados con la variable dependiente calidad de la gestión de las solicitudes, se consideran un aporte valioso para el desarrollo de la presente investigación, porque permiten conocer la importancia que tienen las estrategias y acciones que suman a la aptitud de los servicios en la gerencia oficial, como parte de las garantías que deben darse a los ciudadanos frente a las necesidades o requerimientos que realizan ante las instituciones del Estado. A nivel internacional, se cuenta con diversos estudios que ponen en contexto la importancia de la calidad de gestión de las solicitudes y los servicios para generar satisfacción en los usuarios de la administración pública, razón por la cual los aportes de los distintos investigadores han fortalecido los objetivos de esta investigación y han contribuido a una mejor comprensión del tema.

Con relación a los antecedentes internacionales relacionados con la variable independiente estrategias, se menciona artículo científico elaborado por Khawaja y Khalid (2022) quienes plantearon como objetivo general analizar las estrategias utilizadas en el sistema de prestación de los servicios públicos y los requerimientos ciudadanos en la provincia de Khyber Pakhtunkhwa de Pakistán, tomando en consideración la Ley de derecho a los servicios, que se promulgó en el año 2014. Como metodología de investigación se basaron en un enfoque de estudio de caso, realizando entrevistas para obtener datos cualitativos y discusión de grupos focales que buscaron conocer la opinión de los ciudadanos y de los funcionarios respecto al conocimiento sobre la prestación pública que señala la mencionada Ley. Dentro de los principales resultados, obtuvieron que la exposición de cuentas es base esencial para medir la prestación pública de los servicios en la provincia. Concluyeron que, sí se ha mejorado la gestión de los valores gubernamentales suplicados por las poblaciones, activándose estrategias de controles para mejorar el desempeño y la responsabilidad de la entidad pública.

Así mismo, Hartmann et al. (2017) realizaron artículo científico donde señalaron como objetivo general analizar las estrategias utilizadas para la gestión pública, ante solicitudes realizadas por ciudadanos estadounidenses a través de la línea directa 311. Se trató de un trabajo de campo de tipo descriptivo y realizaron el estudio en tres ciudades estadounidenses para conocer en qué medida influye la estrategia sistema comunicacional en la gestión de los servicios públicos. Dentro de los principales resultados indicaron que asumiendo en estadística el acrecentamiento inmenso del número de solicitudes de prestación de servicios gubernamentales, la estrategia utilizada empleando el sistema de comunicación 311 ha generado buenos resultados. Concluyen que este tipo de estrategias han mejorado considerablemente las administraciones públicas y por ende la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

También, se revisó artículo científico realizado por Cadena et al. (2018) quienes señalaron como objetivo general evaluar cómo las estrategias tecnológicas se insertan como herramienta de gestión en la administración pública para responder a las solicitudes de los ciudadanos de forma efectiva en una institución pública de Colombia. Como metodología los autores realizaron un tipo de investigación descriptivo y efectuaron una revisión bibliográfica sobre la importancia

de las conexiones tecnológicas en los procesos que realizan las entidades públicas. Dentro de los principales resultados mencionaron que la implementación de un gobierno electrónico en un proyecto largo y puede generar mayores beneficios cuando existe una estabilidad política y económica lo cual contribuirá a la instalación de una plataforma que dé respuesta eficiente a las solicitudes de los ciudadanos y se puedan llevar a cabo los procesos administrativos de manera adecuada e integral.

Cadena et al. (2018) indicaron que no solo es suficiente instalar una plataforma al servicio de la ciudadanía utilizando para ello los avances y ventajas de la tecnología, sino que también se requiere funcionarios públicos que tengan un claro concepto del servicio público, la motivación por el cambio y la voluntad de ofrecer una buena atención y respuesta. Concluyeron que el gobierno electrónico funge como una alternativa valiosa que puede contribuir a mejorar los procesos en la administración pública y dar una solución más eficiente y eficaz a las demandas de los ciudadanos y las actividades que se desarrollan en las entidades públicas.

En artículo científico realizado por Gil et al. (2017) los autores plantearon como meta examinar las estrategias tecnológicas y su incidencia en la tramitación de inconvenientes públicos o del servicio gubernamental. Como metodología hicieron una descripción del problema y efectuaron una revisión sistemática de artículos de las principales revistas de Estados Unidos y Europa con la finalidad de identificar características claves de las comunidades académicas de ambos.

Como principales resultados coincidieron en que la información y la tecnología en el desarrollo de la administración pública, ayuda a mejorar la producción y difusión del conocimiento, pero generando una mayor influencia en la práctica. Esto ocurre cuando a través de la gestión pública se involucra de manera sustancial e incorpora datos de calidad que ayuden a los usuarios a recibir respuestas adecuadas a sus requerimientos. Concluyeron que el gobierno digital puede considerarse un aspecto innovador que ayuda a la transparencia de los procesos y a su vez suma a la generación de valor público.

En conclusión, los antecedentes internacionales relacionados con la variable independiente estrategias, que han sido revisados en los párrafos anteriores, ponen en contexto la relevancia de llevar a cabo una buena gestión pública a nivel de las

instituciones del Estado en todos los países, donde las estrategias utilizadas tendrán un impacto significativo en los resultados de la gestión.

Con respecto a las bases teóricas relacionadas con la variable dependiente calidad de gestión de las solicitudes, se revisó artículo científico realizado por Villa et al. (2017) donde la definen como el hábito que desarrolla una organización para dar satisfacción a las necesidades y las expectativas que tengan los usuarios a fin de garantizarles un servicio útil, oportuno y seguro incluso en situaciones que generen dificultades, de manera que el cliente o usuario se sienta seguro y satisfecho. Así mismo, Bustamante et al. (2020) en artículo científico definen calidad de gestión como una adecuación al uso, lo cual debe corresponderse con la complacencia de las penurias de los beneficiarios o clientes y, por tanto, debe adaptarse a las expectativas de estos. Hacen mención la calidad como todo aquello que realza el valor de un servicio, en opinión de un cliente o parte interesada externa. Por su parte, Martín y Díaz (2016) mencionan respecto a la calidad de la gestión pública, que esta se percibe como un conjunto de atributos en las que muchas de las características secundarias, resultan superiores a las de la competencia, todo lo cual requiere una clara definición de la diferencia entre los aspectos intangibles que caracterizan un servicio y las expectativas de los usuarios.

Con relación a las dimensiones de la variable dependiente calidad de la gestión de las solicitudes, se toma lo que mencionan Martín y Díaz (2016) quienes sugieren basarlas en el modelo que se deriva del estudio realizado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1985, los cuales originalmente propusieron 10 dimensiones de la calidad en el servicio y posteriormente las resumen en cinco dimensiones, siendo estas la tangibilidad, confiabilidad, receptividad, seguridad y la empatía.

De acuerdo con lo que mencionan Martín y Díaz (2016) la dimensión de la tangibilidad está relacionada con las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizan para ofrecer el servicio público. La confiabilidad, se refiere al cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio, es decir, un tratamiento adecuado de los datos y oportuna respuesta. La receptividad se relaciona con la capacidad de respuesta que se ofrezca al ciudadano; la seguridad es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes y la empatía se corresponde con amabilidad en la

atención, respeto al usuario, el elemento humano tiene una función esencial en la complacencia del cliente.

De igual modo, para conocer las bases teóricas relacionadas con la variable independiente estrategias, se revisó artículo científico realizado por Montemayor et al. (2018) donde mencionó que las estrategias en el sector público deben responder a los requerimientos que demandan los ciudadanos, a través de una gerencia fuerte y eficaz de los recursos de los que dispone el Estado, con la finalidad de satisfacer las necesidades y los exigencias de los ciudadanos; del mismo modo, las solicitudes de los ciudadanos demandan la aplicación de estrategias y acciones que promuevan un servicio de calidad en concordancia con las políticas públicas.

Asimismo, se hace referencia a la definición de estrategia presentada en artículo científico realizado por Ripalda (2019) quien menciona que se trata de un conjunto de acciones que deben estar bien definidas tomando en cuenta los recursos que se necesitan para el buen funcionamiento de la administración pública. Por su parte, Romero et al. (2022) mencionaron que las estrategias se corresponden con un plan de acción que se establece con la finalidad de alcanzar un meta u objetivo siendo de vital importancia en los resultados obtenidos.

Siguiendo a Ripalda (2019) el autor hace referencia a seis dimensiones que se vinculan a la propuesta de implementar como estrategia, el e-gobierno, considerándose una estrategia apropiada y coherente con las necesidades de mejora de la calidad del servicio en la prefectura del Guayas. El autor señaló seis dimensiones: a) La informatización, la cual está relacionada con la etapa de implementación del e-gobierno; b) la presencia en la web, es decir, que la institución disponga de una página oficial; c) la interacción, que facilita el acceso a los usuarios; d) la transacción, donde los usuarios pueden hacer sus solicitudes en línea; e) la integración, a través de la cual se busca el intercambio de información con otras instituciones públicas, que a su vez faciliten los trámites de los ciudadanos; f) la participación democrática, donde los usuarios pueden opinar y participar en asuntos de interés público.



### III. Metodología

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de Investigación

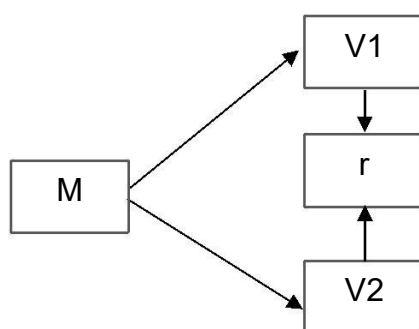
El tipo de investigación que se utilizó en el presente estudio es de tipo básica. De acuerdo con lo que señaló Frascati (2015) este tipo de investigación “se emprende esencialmente para conseguir nuevas sapiencias sobre los fundamentos de fenómenos y hechos que se observan sin darles una aplicación” (p. 30). En esta investigación se buscó ampliar los conocimientos sobre la calidad en la gestión de la Prefectura del Guayas ante las solicitudes de los usuarios.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental; siguiendo lo que explicaron Hernández et al. (2014) a través del diseño no experimental se mira el caso y problema, sin entrometerse en el adelanto. Por tanto, no se buscó manipular las variables de estudio, solo se describió el problema y se indagó para conocer la relación entre las variables, pero no se maniobran. También tiene un diseño correlacional porque la investigación es no experimental y el investigador mide dos variables (Bilbao & Escobar, 2020).

#### Figura 1

*Diseño de la Investigación*



#### Donde:

M = Muestra

Fuente: Elaborado por el autor

V1 = Dependiente: Calidad de Gestión de las solicitudes

V2 = Independiente: Estrategias

r = Relación

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Variable Dependiente**

Calidad de gestión de las solicitudes

**Definición conceptual de la variable Calidad de Gestión de las solicitudes.** Martín y Díaz (2016) mencionaron respecto a la calidad de gestión, que esta se percibe como un conjunto de atributos en las que muchas de las características secundarias, resultan superiores a las de la competencia, todo lo cual requiere una clara definición de la diferencia entre los aspectos intangibles que caracterizan un servicio y las expectativas de los usuarios.

**Definición operativa de la variable Calidad de Gestión de las solicitudes.** Se refiere a la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones (Martín & Díaz, 2016).

#### **Dimensiones de la variable Calidad de Gestión de las solicitudes**

**Dimensión Tangibilidad.** Martín y Díaz (2016) la dimensión de la tangibilidad está relacionada con las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizan para ofrecer el servicio público.

**Dimensión Confiabilidad.** Se refiere al cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio, es decir, un tratamiento adecuado de los datos y oportuna respuesta (Martín & Díaz, 2016).

**Dimensión Receptividad.** Se relaciona con la capacidad de respuesta que se ofrezca al ciudadano; la seguridad es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes (Martín & Díaz, 2016).

**Dimensión Seguridad.** Es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes y la empatía se corresponde con amabilidad en la atención (Martín & Díaz, 2016).

**Dimensión Empatía.** Se corresponde con amabilidad en la atención, respeto al usuario, el elemento humano tiene una función esencial en la complacencia del cliente (Martín & Díaz, 2016).

#### **Indicadores de la variable Calidad de Gestión de las solicitudes:**

- Instalaciones físicas adecuadas
- Herramientas y equipos tecnológicos
- Número de solicitudes respondidas
- Quejas presentadas

- Gestión de sistema de resguardo de la información
- Usuarios satisfechos con la atención del funcionario
- Quejas atendidas/respondidas

### 3.2.2 *Variable dependiente*

#### Estrategias

**Definición conceptual de la variable estrategias.** Ripalda (2019) define estrategias como un conjunto de acciones que deben estar bien definidas tomando en cuenta los recursos que se necesitan para el buen funcionamiento de la administración pública.

**Definición operacional de la variable estrategias.** Acciones y procesos utilizados para interactuar y responder a las solicitudes de los usuarios (Ripalda, 2019).

#### **Dimensiones de la variable solicitud de usuarios:**

Siguiendo a Ripalda (2019) el autor hace referencia a seis dimensiones que se vinculan a la propuesta de implementar como estrategia, el e-gobierno:

**Dimensión Informatización:** la cual está relacionada con la etapa de implementación del e-gobierno;

**Dimensión presencia en la web:** Es decir, que la institución disponga de una página oficial;

**Dimensión Interacción:** que facilita el acceso a los usuarios;

**Dimensión Transacción:** Donde los usuarios pueden hacer sus solicitudes en línea;

**Dimensión Integración:** A través de la cual se busca el intercambio de información con otras instituciones públicas, que a su vez faciliten los trámites de los ciudadanos;

**Dimensión participación democrática:** Donde los usuarios pueden opinar y participar en asuntos de interés público.

#### **Indicadores de la variable solicitud de usuarios:**

- Equipos tecnológicos
- Página web
- Comunicación unidireccional

- Trámites en línea
- Vinculación estratégica con otros organismos públicos
- Opiniones y participación de los ciudadanos

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población de estudio estuvo representada por los usuarios de la prefectura del Guayas. Estos usuarios forman parte de la localidad de la Jurisdicción del Guayas; de acuerdo con información emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador, la población de la Provincia del Guayas asciende a la cantidad de 3.645.483 individuos (INEC, 2019).

- **Criterios de inclusión:** De acuerdo con lo que señalaron Barragán et al. (2021) los criterios de inclusión se refieren a características o aspectos que identifican a una población y que la hacen elegible para participar en la investigación. De este modo, se tomaron en consideración las opiniones de las personas que se acercaron a la prefectura del Guayas para realizar alguna solicitud o trámite en las oficinas de la entidad.
- **Criterios de exclusión:** Explicaron Serrano et al. (2021) que los criterios de exclusión se refieren a aspectos que no hacen elegible a determinada población. Por tanto, en el presente estudio no se tomó en cuenta a las opiniones de personas que no se acercaron a las oficinas de la prefectura del Guayas para hacer solicitudes o requerimientos de servicios.

#### **3.3.2 Muestra**

Hurtado (2012) define la muestra como una parte de la localidad que tiene particularidades comunes y se considera representativa del grupo al que pertenece. En el presente estudio, la muestra estuvo conformada por los ciudadanos que se acercaron a las instalaciones de la prefectura para solicitar o realizar trámites. La muestra de estudio fue de 385 individuos.

#### **3.3.3 Muestreo**

Siguiendo con lo que mencionó Gutiérrez (2016) el muestreo es un modo que manifiesta a la escasez de averiguación estadística precisa, relacionada con

los sujetos del universo y los individuos que la instituyen, se trata sobre pesquisas parciales de la localidad de estudio, que infieren en toda la población.

El muestreo puede ser probabilístico y no probabilístico; en este estudio el muestreo es probabilístico aleatorio simple. Explicó Gutiérrez (2016) el muestreo probabilístico aleatorio simple se realiza a través de un mecanismo que conlleva a la probabilidad de selección de todas las posibles muestras.

En concordancia con lo que explicó Vivanco (2016) el cálculo del tamaño de la muestra conlleva aspectos técnicos y subjetivos, los técnicos se relacionan con el procedimiento de selección para poder acceder a las unidades de muestreo y subjetivos porque el investigador selecciona el nivel de confianza y margen de error que puede generarse en el cálculo de la muestra. Indicaron Rodríguez et al. (2016) que de manera convencional suele seleccionarse entre un 95% y 99% de confianza. Díaz y Fernández (2017) mencionan que para el cálculo de la muestra probabilística es necesario utilizar fórmula muestral. Esta fórmula contiene los siguientes datos:  
Fórmula:

**Donde:**

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

N: Tamaño de la población = 3.645.483

% de error = 5%

Nivel de Confianza = 95%

Valor de tabulado = 1.96

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 3.645.483}{(0,05)^2 \cdot (3.645.483 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

**n = 385 individuos**

### **3.3.4 Unidad de análisis**

El mecanismo de estudio son las personas que se acercan a la Prefectura del Guayas a emitir solicitudes de servicios o requerimientos de información, realizar trámites y similares y que conforman la muestra de estudio.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Dentro de las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizaron:

### **3.4.1 Técnicas de recolección de datos**

**Encuesta.** Según Pastor (2019) radica en un conjunto de interrogaciones con respuestas, generalmente anónimas, realizadas a determinada población de estudio, es decir, se relaciona con la búsqueda de datos sobre un tema de interés, utilizando preguntas dirigidas a la población de estudio.

En la presente investigación se realizó encuesta a usuarios de la Prefectura del Guayas, es decir, personas que se acercaron a solicitar los servicios de la prefectura para saber sus opiniones o puntos de vista respecto al servicio recibido y la satisfacción. Es una técnica muy importante porque por medio de la encuesta se pudo acceder a la indagación de un modo más rápida.

### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

**Cuestionario.** Como instrumento de recolección de datos para realizar la encuesta, se utilizó el cuestionario. Para Rodríguez et al. (2020) el cuestionario es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos que estén relacionados con la problemática de estudio y las variables. Cada cuestionario estuvo conformado por diez interrogantes que merecen contestaciones selladas utilizando para ello la escala de Likert (Ver Anexos 1).

**Descripción del Instrumento.** Como rúbrica del cuestionario, cuyos agentes informantes son los usuarios de la Prefectura del Guayas, se observa en la Tabla 1, las ponderaciones cualitativas y cuantitativas del cuestionario. Al respecto, la escala con ponderación cuantitativa 5, y 4, respectivamente, indican una ponderación cualitativa positiva; mientras que se hace referencia a ponderación cuantitativa 2 y 1, respectivamente, direccionando respuestas hacia una ponderación cualitativa negativa y la respuesta 3 declara una ponderación de indiferencia específica.

**Tabla 1**

*Ponderación escala de las opciones de respuesta en la encuesta a realizar*

<b>Ponderación Cuantitativa</b>	<b>Escala</b>	<b>Ponderación Cualitativa</b>
5	Bastante	Tendencia Positiva
4	Mucho	
3	Indiferente	Tendencia Indiferente
2	Poco	
1	Nada	Tendencia Negativa

Fuente. Se utilizará la escala de Likert.

**Validación del instrumento.** Para Soriano (2019) entiende la validez como una significación agrupada al cual le estipula un alto valor sobre el cómo y para qué las derivaciones del test son manejadas y sus resultados. En el presente estudio, la validación del cuestionario se sometió a la revisión por parte de expertos para que emitieran el juicio correspondiente, para ello se utilizó la matriz de evaluación sugerida para la validez.

**Confiabilidad del instrumento.** Explicó Soriano (2019) que la confiabilidad “es un hecho empírico, que se enfoca en probabilidad de obtener los mismos resultados al utilizar el mismo instrumento” (p. 23). Para calcular la confiabilidad del instrumento se utilizará el coeficiente Alfa de Cronbach; para ello, se efectuó una prueba piloto, la cual es el procedimiento de aplicar el instrumento a veinte (20) individuos que pertenecen a la muestra de estudio.

Señaló Galindo (2020) que el Coeficiente del Alfa de Cronbach se corresponde con un procedimiento destacado para conocer la fiabilidad de un instrumento aplicando coeficiente de consistencia interna y se utiliza para ítems continuos.

El cálculo solo se usa para instrumentos cerrados y de escala, calculable a través de la aplicación de la consecutiva expresa:

$$r = \frac{\sum St^2}{\sum St^2 + \frac{K}{K-1} \sum s^2} \left| 1 - \frac{\sum s^2}{\sum St^2} \right|$$

Dónde:

r = Coeficiente de Alfa de Cronbach; K = Numero de ítems;  $\sum St^2$  = Sumatoria de las varianzas de los ítems;  $\sum s^2$  = Varianza muestral. Los resultados serán

presentados una vez que se haya aplicado la prueba piloto y se presentarán en el anexo indicado.

En el presente estudio, se calculó el coeficiente de Cronbach utilizando el programa estadístico SPSS. Partiendo de lo que explicaron Vilá et al. (2019) el SPSS es un software conocido por su alta capacidad de gestionar volúmenes altos de datos permitiendo a través de sus herramientas, analizarlos y resumirlos de distintas maneras estadísticas. Como resultado de los análisis realizados a través del SPSS al instrumento para determinar su confiabilidad por el Coeficiente de Cronbach, se obtuvieron los siguientes resultados realizados a una prueba piloto de 20 personas:

**Tabla 2**

*Resumen del procesamiento de los datos en SPSS*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

Fuente. Datos procesados en SPSS

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

**Tabla 3**

*Confiabilidad Alfa de Cronbach en SPSS*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
	N de elementos (Preguntas)
Alfa de Cronbach	
<b>,989</b>	<b>10</b>

Fuente. Datos procesados en SPSS

La confiabilidad del instrumento según el Alfa de Cronbach es de 0.989

### **3.5 Procedimientos**

- Para la recolección de la información se solicitó la autorización a los niveles de supervisión de la institución objeto de estudio, con la finalidad de poder realizar la encuesta a los usuarios de los servicios de la prefectura.
- La encuesta estuvo conformada por un cuestionario de diez interrogantes con respuestas cerradas, que fue validado por expertos y se determinó la



confiabilidad del instrumento utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach procesado en SPSS, con una prueba piloto de veinte encuestas a la población de estudio.

- La información obtenida a través de la técnica de recolección, fue ordenada, tabulada, graficada y analizada para una mayor comprensión de sus resultados.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El método para examinar los datos es descriptivo; señaló Campos (2021) que este método resume adecuadamente la información destacando características importantes de lo estudiado, incluso pudiendo compararse con resultados anteriores.

En este encargo de exploración, los datos fueron recolectados en el programa estadístico SPSS, a través del cual se pudo conocer la estadística descriptiva de las variables, la correlación entre estas y el nivel de significancia. Se efectuó estudio de la pesquisa y se procesó en el programa estadístico SPSS los valores obtenidos para conocer la correlación entre las variables de estudio. La información de la estadística descriptiva obtenida, se presentó en tablas y gráficos para conocer el proceder de las variables de indagación y sus análisis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la investigación se contó con el consentimiento informado del encargado del área de Secretaría general de la Prefectura del Guayas. Este consentimiento unido a los juicios emitidos por los expertos, agregaron a la investigación garantía de calidad y principios éticos que contribuyeron a la realización de un buen trabajo académico que propone acciones de solución al problema de estudio.

Del mismo modo, se atendió a lo que señala el Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo (2020) en el artículo 3, donde detalla los principios éticos, entre estos el principio de probidad, que conduce a tener una actuación honesta durante todo el proceso de investigación, conservando el protocolo aprobado; el respeto a la propiedad intelectual, evitando el plagio total o parcial de otros investigadores; la autonomía, atendiendo a la capacidad de elegir la participación o no en el desarrollo del estudio o investigación.

## IV. Resultados

A continuación, se detallan los resultados obtenidos en la encuesta realizada a 385 personas de la provincia del Guayas que se acercaron a las oficinas de la prefectura a solicitar o requerir información.

### 4.1 Resultados de la encuesta

- 1) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con las instalaciones físicas adecuadas para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos?

**Tabla 4**

*La prefectura cuenta con instalaciones físicas adecuadas*

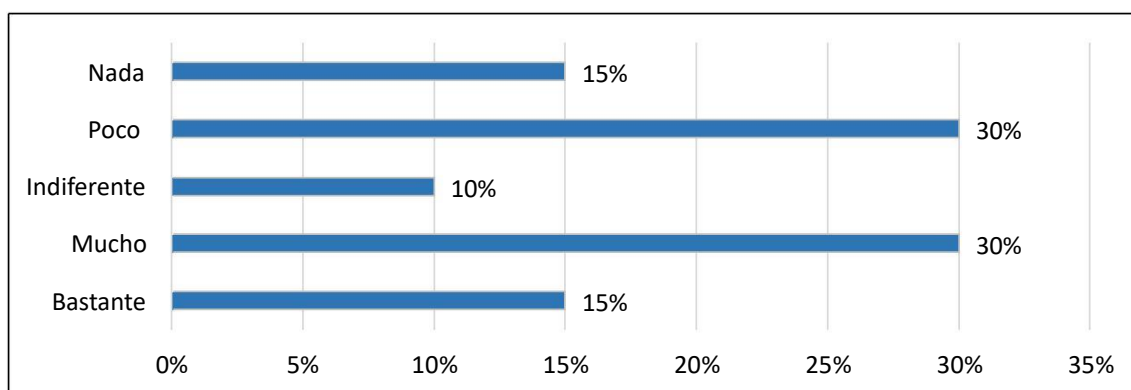
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	56	15%
Mucho	116	30%
Indiferente	38	10%
Poco	116	30%
Nada	59	15%
<b>Totales</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

La Tabla 4 detalla las respuestas obtenidas al preguntar a los encuestados si la prefectura cuenta con espacios físicos adecuados para la atención

**Figura 2**

*La prefectura cuenta con instalaciones físicas adecuadas*



Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Figura 2 se aprecian que el 30% de los encuestados señaló que la prefectura cuenta con mucha infraestructura física; el 30% mencionó que es poco;

el 15% indicó que bastante; el 15% señaló que nada y un 10% opinó que le es indiferente.

2) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes para el procesamiento de las solicitudes recibidas?

**Tabla 5**

*La prefectura cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes*

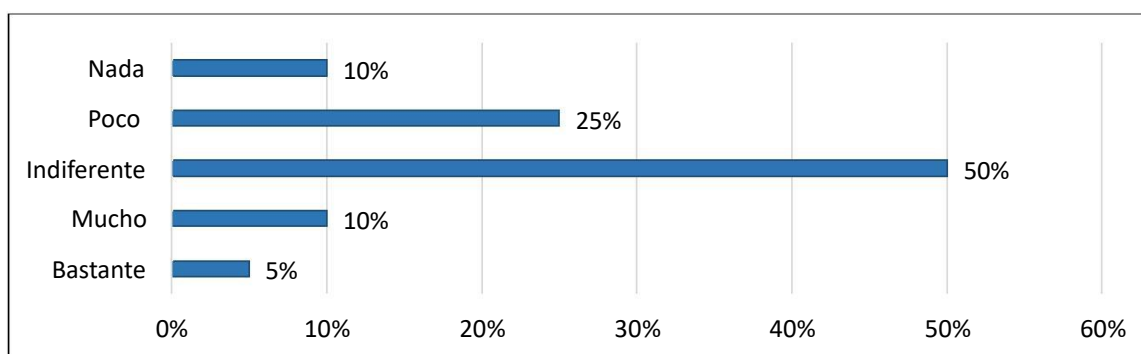
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	19	5%
Mucho	39	10%
Indiferente	193	50%
Poco	96	25%
Nada	39	10%
<b>Totales</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Tabla 5 se muestran las respuestas de los encuestados indicando la mayoría que la prefectura no cuenta con herramientas tecnológicas suficientes.

**Figura 3**

*La prefectura cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes*



Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

La Figura 3 muestra que el 50% de los encuestados se mostró indiferente ante la pregunta que se realizó para saber si la prefectura del Guayas cuenta con herramientas y equipos tecnológicos; el 25% indicó que poco; un 10% que mucho y un 10% que nada.

3) ¿En la Prefectura del Guayas le han atendido oportunamente cuando va a introducir una solicitud o requerimiento?

**Tabla 6**

*Ha recibido atención oportuna cuando introduce una solicitud*

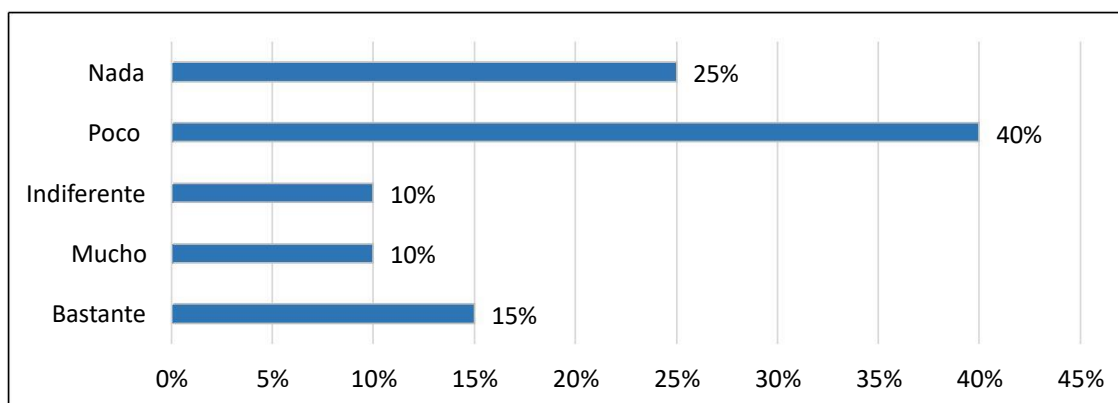
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	58	15%
Mucho	39	10%
Indiferente	39	10%
Poco	154	40%
Nada	96	25%
<b>Totales</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

La Tabla 6 detalla las respuestas al consultar si las personas han recibido atención oportuna al introducir una solicitud a la prefectura.

**Figura 4**

*Ha recibido atención oportuna cuando introduce una solicitud*



Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

La Figura 4 detalla que el 40% de los encuestados indicó que pocas veces ha sido atendido oportunamente cuando realiza una solicitud ante la prefectura; el 25% indicó que nada oportuno; el 15% indicó que bastante; un 10% indiferente y un 10% mucho.

4) ¿Usted ha presentado quejas o inconformidades con el servicio que ha recibido al realizar un trámite o solicitud en la Prefectura del Guayas?

**Tabla 7**

*Ha presentado quejas e inconformidades con el servicio recibido*

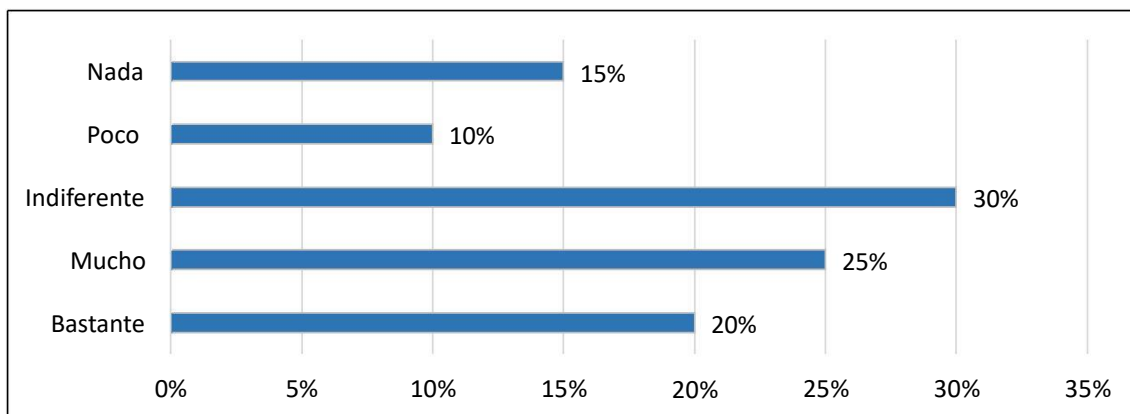
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	77	20%
Mucho	96	25%
Indiferente	116	30%
Poco	39	10%
Nada	58	15%
<b>Totales</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Tabla 7 se muestran las respuestas al consultar si las personas han presentado quejas o inconformidades por el servicio recibido.

**Figura 5**

*Ha presentado quejas e inconformidades con el servicio recibido*



Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Figura 5 se muestra que el 30% de los encuestados se mostró indiferente ante el planteamiento; el 25% señaló que “mucho” ha presentado quejas e inconformidades; el 20% señaló que bastante; el 15% indicó que nada y un 10% poco.

5) ¿Ha tenido inconvenientes en la Prefectura del Guayas, con el uso de sus datos personales, cuando ha gestionado alguna solicitud o trámite?

**Tabla 8**

*Ha tenido inconvenientes en la prefectura con el uso de datos personales*

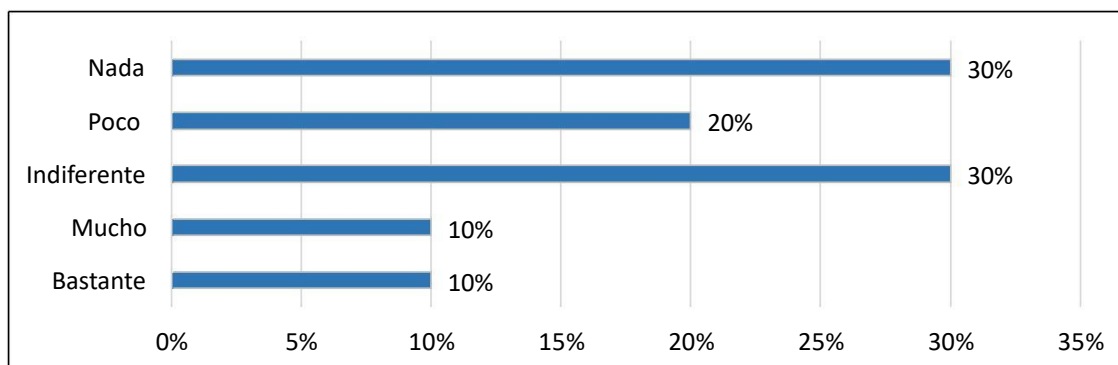
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	39	10%
Mucho	39	10%
Indiferente	116	30%
Poco	77	20%
Nada	116	30%
<b>Totales</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Tabla 8 se puede observar que las personas en su mayoría no han tenido problemas relacionados con sus datos personales en asuntos de la prefectura.

**Figura 6**

*Ha tenido inconvenientes en la prefectura con el uso de datos personales*



Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Figura 6 se observa que el 30% de los encuestados se mostró indiferente ante el planteamiento de conocer si ha presentado inconvenientes con el uso de sus datos personales en la prefectura del Guayas; el 30% mencionó que nada; el 20% indicó que poco; el 10% señaló que mucho y un 10% bastante.

6) ¿El personal que le ha atendido en la Prefectura del Guayas ha mostrado una actitud empática?

**Tabla 9**

*El personal de la prefectura ha mostrado empatía*

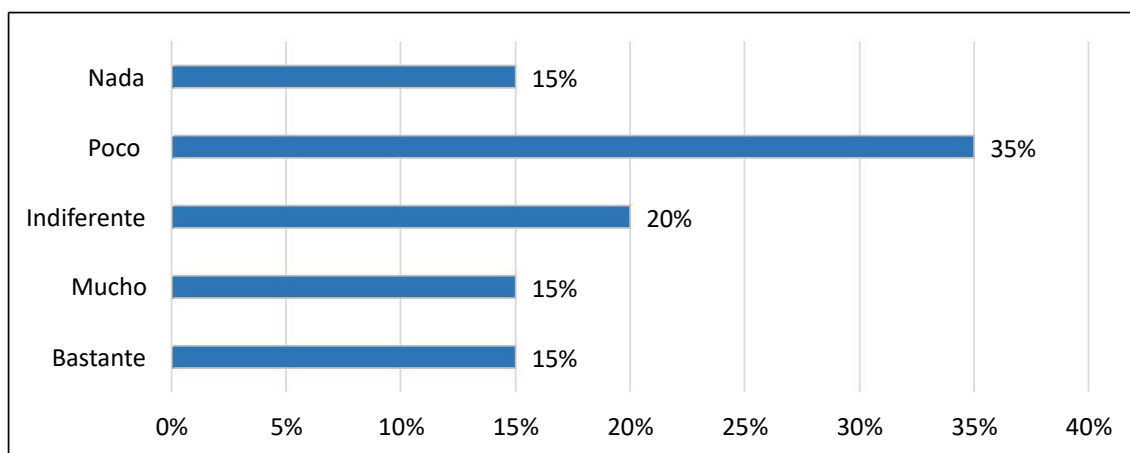
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	58	15%
Mucho	58	15%
Indiferente	77	20%
Poco	135	35%
Nada	58	15%
<b>Totales</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

La Tabla 9 reúne las respuestas obtenidas al consultar si el personal de la prefectura ha mostrado empatía al atender al ciudadano.

**Figura 7**

*El personal de la prefectura ha mostrado empatía*



Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Figura 7 se observa que el 35% de los encuestados indicó que poco ha sido su experiencia respecto a la empatía del personal de la prefectura; el 20% señaló indiferencia en lo planteado; el 15% indicó que nada; el 15% que mucho y el 15% bastante.

7) ¿Ha recibido respuesta a las quejas o inconformidades que ha presentado por la atención recibida de los funcionarios que laboran en la Prefectura del Guayas?

**Tabla 10**

*Ha recibido las quejas o inconformidades*

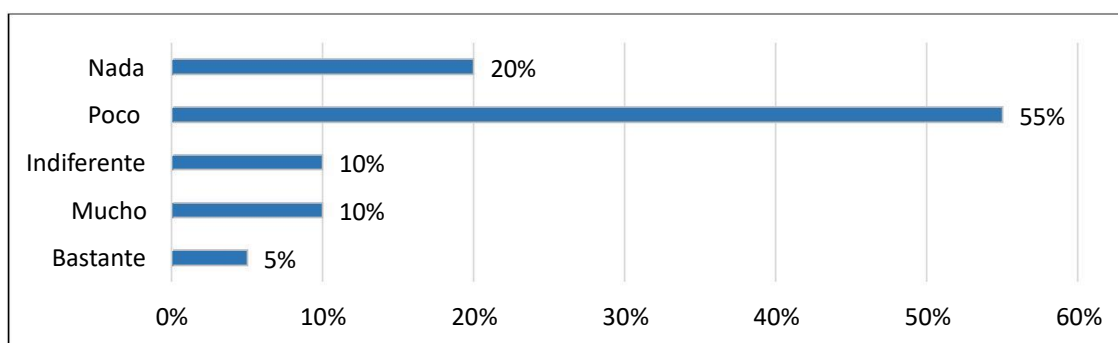
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	19	5%
Mucho	39	10%
Indiferente	39	10%
Poco	212	55%
Nada	77	20%
<b>Totales</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Tabla 10 se detalla el numero de respuestas obtenidas al consultar si las personas han recibido respuesta de las quejas que han presentado ante la prefectura del Guayas.

**Figura 8**

*Ha recibido las quejas o inconformidades*



Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Figura 8, se observa que el 55% de los encuestados señaló que poco ha recibido respuesta de las quejas o inconformidades presentadas en la prefectura; el 20% indicó que nada; el 10% mostro indiferencia; el 10% señaló mucho y un 10% señaló bastante.



8) ¿Siente satisfacción con el servicio recibido al presentar alguna solicitud en la Prefectura del Guayas?

**Tabla 11**

*Siente satisfacción con el servicio recibido*

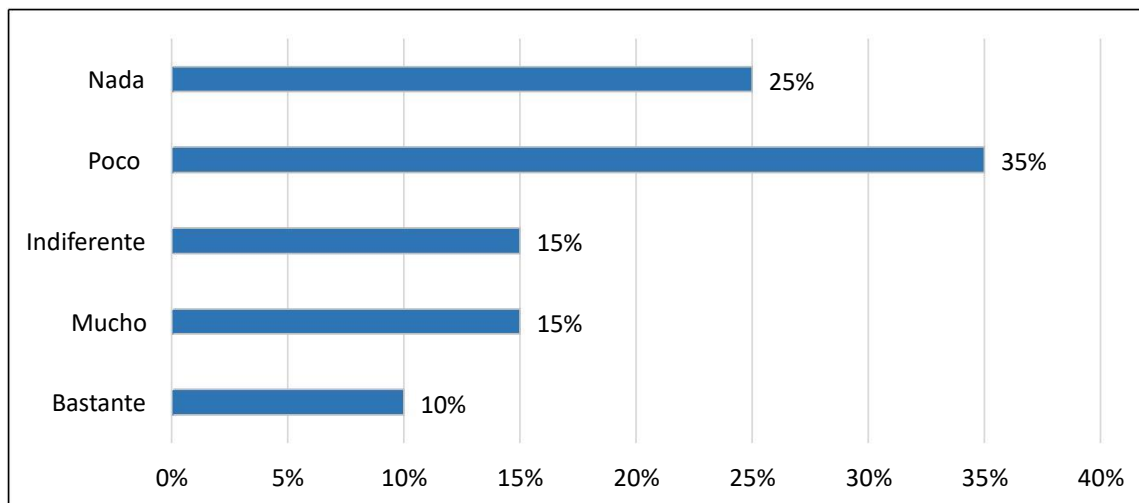
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	39	10%
Mucho	58	15%
Indiferente	58	15%
Poco	135	35%
Nada	96	25%
<b>Totales</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Tabla 11 se observa que la mayoría de las personas tienen poca satisfacción con el servicio recibido en la prefectura del Guayas.

**Figura 9**

*Siente satisfacción con el servicio recibido*



Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Figura 9, el 35% de los encuestados indicó que siente poca satisfacción con el servicio recibido en la prefectura; el 25% mencionó que nada; el 15% se mostró indiferente ante lo planteado; el 15% mucha satisfacción y el 10% bastante satisfacción.

9) ¿Percibe calidad en el servicio recibido en la Prefectura del Guayas?

**Tabla 12**

*Percibe calidad en el servicio recibido de la prefectura*

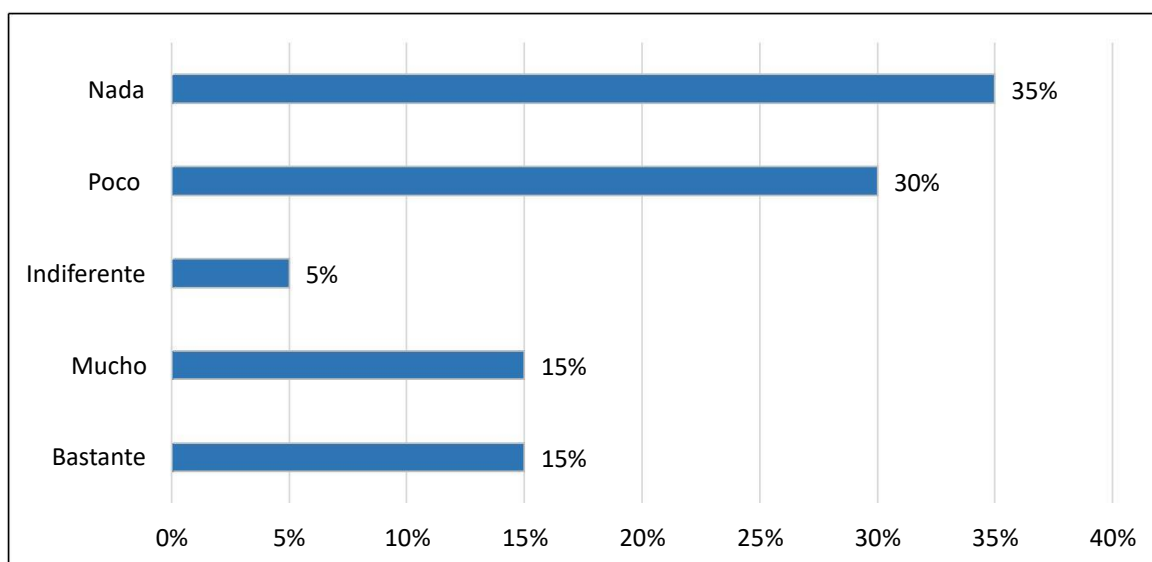
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	58	15%
Mucho	58	15%
Indiferente	19	5%
Poco	116	30%
Nada	135	35%
<b>Totales</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Tabla 12 se muestran los resultados de la encuesta relacionados con la percepción de la calidad del servicio recibido en la prefectura.

**Figura 10**

*Percibe calidad en el servicio recibido de la prefectura*



Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

En la Figura 10, se observa que el 35% de los encuestados indicó que no percibe nada de calidad en el servicio recibido en la prefectura; el 30% mencionó que poco; el 15% señaló que mucho y el 15% bastante; un 5% indiferente.

10) ¿Recibe respuesta oportuna a sus solicitudes?

**Tabla 13**

*Recibe oportuna respuesta a las solicitudes*

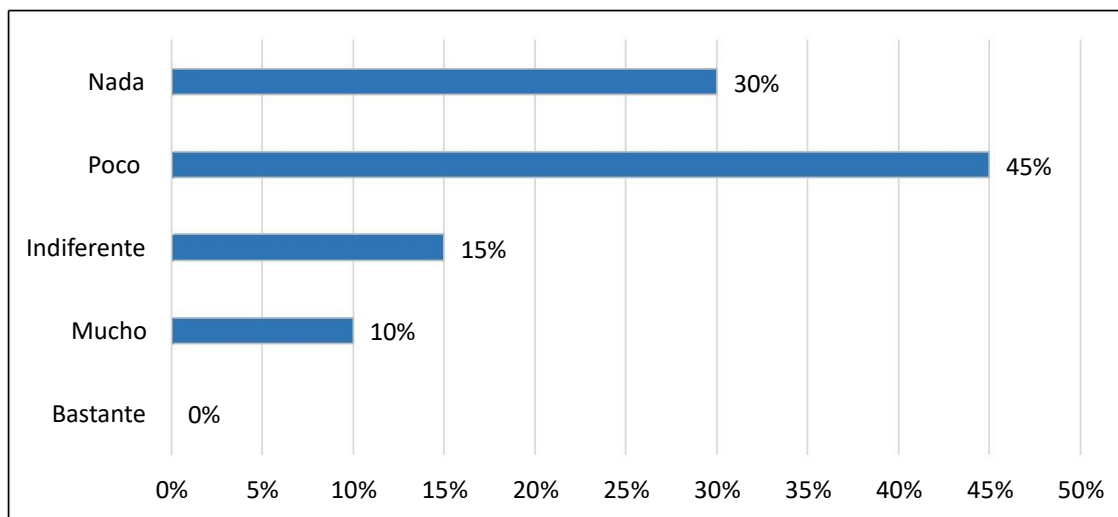
Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	58	15%
Mucho	58	15%
Indiferente	19	5%
Poco	116	30%
Nada	135	35%
<b>Totales</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

La Tabla 13 muestra los resultados de las respuestas obtenidas al preguntar a los encuestados si reciben respuesta oportuna a sus solicitudes.

**Figura 11**

*Recibe oportuna respuesta a las solicitudes*



Fuente. Se detallan los porcentajes de las respuestas obtenidas. Elaboración propia

La Figura 11 detalla que el 45% de los encuestados indicó que percibe poca calidad en el servicio recibido en la prefectura; el 30% mencionó que nada; el 15% se mostró indiferente; el 10% indicó que mucho.

11) En la siguiente tabla, señale el grado de influencia que pueden tener las estrategias utilizadas por la prefectura del Guayas, en la calidad de la gestión de los servicios que ofrece actualmente la institución.

**Tabla 14**

*Calidad de la gestión de las solicitudes y las estrategias*

		<b>Calidad de la gestión de los servicios</b>				
		<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Eficaz</b>	<b>Total</b>	
<b>Estrategias</b>	<b>Deficiente</b>	Recuento	132			<b>132</b>
		% del total	34,29%	0,00%	0,00%	<b>34,29%</b>
	<b>Regular</b>	Recuento	18	204		<b>222</b>
		% del total	4,68%	52,99%	0,00%	<b>57,66%</b>
	<b>Eficaz</b>	Recuento		12	19	<b>31</b>
		% del total	0,00%	3,12%	4,94%	<b>8,05%</b>
	<b>Total</b>		<b>39%</b>	<b>56%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>

Fuente. Indagación sobre las variables

El mayor porcentaje de las respuestas (57,66%) coincidió en que la calidad de la gestión de los servicios con las estrategias que utiliza en la actualidad la prefectura, se encuentra en un nivel regular; el 24,29% consideró que es deficiente y un 8.05% lo considera eficaz.

## **4.2 Hipótesis y correlación de las variables**

Las respuestas obtenidas en la encuesta realizada, permitió conocer las opiniones de los usuarios de la prefectura del Guayas respecto a la calidad del servicio y las estrategias que utiliza la institución para responder a los ciudadanos; estos resultados además de permitir validar el problema estudiado, también permitió conocer la correlación entre las variables de estudio. Para esto se procesó en el Programa SPSS, las respuestas obtenidas en la interrogante donde se indagó sobre las variables de estudio.

### **4.2.1 Contrastación de la hipótesis**

Hipótesis General:

Existe influencia de las estrategias que utiliza actualmente la Prefectura del Guayas, en la calidad de la gestión de las solicitudes.

H1: Existe influencia de las estrategias que utiliza actualmente la Prefectura del Guayas, en la calidad de la gestión de las solicitudes.

H0: No existe influencia de las estrategias que utiliza actualmente la Prefectura del Guayas, en la calidad de la gestión de las solicitudes.

**Tabla 15**

*Correlación entre calidad de la gestión de las solicitudes y las estrategias*

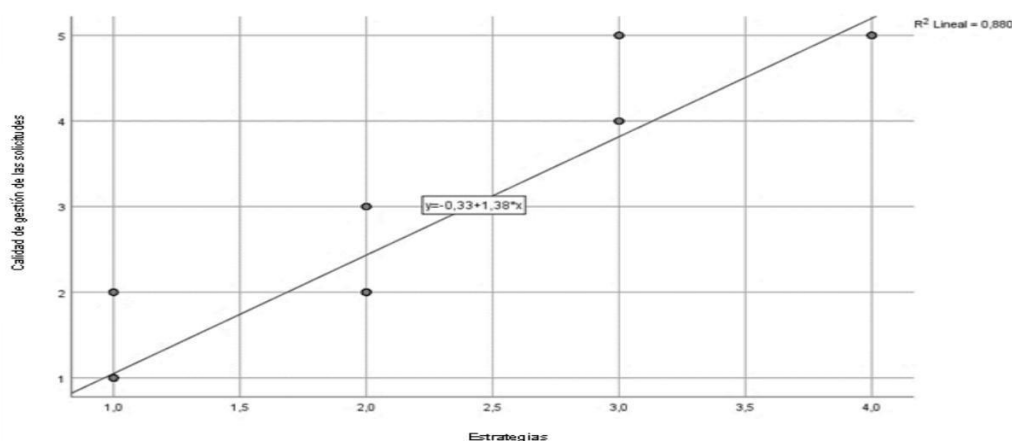
Correlaciones		
	Estrategias	Calidad de la gestión de los servicios
Estrategias	Correlación de Pearson	,938**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	385
Calidad de la gestión de los servicios	Correlación de Pearson	,938**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	385

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con la información suministrada en la Tabla 15, se observa que el coeficiente de correlación es 0.938 (relación media) y la significancia de 0.001; siendo este valor < a 0.01 por tanto, se acepta la hipótesis general alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**Figura 12**

*Calidad de la gestión de las solicitudes y las estrategias*



\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01

## V. Discusión

La encuesta realizada permitió conocer las opiniones de los usuarios de la Prefectura del Guayas, especialmente lo relacionado a la gestión que realiza la institución cuando los usuarios presentan solicitudes o requerimientos públicos. La institución realiza importantes funciones que deben favorecer la tranquilidad social, la satisfacción de las comunidades y la calidad de vida de los ciudadanos, sin embargo, de acuerdo a las respuestas obtenidas, actualmente se presentan diversas inconformidades porque no se responde de manera oportuna a las solicitudes que realizan los ciudadanos.

Parte de las respuestas en un mayor porcentaje coincidieron en que la institución cuenta con espacios suficientes para brindar atención a los usuarios, pero consideran que no disponen de suficientes equipos tecnológicos que ayuden a brindar una respuesta más rápida a las solicitudes. Mencionó Yanchatipan (2021) que el uso de las páginas web por parte de las instituciones públicas, es una alternativa que ayuda a la conexión con los ciudadanos y fomenta la participación de las comunidades. Se hace referencia a esto porque parte de los problemas relacionados con inconformidad en la gestión pública, se vincula a la falta de comunicación entre el Estado y la población, bien sea porque el Estado no implementa las estrategias necesarias para lograr una mayor interacción o porque los ciudadanos no muestran interés en asuntos públicos.

Es importante mencionar que la Prefectura del Guayas debe responder a diversas solicitudes públicas, siendo menester que se disponga no solo de equipos tecnológicos suficientes para el procesamiento de información y manejo adecuado de expedientes y casos, sino que el personal también debe estar debidamente capacitado para comprender la importancia de la gestión pública y para manejar los procesos en coherencia con los principios de la administración pública reflejados en transparencia, eficacia, eficiencia, jerarquía, calidad, descentralización, coordinación y planificación, entre otros, claramente establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, tal como lo señala el artículo 227.

La mayoría de los encuestados señaló que no han sido atendidos oportunamente, comentaron que debían esperar para lograr ser atendidos, aun tratándose de situaciones distintas. El tiempo de espera es un factor de mucha

importancia para quienes se acercan a realizar un trámite público, por lo que es necesario analizar estrategias que contribuyan a minimizar estos tiempos lo que sin duda sumará a una mejor percepción del servicio ofrecido por la prefectura. Estos resultados están en concordancia con los obtenidos en estudio realizado por Delgado y Flores (2020) quienes concluyeron que uno de los aspectos más relevantes que inciden en la insatisfacción de los usuarios, es la lentitud de los funcionarios públicos en la prestación del servicio, en virtud de la importancia que tiene el tiempo de atención para todos los usuarios de los servicios públicos.

Con relación al manejo de los datos personales en el sistema de la prefectura, las personas encuestadas indicaron que no han presentado inconvenientes con tal información, lo cual da a entender que se cuenta con un sistema de información confiable a través del cual se procesan las solicitudes de los usuarios. Respecto a las quejas e inconformidades, un alto porcentaje de los encuestados señaló que no reciben respuestas por parte de la institución pública, lo cual es un aspecto a mejorar. Esto se comprueba con los resultados obtenidos en estudio realizado por Llamba (2021) donde demostraron la alta correlación que existe entre la percepción de calidad del servicio y las quejas que presentan los usuarios de los servicios públicos, esto respalda los resultados de esta investigación.

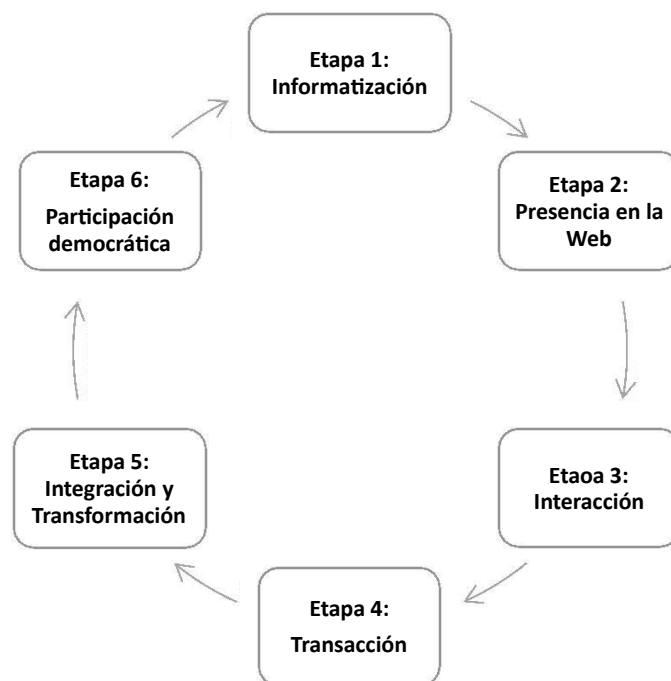
Asimismo, otro de los aspectos más resaltantes y en el que coincidieron un alto porcentaje de los encuestados, es que en la Prefectura objeto de estudio, no se responde oportunamente a las solicitudes que estos realizan. El tiempo en que se gestione una solicitud, podrá significar un aspecto relevante en la satisfacción de los usuarios y por ende en la calidad del servicio. Cuando las personas naturales o jurídicas acuden a la Prefectura a gestionar algún trámite o requerimiento, generalmente están relacionados a situaciones que buscan responder una necesidad o bienestar. Es decir, se trata de asuntos de índole público, bien sea que beneficie a una comunidad, a una familia o persona, pero que, en definitiva, se espera una respuesta oportuna y satisfactoria. Todo esto deja apreciar una mala gestión y poca calidad en el servicio, ya que, en muchos casos, las personas relacionan la calidad del servicio con el poco tiempo de espera, rápida respuesta y atención empática por parte de los funcionarios (Moreira & Hidalgo, 2020).

## 5.1 Estrategias para mejorar la calidad en la gestión de las solicitudes de los usuarios en la Prefectura del Guayas.

Se propone como principal estrategia para aumentar la calidad en la gestión de las solicitudes que realizan los usuarios de la prefectura del Guayas, estudiar la implementación del e-gobierno, como una alternativa que se basa en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, lo cual será de mucha utilidad para la oficina de la secretaria general de la prefectura del Guayas. En la siguiente Figura se resume las etapas principales de la estrategias planteada:

**Figura 13**

*Estrategia e-gobierno*



Fuente. La propuesta de implementar el e-gobierno conlleva la observancia de seis etapas como se describen en la Figura 13.

Uno de las estrategias es la Informatización; esta etapa se refiere a la tramitación de los equipos tecnológicos que son necesarios para implementar el e-gobierno en la dependencia de la Secretaría General de la Prefectura del Guayas. Se requiere para ello la gestión desde la dirección general de la prefectura para que se habilite una estación computacional que permita centralizar la información y sea manejado por personal capacitado.



La presencia en la web también es una alternativa importante ya que se requiere que la prefectura disponga de una página web oficial, la cual ya existe, siendo necesario que se habilite un módulo que permita a los usuarios acceder a la información de sus solicitudes y realizar trámites. En la Figura 14 se aprecia la página web oficial de la prefectura del Guayas.

### Figura 14

*Página oficial de la prefectura del Guayas*



Fuente. Se muestra la página oficial de la prefectura del Guayas y se aprecia que no dispone de un módulo que permita a los usuarios consultar el estatus de sus solicitudes.

De acuerdo a lo que se observa en la figura, la prefectura del Guayas cuenta con una página oficial en la web, sin embargo, no existe en la misma una opción en la que los usuarios puedan tener acceso a información relacionada con las solicitudes que realizan ante la prefectura. Por tanto, se propone gestionar un módulo a través del cual los ciudadanos puedan procesar un usuario y conocer el estatus de sus solicitudes (Philippe, 2021).

Asimismo, la interacción es otra estrategia ya que permitirá que los ciudadanos mantengan contacto con la prefectura del Guayas, en especial, cuando estos ingresan solicitudes y/o requerimientos y ameritan conocer sobre los avances de los trámites. Es importante mencionar que algunas solicitudes pueden tardar varios días en ser contestadas dependiendo de la naturaleza del servicio, no

obstante, si se habilita un usuario donde las personas puedan conocer los avances, mejorará el proceso en términos de tiempo y eficacia, además de aumentar la satisfacción del usuario.

En cuanto a la transacción, esta etapa se corresponde con la comunicación que pueden tener los ciudadanos o usuarios de forma unidireccional, con la prefectura del Guayas. Las personas sienten satisfacción al sentir que son atendidos de forma personalizada, por lo que un usuario puede exponer sus necesidades y requerimientos de manera puntual, donde el sistema e-gobierno, le permita incluso subir información digital sin necesidad de imprimir documentos que quizá no sean necesarios en físico.

El contacto con el usuario a través del internet es un avance significativo de los últimos años, donde muchas instituciones públicas han empleado las estrategias para lograr la modernización de la gestión pública. La interacción debe permitir acceder a correos de la institución, así como a base de datos y estatus de las solicitudes realizadas ante la prefectura.

Esto también conlleva a la despapelización del Estado, de esta manera con la finalidad de lograr una modernización del Estado y los procesos administrativos, operativos y técnicos que se desarrollan en todas las entidades e instituciones que representan al Estado, se hace necesario tomar en consideración la despapelización del Estado, como una forma de minimizar la cantidad de papeles utilizados en los procesos, tiempo en la presentación de documentos, así como en la revisión y archivo en físico de los documentos. Fuenzalida y González (2012) enunciaron que la despapelización forma parte de la revisión y la reorganización de los procesos de una entidad, es decir, se trata de un sistema electrónico que conlleva a una mayor eficacia en los procesos, sustituyendo el manejo de expedientes de papel.

La estrategia relacionada con la integración y transformación, se relaciona con esa etapa donde se sugiere que se gestione la integración de todos los departamentos y áreas de la prefectura del Guayas, es decir, que cada área actualice información sobre el estatus de la solicitud del usuario para que pueda conocer de manera oportuna y eficiente, el avance de su requerimiento. Esto también debe relacionarse con transformar los servicios y mejorar la calidad de los servicios, integrando información de otras instituciones públicas que contribuya a

agilizar los procesos y las respuesta a las solicitudes de los usuarios. Por ejemplo, integrar información con el Servicio de Rentas Internas, cuando dentro de los requerimientos que realicen los usuarios, se necesite conocer sobre la última declaración de impuesto a la renta realizada, la información del RUC, otras declaraciones, o información que sea necesario cotejar. Esto permitirá procesos más rápidos y óptimos que sumarán a la calidad de la gestión.

Como última estrategia se propone la participación democrática; a través del e-gobierno como estrategia que se sugiere implementar, también se busca que los usuarios no solo puedan gestionar sus solicitudes en línea, sino que además puedan dar sus opiniones y participen en asuntos públicos en línea, como una forma de fortalecer la participación ciudadana y utilizar los aportes de los ciudadanos para mejorar en los procesos y fortalecer los servicios.

Se detallan a continuación algunos beneficios que se obtienen con la propuesta de estrategia basada en el e-gobierno.

- Disminución del tiempo que deben invertir los usuarios con traslado a las oficinas de la prefectura, en muchos casos esperar para ser atendidos.
- Se evitan las conglomeraciones en las oficinas de la prefectura, ya que se puede informar sobre el estatus de una solicitud o requerimiento, por medio del usuario en línea.
- Se reducen los costos operacionales de la prefectura.
- Mayor transparencia en los procesos; flujo de información contante y actualizada; aumento de la satisfacción de los usuarios.
- Fortalecimiento de la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos; entre otros beneficios.

Con relación a los retos que debe enfrentar la prefectura:

- Capacitar a funcionarios públicos que no tengan conocimiento en el manejo de las Tecnologías de la Información.
- Ciudadanos que desconozcan el uso de herramientas tecnológicas.
- Mala calidad de la infraestructura tecnológica, lo que pueda generar retrasos o inconvenientes en la conexión con el usuario.
- Falta de políticas que fomenten la modernización del Estado.
- Poca colaboración de otras instituciones públicas ante la propuesta de integrar información en la gestión de los procesos.

## VI. Conclusiones

Para llevar a cabo la fundamentación teórica del tema de estudio, se hizo una revisión a la literatura con el propósito de conocer la importancia de la calidad de los servicios públicos en la satisfacción de los usuarios. Se pudo constatar que las funciones que se realizan en la institución pública objeto de estudio son importantes al estar relacionadas con solicitudes y requerimientos que realizan los ciudadanos, para resolver necesidades que ayudan a la calidad de vida y mejoramiento social.

Se efectuó un diagnóstico de la situación relacionada con la calidad de la gestión de las solicitudes y las estrategias que utiliza la prefectura del Guayas para gestionar las solicitudes de los usuarios, logrando conocerse que la institución en la actualidad no está gestionando adecuadamente los requerimientos de manera oportuna, lo cual afecta los resultados de la gestión y la calidad del servicio.

Para validar el problema se realizó una encuesta que permitió determinar la falta de estrategias que ayuden a mejorar la calidad del servicio entendiendo como parte del problema la lentitud en los procesos para responder a las solicitudes, poca satisfacción en el servicio y además la escasa conexión entre la institución y los usuarios en cuanto a las quejas que estos presentan, es decir, no hay una respuesta a las quejas o inconformidades por el servicio recibido. La administración pública requiere, a través de la prefectura del Guayas, emplear métodos que contribuyan a la minimización de los tiempos de respuestas, así como capacitar a los funcionarios en los procesos administrativos y fomentar la importancia de ofrecer un servicio público de calidad.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo específico, se hizo la propuesta de estrategia e-gobierno, a través de seis elementos que se consideran importantes para poder implementar esta estrategia de manera efectiva y que se logren resultados beneficiosos, no solo para la prefectura del Guayas, sino para aumentar la satisfacción de los usuarios, al recibir un servicio de calidad ante las solicitudes que realizan.

## **VII. Recomendaciones**

Se recomienda a la Prefectura del Guayas fomentar la importancia de la calidad en el servicio, a todos los funcionarios que ejercen labores en la institución, socializando lo que señalan las leyes y normativas relacionadas con los objetivos que persigue la administración pública, las metas institucionales y la relevancia de responder a las solicitudes y requerimientos de manera oportuna y eficiente.

Es recomendable que se levante información periódicamente, sobre los niveles de satisfacción de los usuarios de la prefectura del Guayas, para conocer los resultados de las acciones implementadas y mejorar en caso de ser necesario. Esto puede realizarse a través de encuestas que permitan conocer el grado de satisfacción y conformidad que tienen los usuarios por el servicio recibido y la gestión de las solicitudes. Asimismo, se fortalecerá la interacción y comunicación del Estado con los ciudadanos, mejorando a su vez la responsabilidad social y el desarrollo de indicadores que permitan el monitoreo de los compromisos que tiene la Prefectura del Guayas.

De igual forma, se recomienda emplear la estrategia del e-gobierno, que se propone a través de esta investigación, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio ofrecido en la Prefectura del Guayas, resaltando entre estas la minimización de los tiempos de respuestas a los usuarios y mejorando la atención pública a través de la despapelización, integración de información pública, fortalecimiento de la participación ciudadana, entre otros beneficios.

## Referencias

- Alarcón, R., Salvador, Y., & Pérez, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación de un estudio de caso. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 411-420. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-411.pdf>
- Albuja, E., Medina, P., & Herrera, J. (2018). Procedimiento para gestión de la información en el área deservicios municipales mediante la aplicación de Tecnologías de Información y comunicación. *Revista Polo del Conocimiento*, 23(1), 144-163. <https://doi.org/https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/692/pdf>
- Arredondo, E., & Gómez, R. (2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD). *Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(2), 13-24. <https://doi.org/https://core.ac.uk/download/pdf/235988406.pdf>
- Barragán, A., Martínez, Á., Gázquez, J., & Pérez, M. (2021). *Manual práctico para la realización de una revisión sistemática*. Editorial Universidad de Almería.
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Revista Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 14(1), 113-131. <https://doi.org/http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/ecomunes/v1n14/2477-9245-ecomunes-1-14-00113.pdf>
- Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). *Investigación y Educación Superior*. Edita Universidad Metropolitana.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Revista Información Tecnológica*, 31(1), 160-171. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

- Cadena, L., Filían, F., Maldonado, A., & Torres, R. (2018). Tecnología y gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 5(1), 1-25.
- Campos, A. (2021). *Métodos mixtos de investigación*. Editorial Magisterio.
- Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo., Resolución del Consejo Universitario Nro 0262-2020/UCV (18 de agosto de 2020). <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Díaz, P., & Fernández, P. (2017). Cálculo del tamaño muestral en estudios de casos y controles. *Complexo Universitario de A Coruña*, 1(1), 148-150.
- Dill'Erva, I. (2021). Retos de la administración pública del bicentenario. *Revista Saber Servir*, 1(5), 117-138. <https://doi.org/https://revista.enap.edu.pe/article/view/4468/5035>
- Domínguez, S., Merino, C., & Navarro, J. (2016). Estimación paramétrica de la confiabilidad y diferencias confiables. *Revista de Chile*, 406-408. <https://doi.org/https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v144n3/art19.pdf>
- Fernández, M. (2019). Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2(1), 607-622. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/290/29063446034/29063446034.pdf>
- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 1(2), 1226-1240. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>
- Florez, N. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de Investigación científica y tecnología Alpha Centauri*, 3(2), 140-164. <https://doi.org/https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Frascati Manual. (2015). *Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental*. Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología.

- Fuelpaz, X. (2022). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Carchi*. [Tesis de posgrado]. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Fuenzalida, J., & González, P. (2012). *Desafíos emergentes de la modernización del Estado: Reflexiones y casos*. JCSáez Editor.
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial 3 Ciencias.
- Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)
- Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia LATina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255.  
<https://doi.org/https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/182>
- Gil, R., Dawes, S., & Pardo, T. (2017). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646.  
<https://doi.org/https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/14719037.2017.1327181?needAccess=true&role=button>
- Gutiérrez, A. (2016). *Estrategias de Muestreos, diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Ediciones de la U.
- Hartmann, S., Mainka, A., & Stock, W. (2017). Citizen Relationship Management in Local Governments: The Potential of 311 for Public Service Delivery. *Public Administration and Information Technology*, 25, 337-353.  
[https://doi.org/https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-54142-6\\_18](https://doi.org/https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-54142-6_18)
- Hernández, A., Ramos, M., & Placencia, B. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo SL.
- Huiman, R. (2020). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(2), 2316-2335.



<https://doi.org/https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2030/2921>

- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación Guía para la comprensión holística de la ciencia* (Cuarta ed.). Caracas: Librería Virtual Ozal.
- Ibagón, B. S., Santaella, H., Parejo, L., Santos, E., Rincón, J., Robledo, P., & Barrueto, S. (2020). *Las transformaciones de la administración pública y del derecho administrativo -Tomo I: Constitucionalización de la disciplina y evolución de la actividad administrativa*. Edita Universidad Externado.
- INEC. (2019). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador* .  
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Khawaja, S., & Khalid, S. (2022). Retooling governance for improving public service delivery: Case study of right to public services commission, Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Governance An International journal of Policy, Administration, and Institutions*, 35(2), 421-436.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/gove.12607>
- Lavayen, S., & Torres, E. (2021). *Diseño de un conjunto de mapas como líneas base para procesos de planificación turística en la comuna de Engabao intervenida por la Prefectura del Guayas*. [Tesis de Grado]. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador.
- Llamba, S. (2021). *Gestión estratégica y la calidad de los servicios en las Empresas Públicas de movilidad*. [Tesis de Maestría]. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33031/1/031%20ADP.pdf>
- López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad del servicio público en la Provincia de Leoncio Prado, 2018. *Revista Balance´s. Tingo María*, 6(7), 12-17.  
<https://doi.org/https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- López, P., & Medranda, N. (2016). Transparencia, comunicación institucional e información pública en Ecuador: análisis de las prefecturas de Pichincha, Guayas e Imbabura. *Red Internacional de Investigación*, 1, 1-15.  
<https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Paulo-Carlos-Lopez->

- Lopez/publication/324828181\_Transparencia\_comunicacion\_institucional\_e\_informacion\_publica\_en\_Ecuador\_analisis\_de\_las\_prefecturas\_de\_Pichincha\_Guayas\_e\_Imbabura/links/5ae535a7458515760ac0850e/Transpa
- Maizondo, F. (2021). Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima 2019. *Revista Instituto de Gobierno y Gestión Pública del Fondo editorial de la Universidad de San Martín de Porres*, 8(1), 61-75.  
<https://doi.org/https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoG/article/view/2420/2868>
- Martín, M., & Díaz, E. (2016). *Fundamentos de Dirección de Operaciones en empresas de servicios*. Editorial ESIC, Madrid.
- Medrano, O. (2019). Retos y oportunidades para una gestión eficiente de los servicios de agua potable, saneamiento y electricidad en la República Dominicana. *Acta Universitaria*, 19, 1-20.  
<https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2364.pdf>
- Montemayor, D., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 1-14.  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/29055767003.pdf>
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, 5(7), 520-542.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1533>
- Moreno, M. (2022). *Gestión por resultados en el sector público de Latinoamérica: Una revisión Sistemática*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100671/Moreno\\_SMCDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100671/Moreno_SMCDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pastor, A. (2019). *Comunicación y sociedad II 2.a edición*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Philippe, L. (2021). Revisión sistemática descriptiva de los métodos empleados para investigar la confianza ciudadana en la coproducción de servicios públicos. *Communication & Methods*, 3(2), 63-77.

<https://doi.org/http://comunicacionymetodos.com/index.php/cym/article/view/122/87>

- Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2834](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834)
- Prefectura del Guayas. (2018). Resolución No. DPTH-GPG-0002-2018. *Reforma y Codificación del Instituto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del gobierno Provincial del Guayas*. <https://guayas.gob.ec/wp-content/uploads/dmdocuments/ley-de-transparencia/adjuntos/th/ESTATUTO%20ORGANICO%20POR%20PROCESOS%202018.pdf>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 16(1), 1-16. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Rivero, R. (2021). Una revisión de los principios clásicos del servicio público local. *Revista Andaluza de Administración Pública*, 1(109), 21-37. [https://doi.org/https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/148944/DDAF\\_P\\_RiveroOrtegaR\\_Serviciopu%cc%81blicolocal.%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://doi.org/https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/148944/DDAF_P_RiveroOrtegaR_Serviciopu%cc%81blicolocal.%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. <https://doi.org/https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/reire2020.13.230048/31484>
- Romero, C., Escudero, F., & Salazar, S. (2022). Revisión de las estrategias usadas en la gestión pública durante la pandemia del covid-19. *Revista Ciencia Latina*, 6(1), 342-350. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1502/2093>

- Ruíz, R. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
- Sahún, R. (2019). *Riesgo operacional y servicio público*. Editorial Boletín.
- Sarango, C. (2021). *Propuesta de Gestión por Procesos en los departamentos de la Prefectura del Azuay*. [Tesis de Grado]. Universidad de Azuay, Ecuador.
- Serrano, M., Latorre, C., & Lozano, R. (2021). *Guía para la elaboración de trabajos fin de grado en el área de Ciencias Sociales*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Soledispa, L. (2021). *Cultura Organizacional y Gestión Administrativa Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Rural de Membrillal*. [Tesis de Grado]. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- Soriano, A. (2019). Diseño y validación de instrumentos de Medición. *Editorial Universidad Don Bosco*, 8(13), 19-40. [https://doi.org/http://redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/2105/1/2%20dise noyvalidacion\\_dialogos14.pdf](https://doi.org/http://redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/2105/1/2%20dise%20noyvalidacion_dialogos14.pdf)
- Vilà, R., Torrado, M., & Reguant, M. (2019). Anàlisi de regressió lineal múltiple amb SPSS: un exemple pràctic. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1-10. <https://doi.org/https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/reire2019.12.222704/28913>
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., & Ramos, R. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *Revista 3C empresa*, 6(4), 55-71. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71>
- Vivanco, M. (2016). *Muestreo Estadístico. Diseño Y Aplicaciones*. Editoria Universitaria.
- Yanchatipan, L. (2021). *Transparencia de la información pública de los sitios web del gobierno provincial de pichincha, la prefectura del Guayas, el municipio de Quito y la municipalidad de Guayaquil: herramienta de información y participación ciudadana*. [Tesis de Maestría]. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21641>



## Anexos

### Anexo 1. Operacionalización de las variables

**Título de investigación:** Estrategias para aumentar la calidad de gestión de las solicitudes de los usuarios en Prefectura del Guayas, periodo 2021-2022

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems Cuestionario	Escala de medición
<b>Dependiente:</b> Calidad de la gestión de las solicitudes	Martín y Díaz (2016) mencionan respecto a la calidad de la gestión pública, que esta se percibe como un conjunto de atributos en las que muchas de las características secundarias, resultan superiores a las de la competencia, todo lo cual requiere una clara definición de la diferencia entre los aspectos intangibles que caracterizan un servicio y las expectativas de los usuarios.	Se refiere a la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.	Tangibilidad (Martín y Díaz, 2016)	Instalaciones físicas adecuadas	1	Ordinal
				Herramientas y equipos tecnológicos	2	Ordinal
			Confiabilidad (Martín y Díaz, 2016)	Número de solicitudes respondidas	3	Ordinal
			Receptividad (Martín y Díaz, 2016)	Quejas presentadas	4 10	Ordinal
			Seguridad (Martín y Díaz, 2016)	Gestión de sistema de resguardo de la información	5	Ordinal
			Empatía (Martín y Díaz, 2016)	Usuarios satisfechos con la atención del funcionario	6 8 9	Ordinal
				Quejas atendidas/respondidas	7	Ordinal

<b>Independiente:</b> Estrategias	Ripalda (2019) mencionó que se trata de un conjunto de acciones que deben estar bien definidas tomando en cuenta los recursos que se necesitan para el buen funcionamiento de la administración pública.	Acciones y procesos utilizados para interactuar y responder a las solicitudes de los usuarios.	Informatización	Equipos tecnológicos	No aplica.
			Presencia en la web	Página web	
			Interacción	Comunicación unidireccional	
			Transacción	Trámites en línea	
			Integración y Transformación	Vinculación estratégica con otros organismos públicos	
			Participación democrática	Opiniones y participación de los ciudadanos	

Fuente. Elaborado por el autor

## Anexo 2. Formato de encuesta

### CUESTIONARIO

#### FORMATO DE ENCUESTA

**Objetivo:** La presente encuesta tiene por objetivo principal conocer aspectos relacionados con la calidad en la gestión de las solicitudes que realizan los usuarios de la Prefectura del Guayas.

La información recolectada a través de la encuesta, será utilizada para cumplimiento de los objetivos metodológicos en ocasión al desarrollo de la Tesis de Maestría que tiene por título: Estrategias para aumentar la calidad de gestión de las solicitudes de los usuarios en Prefectura del Guayas, periodo 2021-2022, la cual será presentada ante la Universidad Cesar Vallejo.

Por favor seleccione solo una de las opciones de respuesta, considerando las siguientes valoraciones y niveles (Marque con una X)

Ponderación Cuantitativa	Escala	Respuesta
5	Bastante	
4	Mucho	
3	Indiferente	
2	Un poco	
1	Nada	

#### Interrogantes:

- 1) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con las instalaciones físicas adecuadas para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos?

Ponderación Cuantitativa	Ítems	Respuesta
5	Bastante	
4	Mucho	
3	Indiferente	
2	Poco	
1	Nada	



- 2) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes para el procesamiento de las solicitudes recibidas?

<b>Ponderación Cuantitativa</b>	<b>ítems</b>	<b>Respuesta</b>
5	Bastante	
4	Mucho	
3	Indiferente	
2	Poco	
1	Nada	

- 3) ¿En la Prefectura del Guayas le han atendido oportunamente cuando va a introducir una solicitud o requerimiento?

<b>Ponderación Cuantitativa</b>	<b>ítems</b>	<b>Respuesta</b>
5	Bastante	
4	Mucho	
3	Indiferente	
2	Poco	
1	Nada	

- 4) ¿Usted ha presentado quejas o inconformidades con el servicio que ha recibido al realizar un trámite o solicitud en la Prefectura del Guayas?

<b>Ponderación Cuantitativa</b>	<b>ítems</b>	<b>Respuesta</b>
5	Bastante	
4	Mucho	
3	Indiferente	
2	Poco	
1	Nada	

- 5) ¿Ha tenido inconvenientes en la Prefectura del Guayas, con el uso de sus datos personales, cuando ha gestionado alguna solicitud o trámite?

<b>Ponderación Cuantitativa</b>	<b>ítems</b>	<b>Respuesta</b>
5	Bastante	
4	Mucho	
3	Indiferente	
2	Poco	
1	Nada	

- 6) ¿El personal que le ha atendido en la Prefectura del Guayas ha mostrado una actitud empática?

<b>Ponderación Cuantitativa</b>	<b>ítems</b>	<b>Respuesta</b>
5	Bastante	
4	Mucho	
3	Indiferente	
2	Poco	
1	Nada	

- 7) ¿Ha recibido respuesta a las quejas o inconformidades que ha presentado por la atención recibida de los funcionarios que laboran en la Prefectura del Guayas?

<b>Ponderación Cuantitativa</b>	<b>ítems</b>	<b>Respuesta</b>
5	Bastante	
4	Mucho	
3	Indiferente	
2	Poco	
1	Nada	

- 8) ¿Siente satisfacción con el servicio recibido al presentar alguna solicitud en la Prefectura del Guayas?

<b>Ponderación Cuantitativa</b>	<b>ítems</b>	<b>Respuesta</b>
5	Bastante	
4	Mucho	
3	Indiferente	
2	Poco	
1	Nada	

- 9) ¿Percibe calidad en el servicio recibido en la Prefectura del Guayas?

<b>Ponderación Cuantitativa</b>	<b>ítems</b>	<b>Respuesta</b>
5	Bastante	
4	Mucho	
3	Indiferente	
2	Poco	
1	Nada	

- 10) ¿Recibe respuesta oportuna a sus solicitudes?

<b>Ponderación Cuantitativa</b>	<b>ítems</b>	<b>Respuesta</b>
5	Bastante	
4	Mucho	
3	Indiferente	
2	Poco	
1	Nada	

***Muchas gracias por su participación***

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario 1 dirigido a usuarios de la Prefectura del Guayas". 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

<b>Nombre del Juez:</b>	Johanna Alarcón
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)    Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Magister en Gerencia Empresarial
<b>Área de experiencia profesional</b>	Docente académica en contabilidad y matemáticas. Asesora de trabajos de investigación.
<b>Institución donde laboró:</b>	Universidad de Guayaquil
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ESCALA:

<b>Autor:</b>	Ramírez Godoy Erick Alberto
<b>Procedencia:</b>	Ecuador
<b>Administración:</b>	Ciudadanos que requieren los servicios de la prefectura del Guayas
<b>Tiempo de Aplicación:</b>	5 min
<b>Ámbito de Aplicación:</b>	Guayaquil
<b>Significación:</b>	5. Totalmente de Acuerdo 4. De Acuerdo 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 1. Totalmente en Desacuerdo

#### 4. Soporte teórico: Variables Dependiente e Independiente

Escala	Subescala/ Dimensiones	Definición
Variable Dependiente: Calidad de la gestión de los servicios  Escala: Ordinal	Tangibilidad (Martín y Díaz, 2016)	Martín y Díaz (2016) la dimensión de la tangibilidad está relacionada con las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizar para ofrecer el servicio público
	Confiabilidad (Martín y Díaz, 2016)	Se refiere al cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio, es decir, un tratamiento adecuado de los datos y oportuna respuesta (Martín & Díaz, 2016)
	Receptividad (Martín y Díaz, 2016)	Se relaciona con la capacidad de respuesta que se ofrezca a ciudadano; la seguridad es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes (Martín & Díaz, 2016)
	Seguridad (Martín y Díaz, 2016)	Es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes y la empatía se corresponde con amabilidad en la atención (Martín & Díaz, 2016).
	Empatía (Martín y Díaz, 2016)	Se corresponde con amabilidad en la atención, respeto al usuario, e elemento humano tiene una función esencial en la complacencia de cliente (Martín & Díaz, 2016).

Escala	Subescala/ Dimensiones	Definición
Variable Independiente: Estrategias  Escala: Ordinal	Informatización,	Relacionada con la etapa de implementación del e-gobierno
	Presencia en la web	Se refiere a que la institución disponga de una página oficial
	Interacción	Que facilita el acceso a los usuarios
	Transacción	Se refiere a que los usuarios pueden hacer sus solicitudes en línea
	Integración	A través de la que se busca el intercambio de información con otras instituciones públicas, que a su vez faciliten los trámites de los ciudadanos
Participación democrática	Donde los usuarios pueden opinar y participar en asuntos de interés público	

5. Presentación de instrucciones para el juez: A continuación, a usted le presento el: Cuestionario 1, dirigido a usuarios de la Prefectura del Guayas, elaborado por mí, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificador	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	

*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*

## Dimensiones Variable Independiente ESTRATEGIAS

### Primera dimensión: Informatización

Objetivos de la Dimensión: Conocer la gestión de las tecnologías de la información para implementar la estrategia de e-gobierno

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos tecnológicos	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Segunda dimensión: Presencia en la web

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre la página web oficial de la prefectura.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página web	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Tercera dimensión: Interacción

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre las alternativas que pueden tener los usuarios para interactuar en línea con la prefectura.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación unidireccional	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Cuarta dimensión: Transacción

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de las solicitudes en línea

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trámites en línea	No aplica cuestionario (*)				

### Quinta dimensión: Integración y Transformación

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vinculación estratégica con otros organismos públicos	No aplica cuestionario (*)				

### Sexta dimensión: Participación democrática

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de las solicitudes en línea

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Opiniones y participación de los ciudadanos	No aplica cuestionario (*)				

## Dimensiones Variable Dependiente CALIDAD DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

### Primera dimensión: Tangibilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizan para ofrecer el servicio público

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas adecuadas	1) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con las instalaciones físicas adecuadas para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos?	4	4	4	
Herramientas y equipos tecnológicos	2) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes para el procesamiento de las solicitudes recibidas?	4	4	4	

### Segunda dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer el cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Número de solicitudes respondidas	3) ¿En la Prefectura del Guayas le han atendido oportunamente cuando va a introducir una solicitud o requerimiento?	4	4	4	

### Tercera dimensión: Receptividad

Objetivos de la Dimensión: Conocer la receptividad ante las inquietudes de los usuarios

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Quejas presentadas	4) ¿Usted ha presentado quejas o inconformidades con el servicio que ha recibido al realizar un trámite o solicitud en la Prefectura del Guayas?	4	4	4	

### Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Conocer si se brinda seguridad a la información.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de sistema de resguardo de la información	5) ¿Ha tenido inconvenientes en la Prefectura del Guayas, con el uso de sus datos personales, cuando ha gestionado alguna solicitud o trámite?	4	4	4	

**Quinta dimensión: Confiabilidad**

**Objetivos de la Dimensión:** Conocer el cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Usuarios satisfechos con la atención del funcionario	6) ¿El personal que le ha atendido en la Prefectura del Guayas ha mostrado una actitud empática?	4	4	4	
Quejas atendidas/respondidas	7) ¿Ha recibido respuesta a las quejas o inconformidades que ha presentado por la atención recibida de los funcionarios que laboran en la Prefectura del Guayas?	4	4	4	

Sello y Firma del evaluador **JOHANNA MARIA ALARCON CORREDOR**  
Documento de identidad: 0960559417  
Numero de celular: 0999008740  
Correo electrónico: [servicontable2al@gmail.com](mailto:servicontable2al@gmail.com)

Firmado digitalmente por JOHANNA MARIA ALARCON CORREDOR  
Fecha: 2023.07.13 01:30:05 +02'00'

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario 1 dirigido a usuarios de la Prefectura del Guayas". 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

---

<b>Nombre del Juez:</b>	María Isabel Cando V.
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)    Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Magister en Diseño y Evaluación de Modelos Educativos Magister en Turismo mención en Administración de empresas turísticas
<b>Área de experiencia profesional</b>	Consultora en temas ambientales y turísticos.
<b>Institución donde labora:</b>	Fundación Coastman
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )

---

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ESCALA:

---

<b>Autor:</b>	Ramírez Godoy Erick Alberto
<b>Procedencia:</b>	Ecuador
<b>Administración:</b>	Ciudadanos que requieren los servicios de la prefectura del Guayas
<b>Tiempo de Aplicación:</b>	5 min
<b>Ámbito de Aplicación:</b>	Guayaquil
<b>Significación:</b>	5. Totalmente de Acuerdo 4. De Acuerdo 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 1. Totalmente en Desacuerdo

---



#### 4. Soporte teórico: Variables Dependiente e Independiente

Escala	Subescala/ Dimensiones	Definición
Variable Dependiente: Calidad de la gestión de los servicios  Escala: Ordinal	Tangibilidad (Martín y Díaz, 2016)	Martín y Díaz (2016) la dimensión de la tangibilidad está relacionada con las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizan para ofrecer el servicio público
	Confiabilidad (Martín y Díaz, 2016)	Se refiere al cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio, es decir, un tratamiento adecuado de los datos y oportuna respuesta (Martín & Díaz, 2016)
	Receptividad (Martín y Díaz, 2016)	Se relaciona con la capacidad de respuesta que se ofrezca a ciudadano; la seguridad es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes (Martín & Díaz, 2016)
	Seguridad (Martín y Díaz, 2016)	Es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes y la empatía se corresponde con amabilidad en la atención (Martín & Díaz, 2016).
	Empatía (Martín y Díaz, 2016)	Se corresponde con amabilidad en la atención, respeto al usuario, e elemento humano tiene una función esencial en la complacencia de cliente (Martín & Díaz, 2016).

Escala	Subescala/ Dimensiones	Definición
Variable Independiente: Estrategias  Escala: Ordinal	Informatización,	Relacionada con la etapa de implementación del e-gobierno
	Presencia en la web	Se refiere a que la institución disponga de una página oficial
	Interacción	Que facilita el acceso a los usuarios
	Transacción	Se refiere a que los usuarios pueden hacer sus solicitudes en línea
	Integración	A través de la que se busca el intercambio de información con otras instituciones públicas, que a su vez faciliten los trámites de los ciudadanos
Participación democrática	Donde los usuarios pueden opinar y participar en asuntos de interés público	

5. Presentación de instrucciones para el juez: A continuación, a usted le presento el: Cuestionario 1, dirigido a usuarios de la Prefectura del Guayas, elaborado por mí, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificador	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	

*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*

## Dimensiones Variable Independiente ESTRATEGIAS

### Primera dimensión: Informatización

Objetivos de la Dimensión: Conocer la gestión de las tecnologías de la información para implementar la estrategia de e-gobierno

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos tecnológicos	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Segunda dimensión: Presencia en la web

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre la página web oficial de la prefectura.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página web	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Tercera dimensión: Interacción

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre las alternativas que pueden tener los usuarios para interactuar en línea con la prefectura.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación unidireccional	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Cuarta dimensión: Transacción

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de las solicitudes en línea

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trámites en línea	No aplica cuestionario (*)				

### Quinta dimensión: Integración y Transformación

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vinculación estratégica con otros organismos públicos	No aplica cuestionario (*)				

### Sexta dimensión: Participación democrática

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de las solicitudes en línea

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Opiniones y participación de los ciudadanos	No aplica cuestionario (*)				

## Dimensiones Variable Dependiente CALIDAD DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

### Primera dimensión: Tangibilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizan para ofrecer el servicio público

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas adecuadas	1) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con las instalaciones físicas adecuadas para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos?	4	4	4	
Herramientas y equipos tecnológicos	2) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes para el procesamiento de las solicitudes recibidas?	4	4	4	

### Segunda dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer el cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Número de solicitudes respondidas	3) ¿En la Prefectura del Guayas le han atendido oportunamente cuando va a introducir una solicitud o requerimiento?	4	4	4	

### Tercera dimensión: Receptividad

Objetivos de la Dimensión: Conocer la receptividad ante las inquietudes de los usuarios

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Quejas presentadas	4) ¿Usted ha presentado quejas o inconformidades con el servicio que ha recibido al realizar un trámite o solicitud en la Prefectura del Guayas?	4	4	4	

### Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Conocer si se brinda seguridad a la información.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de sistema de resguardo de la información	5) ¿Ha tenido inconvenientes en la Prefectura del Guayas, con el uso de sus datos personales, cuando ha gestionado alguna solicitud o trámite?	4	4	4	

**Quinta dimensión: Confiabilidad**

**Objetivos de la Dimensión:** Conocer el cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Usuarios satisfechos con la atención del funcionario	6) ¿El personal que le ha atendido en la Prefectura del Guayas ha mostrado una actitud empática?	4	4	4	
Quejas atendidas/respondidas	7) ¿Ha recibido respuesta a las quejas o inconformidades que ha presentado por la atención recibida de los funcionarios que laboran en la Prefectura del Guayas?	4	4	4	

*M. Isabel Cando V.*

Sello y Firma del evaluador: María Isabel Cando V.

Documento de identidad: 0913777207

Numero de celular: 0990055319

Correo electrónico: presidencia@coastmanecuador.com



# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario 1 dirigido a usuarios de la Prefectura del Guayas". 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

---

<b>Nombre del Juez:</b>	Alexys Lenyn Galvez Leyton
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)    Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Magister en Administración de Empresas Mención en Gestión de Mercado
<b>Área de experiencia profesional</b>	Asistente Administrativo de Talento Humano
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)

---

## 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. DATOS DE LA ESCALA:

---

<b>Autor:</b>	Ramírez Godoy Erick Alberto
<b>Procedencia:</b>	Ecuador
<b>Administración:</b>	Ciudadanos que requieren los servicios de la prefectura del Guayas
<b>Tiempo de Aplicación:</b>	5 min
<b>Ámbito de Aplicación:</b>	Guayaquil
<b>Significación:</b>	5. Totalmente de Acuerdo 4. De Acuerdo 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 1. Totalmente en Desacuerdo

---

#### 4. Soporte teórico: Variables Dependiente e Independiente

Escala	Subescala/ Dimensiones	Definición
Variable Dependiente: Calidad de la gestión de los servicios  Escala: Ordinal	Tangibilidad (Martín y Díaz, 2016)	Martín y Díaz (2016) la dimensión de la tangibilidad está relacionada con las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizan para ofrecer el servicio público
	Confiabilidad (Martín y Díaz, 2016)	Se refiere al cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio, es decir, un tratamiento adecuado de los datos y oportuna respuesta (Martín & Díaz, 2016)
	Receptividad (Martín y Díaz, 2016)	Se relaciona con la capacidad de respuesta que se ofrezca a ciudadano; la seguridad es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes (Martín & Díaz, 2016)
	Seguridad (Martín y Díaz, 2016)	Es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes y la empatía se corresponde con amabilidad en la atención (Martín & Díaz, 2016).
	Empatía (Martín y Díaz, 2016)	Se corresponde con amabilidad en la atención, respeto al usuario, e elemento humano tiene una función esencial en la complacencia de cliente (Martín & Díaz, 2016).

Escala	Subescala/ Dimensiones	Definición
Variable Independiente: Estrategias  Escala: Ordinal	Informatización,	Relacionada con la etapa de implementación del e-gobierno
	Presencia en la web	Se refiere a que la institución disponga de una página oficial
	Interacción	Que facilita el acceso a los usuarios
	Transacción	Se refiere a que los usuarios pueden hacer sus solicitudes en línea
	Integración	A través de la que se busca el intercambio de información con otras instituciones públicas, que a su vez faciliten los trámites de los ciudadanos
Participación democrática	Donde los usuarios pueden opinar y participar en asuntos de interés público	

5. Presentación de instrucciones para el juez: A continuación, a usted le presento el: Cuestionario 1, dirigido a usuarios de la Prefectura del Guayas, elaborado por mí, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificador	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	

*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*

## Dimensiones Variable Independiente ESTRATEGIAS

### Primera dimensión: Informatización

Objetivos de la Dimensión: Conocer la gestión de las tecnologías de la información para implementar la estrategia de e-gobierno

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos tecnológicos	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Segunda dimensión: Presencia en la web

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre la página web oficial de la prefectura.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página web	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Tercera dimensión: Interacción

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre las alternativas que pueden tener los usuarios para interactuar en línea con la prefectura.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación unidireccional	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Cuarta dimensión: Transacción

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de las solicitudes en línea

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trámites en línea	No aplica cuestionario (*)				

### Quinta dimensión: Integración y Transformación

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vinculación estratégica con otros organismos públicos	No aplica cuestionario (*)				

### Sexta dimensión: Participación democrática

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de las solicitudes en línea

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Opiniones y participación de los ciudadanos	No aplica cuestionario (*)				

## Dimensiones Variable Dependiente CALIDAD DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

### Primera dimensión: Tangibilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizan para ofrecer el servicio público

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas adecuadas	1) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con las instalaciones físicas adecuadas para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos?	4	4	4	
Herramientas y equipos tecnológicos	2) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes para el procesamiento de las solicitudes recibidas?	4	4	4	

### Segunda dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer el cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Número de solicitudes respondidas	3) ¿En la Prefectura del Guayas le han atendido oportunamente cuando va a introducir una solicitud o requerimiento?	4	4	4	

### Tercera dimensión: Receptividad

Objetivos de la Dimensión: Conocer la receptividad ante las inquietudes de los usuarios

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Quejas presentadas	4) ¿Usted ha presentado quejas o inconformidades con el servicio que ha recibido al realizar un trámite o solicitud en la Prefectura del Guayas?	4	4	4	

### Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Conocer si se brinda seguridad a la información.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de sistema de resguardo de la información	5) ¿Ha tenido inconvenientes en la Prefectura del Guayas, con el uso de sus datos personales, cuando ha gestionado alguna solicitud o trámite?	4	4	4	



Quinta dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer el cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Usuarios satisfechos con la atención del funcionario	6) ¿El personal que le ha atendido en la Prefectura del Guayas ha mostrado una actitud empática?	4	4	4	
Quejas atendidas/respondidas	7) ¿Ha recibido respuesta a las quejas o inconformidades que ha presentado por la atención recibida de los funcionarios que laboran en la Prefectura del Guayas?	4	4	4	

Sello y Firma del evaluador

Documento de identidad: 0922038476

Numero de celular: 0990491191

Correo electrónico: alexysgl@gmail.com

Forma electrónica por:  
ALEXYS LENYN GALVEZ LEYTON  
Razon:  
LOCALIDAD:  
Fecha: 2023-07-14T10:08:37-05:00

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario 1 dirigido a usuarios de la Prefectura del Guayas". 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

---

<b>Nombre del Juez:</b>	Yorgi Ramírez Aráuz
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)    Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Magister en Diseño y Evaluación de Modelos Educativos Magister en Turismo mención en Administración de empresas turísticas
<b>Área de experiencia profesional</b>	Asesor legal en temas de contratación pública, civil, turismo y penal.
<b>Institución donde labora:</b>	Fundación Coastman
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X )

---

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ESCALA:

---

<b>Autor:</b>	Ramírez Godoy Erick Alberto
<b>Procedencia:</b>	Ecuador
<b>Administración:</b>	Ciudadanos que requieren los servicios de la prefectura del Guayas
<b>Tiempo de Aplicación:</b>	5 min
<b>Ámbito de Aplicación:</b>	Guayaquil
<b>Significación:</b>	5. Totalmente de Acuerdo 4. De Acuerdo 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 1. Totalmente en Desacuerdo

---

#### 4. Soporte teórico: Variables Dependiente e Independiente

Escala	Subescala/ Dimensiones	Definición
Variable Dependiente: Calidad de la gestión de los servicios  Escala: Ordinal	Tangibilidad (Martín y Díaz, 2016)	Martín y Díaz (2016) la dimensión de la tangibilidad está relacionada con las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizan para ofrecer el servicio público
	Confiabilidad (Martín y Díaz, 2016)	Se refiere al cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio, es decir, un tratamiento adecuado de los datos y oportuna respuesta (Martín & Díaz, 2016)
	Receptividad (Martín y Díaz, 2016)	Se relaciona con la capacidad de respuesta que se ofrezca a ciudadano; la seguridad es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes (Martín & Díaz, 2016)
	Seguridad (Martín y Díaz, 2016)	Es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes y la empatía se corresponde con amabilidad en la atención (Martín & Díaz, 2016).
	Empatía (Martín y Díaz, 2016)	Se corresponde con amabilidad en la atención, respeto al usuario, e elemento humano tiene una función esencial en la complacencia de cliente (Martín & Díaz, 2016).

Escala	Subescala/ Dimensiones	Definición
Variable Independiente: Estrategias  Escala: Ordinal	Informatización,	Relacionada con la etapa de implementación del e-gobierno
	Presencia en la web	Se refiere a que la institución disponga de una página oficial
	Interacción	Que facilita el acceso a los usuarios
	Transacción	Se refiere a que los usuarios pueden hacer sus solicitudes en línea
	Integración	A través de la que se busca el intercambio de información con otras instituciones públicas, que a su vez faciliten los trámites de los ciudadanos
Participación democrática	Donde los usuarios pueden opinar y participar en asuntos de interés público	

5. Presentación de instrucciones para el juez: A continuación, a usted le presento el: Cuestionario 1, dirigido a usuarios de la Prefectura del Guayas, elaborado por mí, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificador	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	

*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*

## Dimensiones Variable Independiente ESTRATEGIAS

### Primera dimensión: Informatización

Objetivos de la Dimensión: Conocer la gestión de las tecnologías de la información para implementar la estrategia de e-gobierno

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos tecnológicos	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Segunda dimensión: Presencia en la web

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre la página web oficial de la prefectura.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página web	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Tercera dimensión: Interacción

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre las alternativas que pueden tener los usuarios para interactuar en línea con la prefectura.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación unidireccional	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Cuarta dimensión: Transacción

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de las solicitudes en línea

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trámites en línea	No aplica cuestionario (*)				

### Quinta dimensión: Integración y Transformación

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vinculación estratégica con otros organismos públicos	No aplica cuestionario (*)				

### Sexta dimensión: Participación democrática

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de las solicitudes en línea

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Opiniones y participación de los ciudadanos	No aplica cuestionario (*)				

## Dimensiones Variable Dependiente CALIDAD DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

### Primera dimensión: Tangibilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizan para ofrecer el servicio público

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas adecuadas	1) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con las instalaciones físicas adecuadas para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos?	4	4	4	
Herramientas y equipos tecnológicos	2) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes para el procesamiento de las solicitudes recibidas?	4	4	4	

### Segunda dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer el cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Número de solicitudes respondidas	3) ¿En la Prefectura del Guayas le han atendido oportunamente cuando va a introducir una solicitud o requerimiento?	4	4	4	

### Tercera dimensión: Receptividad

Objetivos de la Dimensión: Conocer la receptividad ante las inquietudes de los usuarios

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Quejas presentadas	4) ¿Usted ha presentado quejas o inconformidades con el servicio que ha recibido al realizar un trámite o solicitud en la Prefectura del Guayas?	4	4	4	

### Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Conocer si se brinda seguridad a la información.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de sistema de resguardo de la información	5) ¿Ha tenido inconvenientes en la Prefectura del Guayas, con el uso de sus datos personales, cuando ha gestionado alguna solicitud o trámite?	4	4	4	

**Quinta dimensión: Confiabilidad**

**Objetivos de la Dimensión:** Conocer el cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Usuarios satisfechos con la atención del funcionario	6) ¿El personal que le ha atendido en la Prefectura del Guayas ha mostrado una actitud empática?	4	4	4	
Quejas atendidas/respondidas	7) ¿Ha recibido respuesta a las quejas o inconformidades que ha presentado por la atención recibida de los funcionarios que laboran en la Prefectura del Guayas?	4	4	4	



**Sello y Firma del evaluador:** Yorgi Ramírez Aráuz.

**Documento de identidad:** 0701728925

**Numero de celular:** 093 935 3239

**Correo electrónico:** legal@coastmanecuador.com



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario 1 dirigido a usuarios de la Prefectura del Guayas". 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

---

<b>Nombre del Juez:</b>	Fernando David Barberán Nuñez
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)    Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Magister en Project Management
<b>Área de experiencia profesional:</b>	Director de Operaciones y Proyectos
<b>Institución donde labora:</b>	EQM S.A.
<b>Tiempo de experiencia profesional en:</b>	2 a 4 años ( )
<b>el área:</b>	Más de 5 años (X)

---

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ESCALA:

---

<b>Autor:</b>	Ramírez Godoy Erick Alberto
<b>Procedencia:</b>	Ecuador
<b>Administración:</b>	Ciudadanos que requieren los servicios de la prefectura del Guayas
<b>Tiempo de Aplicación:</b>	5 min
<b>Ámbito de Aplicación:</b>	Guayaquil
<b>Significación:</b>	5. Totalmente de Acuerdo 4. De Acuerdo 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 1. Totalmente en Desacuerdo

---

#### 4. Soporte teórico: Variables Dependiente e Independiente

Escala	Subescala/ Dimensiones	Definición
Variable Dependiente: Calidad de la gestión de los servicios  Escala: Ordinal	Tangibilidad (Martín y Díaz, 2016)	Martín y Díaz (2016) la dimensión de la tangibilidad está relacionada con las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizan para ofrecer el servicio público
	Confiabilidad (Martín y Díaz, 2016)	Se refiere al cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio, es decir, un tratamiento adecuado de los datos y oportuna respuesta (Martín & Díaz, 2016)
	Receptividad (Martín y Díaz, 2016)	Se relaciona con la capacidad de respuesta que se ofrezca a ciudadano; la seguridad es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes (Martín & Díaz, 2016)
	Seguridad (Martín y Díaz, 2016)	Es la garantía del resguardo de la averiguación y la justa conducción de sus antecedentes y la empatía se corresponde con amabilidad en la atención (Martín & Díaz, 2016).
	Empatía (Martín y Díaz, 2016)	Se corresponde con amabilidad en la atención, respeto al usuario, e elemento humano tiene una función esencial en la complacencia de cliente (Martín & Díaz, 2016).

Escala	Subescala/ Dimensiones	Definición
Variable Independiente: Estrategias  Escala: Ordinal	Informatización,	Relacionada con la etapa de implementación del e-gobierno
	Presencia en la web	Se refiere a que la institución disponga de una página oficial
	Interacción	Que facilita el acceso a los usuarios
	Transacción	Se refiere a que los usuarios pueden hacer sus solicitudes en línea
	Integración	A través de la que se busca el intercambio de información con otras instituciones públicas, que a su vez faciliten los trámites de los ciudadanos
Participación democrática	Donde los usuarios pueden opinar y participar en asuntos de interés público	

5. Presentación de instrucciones para el juez: A continuación, a usted le presento el: Cuestionario 1, dirigido a usuarios de la Prefectura del Guayas, elaborado por mí, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificador	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	

*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*



## Dimensiones Variable Independiente ESTRATEGIAS

### Primera dimensión: Informatización

Objetivos de la Dimensión: Conocer la gestión de las tecnologías de la información para implementar la estrategia de e-gobierno

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos tecnológicos	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Segunda dimensión: Presencia en la web

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre la página web oficial de la prefectura.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Página web	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Tercera dimensión: Interacción

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre las alternativas que pueden tener los usuarios para interactuar en línea con la prefectura.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación unidireccional	No aplica cuestionario (*)				

(\*) Indagación documental

### Cuarta dimensión: Transacción

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de las solicitudes en línea

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trámites en línea	No aplica cuestionario (*)				

### Quinta dimensión: Integración y Transformación

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vinculación estratégica con otros organismos públicos	No aplica cuestionario (*)				

### Sexta dimensión: Participación democrática

Objetivos de la Dimensión: Conocer la importancia de las solicitudes en línea

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Opiniones y participación de los ciudadanos	No aplica cuestionario (*)				

## Dimensiones Variable Dependiente CALIDAD DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

### Primera dimensión: Tangibilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer sobre las instalaciones físicas, equipos y herramientas que se utilizan para ofrecer el servicio público

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas adecuadas	1) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con las instalaciones físicas adecuadas para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos?	4	4	4	
Herramientas y equipos tecnológicos	2) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes para el procesamiento de las solicitudes recibidas?	4	4	4	

### Segunda dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer el cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Número de solicitudes respondidas	3) ¿En la Prefectura del Guayas le han atendido oportunamente cuando va a introducir una solicitud o requerimiento?	4	4	4	

### Tercera dimensión: Receptividad

Objetivos de la Dimensión: Conocer la receptividad ante las inquietudes de los usuarios

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Quejas presentadas	4) ¿Usted ha presentado quejas o inconformidades con el servicio que ha recibido al realizar un trámite o solicitud en la Prefectura del Guayas?	4	4	4	

### Cuarta dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Conocer si se brinda seguridad a la información.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión de sistema de resguardo de la información	5) ¿Ha tenido inconvenientes en la Prefectura del Guayas, con el uso de sus datos personales, cuando ha gestionado alguna solicitud o trámite?	4	4	4	

Quinta dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Conocer el cumplimiento que se ofrece al usuario en el primer momento de solicitar el servicio

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Usuarios satisfechos con la atención del funcionario	6) ¿El personal que le ha atendido en la Prefectura del Guayas ha mostrado una actitud empática?	4	4	4	
Quejas atendidas/respondidas	7) ¿Ha recibido respuesta a las quejas o inconformidades que ha presentado por la atención recibida de los funcionarios que laboran en la Prefectura del Guayas?	4	4	4	



HERNÁNDO DEVLID  
BARBERAN NÚÑEZ

Sello y Firma del evaluador

Documento de identidad: 0931201255

Numero de celular: 0996448948

Correo electrónico: fbarberan@est.ups.edu.ec

Anexo 4. Consentimiento informado



Prefectura del  
*Guayas*

Dirección Provincial  
de Secretaría General

**LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SECRETARÍA GENERAL**

**HACE CONSTAR:**

De acuerdo a lo solicitado por el servidor público Abg. Erick Alberto Ramírez Godoy, con cédula de ciudadanía Nro. 0925684516, quien ejerce el cargo de Responsable Jurídico de esta corporación provincial, al respecto; autorizo, previo al cumplimiento de las normativas vigentes y las atribuciones que se me otorgan como Secretario General (E), a que pueda hacer uso de la información que requiera en la institución Pública de la Prefectura del Guayas, para el cumplimiento de su tesis como alumno maestrante en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo de Perú, particular que comunico, para los fines pertinentes.

Autorización emitida en Guayaquil, el 24 de mayo del 2023.

Atentamente,



Abg. Héctor González Pezo  
**SECRETARIO GENERAL (E)**  
**PREFECTURA DEL GUAYAS**

Adj.: Lo indicado

*Anexo 5. Confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach*

	<b>Estadísticas de total de elemento</b>			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con las instalaciones físicas adecuadas para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos?	24,20	113,326	,955	,987
2) ¿La Prefectura del Guayas cuenta con herramientas y equipos tecnológicos suficientes para el procesamiento de las solicitudes recibidas?	24,45	122,892	,905	,989
3) ¿En la Prefectura del Guayas le han atendido oportunamente cuando va a introducir una solicitud o requerimiento?	24,70	113,168	,947	,988
4) ¿Usted ha presentado quejas o inconformidades con el servicio que ha recibido al realizar un trámite o solicitud en la Prefectura del Guayas?	23,95	114,471	,946	,987
5) ¿Ha tenido inconvenientes en la Prefectura del Guayas, con el uso de sus datos personales, cuando ha gestionado alguna solicitud o trámite?	24,70	114,432	,959	,987
6) ¿El personal que le ha atendido en la Prefectura del Guayas ha mostrado una actitud empática?	24,40	114,042	,972	,987

7) ¿Ha recibido respuesta a las quejas o inconformidades que ha presentado por la atención recibida de los funcionarios que laboran en la Prefectura del Guayas?	24,95	120,682	,910	,989
8) ¿Siente satisfacción con el servicio recibido al presentar alguna solicitud en la Prefectura del Guayas?	24,15	113,818	,952	,987
9) ¿Percibe calidad en el servicio recibido en la Prefectura del Guayas?	24,45	116,471	,969	,987
10) ¿Recibe respuesta oportuna a sus solicitudes?"	24,85	118,239	,958	,987

---

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	10

---

## Anexo 6. Turnitin



Parte 1

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
TURNITIN LIBRE PLAZO 25/07 HRS 23:00 PM - Parte 1	3 jul 2023 - 09:38	29 jul 2023 - 23:00	30 jul 2023 - 09:38	100

Refrescar Envíos

	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	
Ver Recibo Digital	<a href="#">Estrategias para aumentar la calidad de gestión de las solicitudes de los usuarios en Prefectura del Guayas periodo 2021-2022</a>	2127516329	6/07/2023 21:53	14%	--	Entregar Trabajo  --