

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión  
Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024**

**TESIS**

**Para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública**

**Autora: Bach. Nancy Piedad Ludeña Tinoco**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área revisión técnica vehicular en la municipalidad de Machala, Ecuador, 2024**

**Tesis aprobada en forma y estilo por**

**Dr. Ubillus Agurto Edwin Alberto (presidente)**

**Dr. Murga Fernández Gilmer Rubén (secretario)**

**Dr. Mejía Benavides Aníbal (vocal)**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área revisión técnica vehicular en la municipalidad de Machala, Ecuador, 2024**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma**

**Bach. Ludeña Tinoco Nancy Piedad (autora)**

Código Orcid N° 0009 0006 4820 2199

**Dr. Mejía Benavides, Aníbal (asesor)**

Código Orcid N° 0000 0003 2190 2647

**Tumbes, 2025**

# ACTA DE SUSTENTACION



UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE TUMBES  
Licenciada  
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
Tumbes - Perú

*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los catorce días del mes de agosto del dos mil veinticinco, siendo las once horas, en el aula N° 2 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron los miembros del jurado calificador constituido con la RESOLUCIÓN N° 618-2023/UNTUMBES-EPG-D, del veintisiete de diciembre de dos mil veintitrés presidido por el **Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto**, e integrado por el **Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández** (secretario) y el **Dr. Aníbal Mejía Benavides** (vocal y asesor).


Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área revisión técnica vehicular en la municipalidad de Machala, Ecuador, 2024"**; presentada por la **Br. Nancy Piedad Ludeña Tinoco**, para optar el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la egresada **APROBADO**, con el calificativo de **BUENO**.


Por lo anterior, la sustentante está expedita para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Maestra en Gestión Pública**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce horas y cinco minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 14 de agosto 2025

  
Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto  
Presidente  
DNI 02875229  
Código ORCID: 0000-0003-2917-9959

  
Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández  
Secretario  
DNI 07700664  
Código ORCID: 0000-0003-3937-2613

  
Dr. Aníbal Mejía Benavides  
Vocal y Asesor  
DNI 16442222  
Código ORCID: 0000 0003 2190 2647

# RESUMEN TURNITIN



Página 1 de 52 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:485446878

## Nancy Piedad Ludeña Tinoco

### TURNITIN Informe Final de Tesis Nancy Piedad Ludela Tinoco

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:485446878

Fecha de entrega

21 ago 2025, 16:10 GMT-5

Fecha de descarga

21 ago 2025, 16:17 GMT-5

Nombre del archivo

TURNITIN Informe Final de Tesis Nancy Piedad Ludela Tinoco.docx

Tamaño del archivo

283.9 KB



48 páginas

12.400 palabras

70.566 caracteres



Página 1 de 52 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:485446878




## 6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

### Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales


- 5% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 4% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	www.movilidadmachala.gob.ec	1%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-11-18	<1%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2021-08-10	<1%
5	Internet	www.coursehero.com	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2022-02-04	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2022-12-11	<1%
8	Internet	hdl.handle.net	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2021-04-14	<1%
10	Internet	www.ascolfa.edu.co	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-08	<1%



12	Trabajos del estudiante	Universidad Técnica de Machala on 2021-08-09	<1%
13	Internet	ciencialatina.org	<1%
14	Internet	www.tiendanube.com	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-15	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-11-20	<1%
		 Dr. Anibal Mejia Benavides (Asesor) ORCID: 0000 - 0003 - 2190 - 2647	
17	Trabajos del estudiante	uncedu on 2024-07-07	<1%
18	Trabajos del estudiante	unhuancavelica on 2025-08-19	<1%
19	Publicación	Cano Calderon, Melizza Antonieta. "Nivel de relación entre estilos y enfoques de ..."	<1%
20	Internet	repositorio.une.edu.pe	<1%
21	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
22	Internet	apirepositorio.unu.edu.pe	<1%
23	Publicación	Maydana Aguilar, Alexander Dario. "Evaluación de la calidad de servicio y satisfac..."	<1%
24	Publicación	Quispe, Luz Mery Chata. "Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario..."	<1%
25	Internet	repositorio.utc.edu.ec	<1%

## **DEDICATORIA:**

*La presente investigación se la dedico a mis amadas hijas: Susana y Antonella, por su paciencia, por sus abrazos silenciosos en los días largos y por entender que, en muchos momentos, pospusimos planes y aventuras para quedarnos en casa, apostando por un sueño que también es el suyo.*

*Esta meta alcanzada lleva sus nombres, porque su apoyo incondicional, su compañía y su luz fueron la fuerza que me impulsó a continuar, incluso en los días más difíciles.*

*Hoy culmino esta etapa de mi maestría con la certeza de que cada sacrificio compartido valió la pena.*

**Nancy Piedad.**

## **AGRADECIMIENTO:**

*A Dios, por haberme dado la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para afrontar este camino. En cada momento de incertidumbre, en cada jornada de esfuerzo y cada noche de estudio, sentí Su guía y compañía. Sin Su voluntad, este logro no habría sido posible.*

*A mis seres queridos, por estar siempre a mi lado con palabras de aliento, gestos de amor y paciencia infinita. Gracias por comprender mis ausencias, por animarme en los momentos difíciles y por celebrar conmigo cada pequeño avance. Su apoyo incondicional fue el pilar que sostuvo mi voluntad y mi compromiso hasta el final.*

*Este logro es el reflejo del esfuerzo compartido, del amor sincero y del acompañamiento constante que recibí en todo momento.*

**La autora.**

## Índice general

	<b>Página</b>
<b>RESUMEN</b> .....	xvi
<b>ABSTRACT</b> .....	xviiiv
<b>I.INTRODUCCIÓN</b> .....	18
<b>II.REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	23
<b>2.1.Bases teóricas</b> .....	23
<b>2.2.Los antecedentes de estudio</b> .....	35
<b>2.2.1. En el contexto internacional</b> .....	35
<b>2.2.2. En el contexto nacional,</b> .....	37
<b>2.2.3. En el contexto local</b> .....	39
<b>III.MÉTODOS Y MATERIALES</b> .....	41
<b>3.1. Hipótesis.</b> .....	41
<b>3.1.1. Hipótesis de investigación.</b> .....	41
<b>3.2. Definición y operacionalización de las variables.</b> .....	41
<b>3.2.1. Definición conceptual.</b> .....	41
<b>3.3. Métodos:</b> .....	44
<b>3.3.1. Método analítico.</b> .....	44
<b>3.3.2. Método sintético.</b> .....	44
<b>3.3.3. Método inductivo.</b> .....	44
<b>3.3.4. Método deductivo.</b> .....	44
<b>3.4. Alcance y diseño de investigación.</b> .....	45
<b>3.1.4 Población y muestra.</b> .....	46
<b>3.1.5. Criterios de inclusión y exclusión de la investigación.</b> .....	48
<b>3.1.6. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.</b> .....	49
<b>3.1.7. Procedimientos de la recolección de datos.</b> .....	49
<b>3.1.8. Métodos de análisis de los datos.</b> .....	50
<b>3.2. MATERIALES.</b> .....	51
<b>IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	52
<b>4.1. RESULTADOS.</b> .....	52
<b>4.2 DISCUSIÓN</b> .....	56

<b>V.CONCLUSIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables. ....	42
Tabla 2. Distribución de los usuarios que realizan la Revisión Técnica Vehicular en los la Ciudad de Machala, Provincia de El Oro, según periodo junio 2023. ....	46
Tabla 3. Distribución de los usuarios que realizan la Revisión Técnica Vehicular en la Ciudad de Machala, Provincia de El Oro, 2023. ....	47
Tabla 4. Nivel de relación entre las variables Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024. ....	52
Tabla 5. Resultados del comportamiento de la variable Calidad del servicio en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024. ....	53
Tabla 6. Resultados del comportamiento de la variable satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024. ....	54
Tabla 7. Nivel de correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024. ....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Página</b>
Figura 1. Distribución porcentual del nivel de relación entre las variables Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024. ....	53
Figura 2. Distribución porcentual del comportamiento de la variable Calidad del servicio en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.....	54
Figura 3. Distribución porcentual del comportamiento de la variable Calidad del servicio en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.....	55

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Página</b>
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	73
Anexo 2. Instrumentos de recojo de información del estudio “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024” .....	75
Anexo 3. Validación de instrumentos por expertos.....	85
Anexo 5. Escala de confiabilidad – Alfa de Cronbach .....	88
Anexo 6. Prueba de Normalidad de los resultados de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario .....	89
Anexo 7. Prueba de hipótesis según la prueba estadística Rho Spearman.....	90
Anexo 8. Matriz de datos variable 1: Calidad del servicio, Variable 2: Satisfacción del usuario .....	91
Anexo 9. Solicitud de permiso a la institución donde se aplicará el instrumento de recojo de la información .....	93
Anexo 10. Carta de consentimiento informado.....	94
Anexo 11. Evidencias fotográficas de la intervención del recojo de información..	95
Anexo 12. Organigrama Estructural de la Empresa Pública Municipal de Movilidad Machala EP .....	96
Anexo 13. Reporte del Sistema AXIS CLOUD del mes de junio del 2023.....	97

## RESUMEN

El presente estudio intitulado “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024” tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, con alcance correlacional, de diseño no experimental, utilizando un cuestionario aplicado a una muestra de 160 usuarios, tanto internos como externos. Los resultados evidenciaron una correlación positiva entre las variables analizadas, donde, la prueba de correlación de Pearson arrojó un coeficiente de  $r = 0.611$  con un valor  $p = 0.000$ , confirmando una relación moderada, positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, aceptándose la hipótesis de investigación (existe relación entre las variables). Asimismo, en el marco de los objetivos específicos y en términos generales, el 60% de los encuestados calificó su nivel de satisfacción como “Muy buena”, asociada principalmente a una percepción de calidad del servicio también “Muy buena” en un 51%. Además, el 30% consideró el servicio “bueno”, reforzando la asociación positiva. En cuanto a la calidad del servicio, la dimensión “atributos y actitudes” alcanzó un 69% de valoraciones “muy buenas”; el “servicio esperado” obtuvo un 59% de respuestas “buenas”; el “factor de influencia” registró un 51% en el nivel “muy bueno”, mientras que las dimensiones “servicio percibido” y “nivel de satisfacción” destacaron con un 70%. Respecto a la satisfacción del usuario, se reportó un 70% de respuestas “muy buenas” en las dimensiones de calidad técnica percibida y confianza, un 60% en expectativas, un 55% en calidad funcional, y un 41% valoró el servicio como “bueno” en la dimensión valor percibido, con apenas un 3% de insatisfacción. Se concluye que mejorar la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción del usuario.

**Palabras claves:** Calidad del servicio, satisfacción del usuario, revisión técnica vehicular, Machala, gestión pública

## ABSTRACT

This study, titled *Service Quality and User Satisfaction in the Vehicle Technical Inspection Area at the Municipality of Machala, Ecuador, 2024*, aimed to determine the relationship between service quality and user satisfaction. A quantitative research approach with a correlational scope and non-experimental design was employed. Data were collected through a structured questionnaire administered to a sample of 160 users, including both internal and external participants. The results indicated a positive correlation between the variables analyzed. Pearson's correlation coefficient was  $r = 0.611$  with a  $p\text{-value} = 0.000$ , demonstrating a moderate, positive, and statistically significant relationship. Consequently, the research hypothesis—there is a relationship between service quality and user satisfaction—was accepted. Overall, 60% of respondents rated their satisfaction level as “very good,” which was closely associated with a “very good” perception of service quality by 51% of users. Additionally, 30% considered the service to be “good,” reinforcing the positive association. Regarding service quality dimensions, “attributes and attitudes” received 69% “very good” ratings; “expected service” was rated “good” by 59% of respondents; and the “influence factor” dimension received 51% “very good” ratings. Both “perceived service” and “satisfaction level” were rated “very good” by 70% of participants. In terms of user satisfaction, 70% of participants reported “very good” ratings for perceived technical quality and trust; 60% for expectations; 55% for functional quality; and 41% rated perceived value as “good,” with only 3% expressing dissatisfaction. It is concluded that enhancing service quality has a direct and significant impact on user satisfaction.

**Keywords:** service quality, user satisfaction, vehicle technical inspection, Machala, public management.

## I. INTRODUCCIÓN

Para generar una representación de la situación problemática, es preciso proporcionar un resumen conciso del contexto relacionado con el tema en cuestión, comenzando desde el ambiente internacional, nacional, y local. A continuación, se requiere exponer la problemática, identificando los elementos causales y los efectos del comportamiento de las variables, destacando su importancia y estableciendo la solución más eficiente en términos de tiempo.

En el contexto internacional, Treviño-Reyes y López-Pérez (2022) señala que los directivos y las entidades educativas deben adaptarse a los cambios, reformas y políticas educativas con el objetivo de aumentar la productividad, competitividad y enfoque en el cumplimiento de sus funciones. Es necesario contar con recursos y estrategias que fomenten la satisfacción, el empoderamiento y la motivación del personal, con el fin de reducir el agotamiento de los trabajadores y aprovechar al máximo la fuerza laboral de la organización, ofreciendo un servicio de calidad.

Asimismo, Mamani & Vilca (2022) señalan que, de nueve de las once bibliotecas municipales de la región de Puno, se califican en nivel “bajo”; en relación, al nivel de satisfacción, los usuarios tienen un nivel de percepción “baja”. Los resultados expresan que existe una gestión deficiente en el servicio que brindan las bibliotecas municipales, donde el nivel de correlación es de 0.03; asimismo, los autores refieren que la deficiencia es producto de la falta de liderazgo de las autoridades, precaria modernización y desarrollo del servicio, falta de asignación presupuestal que permita optimizar la infraestructura, recursos; y capacitación técnica profesional a los responsables del área, problema que se evidencia en todo el contexto del sector público. Por lo tanto, es importante el liderazgo de las direcciones, con la finalidad de ejecutar acciones de mejora para optimizar el servicio.

De igual modo, (Gálvez et ál. 2022) “Revista de Información Científica para la Dirección en Salud”. Indica que, en la zona Latinoamericana, las tasas de mortalidad en accidentes de tránsito, han registrado un índice de 15,6 por cada

100,000 habitantes en el año 2016. Asimismo, las defunciones por este tipo de traumatismos experimentaron un aumento de 1,283, sin considerar a las personas que sufren lesiones temporales o permanentes como consecuencia. Los principales afectados por estos incidentes en la región son los hombres menores de 29 años. El propósito de este artículo fue analizar las tendencias de la mortalidad por accidentes de tránsito en Brasil durante el período de 2000 a 2019. Por lo tanto, los autores señalan que es relevante la revisión técnica vehicular y el control es importante que las autoridades del servicio de tránsito vehicular asuman con responsabilidad el cumplimiento de la norma de tráfico y el mantenimiento vehicular.

A nivel nacional, Masaquiza et al. (2023) analizaron la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el mantenimiento vehicular liviano, identificando que el 65% de los procesos internos carecían de una comunicación clara mediante medios publicitarios. Además, el 72% de los usuarios reportaron impuntualidad, escasez de personal y resistencia al cambio, lo cual afectó significativamente la calidad del servicio. En respuesta, los autores propusieron recomendaciones orientadas a mejorar el sistema de matriculación vehicular, con el objetivo de optimizar la gestión administrativa y elevar la satisfacción de usuarios internos y externos.

Anchundia et al. (2022) evaluaron la descentralización del tránsito y la calidad del servicio en el Gobierno de Santo Domingo, utilizando el modelo de descentralización y teorías de gestión pública. Determinaron que el 77% de los usuarios percibió demoras, ya que el tiempo promedio de atención superó los 30 minutos establecidos. Además, el 45% tramitó títulos habilitantes, los cuales no se entregaron en el plazo estipulado.

En el contexto local, Rodríguez (2021) señala que los pacientes se sienten satisfechos puesto que valoran un servicio cortés y seguro. Las percepciones de empatía y seguridad fueron calificadas por encima de la media; la dimensión seguridad, obtuvo la calificación más alta, mientras que capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos físicos obtuvieron calificaciones bajas. Los resultados de la relación de esta variable son moderados o regular. Los autores señalan que es importante aplicar estrategias innovadoras de gestión para fortalecer los procesos

de la administración y promover un compromiso con los usuarios internos para mejorar la calidad del servicio.

Del mismo modo, Cacay y Johnson (2022) en su estudio sobre “La gestión pública de un gobierno municipal y la dinámica en la calidad del servicio”. Los autores señalan que el servicio municipal no es de calidad; señalando la escasa representación de actores productivos y la precaria participación ciudadana agravan la situación del ejercicio municipal, ya que muchos habitantes desconocen las políticas y proyectos municipales, así como las fuentes de financiamiento. En efecto se sugiere impulsar la participación ciudadana, el control social y una supervisión adecuada de inversiones y presupuestos participativos; para ello, se considera esencial educar a la ciudadanía sobre los derechos establecidos en la “Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social de Ecuador”.

La importancia del estudio radicó en su capacidad para identificar la relación causa-efecto entre las variables analizadas y la afluencia de usuarios al Centro de Revisión Técnica Vehicular (CRV), proporcionando información básica para la toma de decisiones institucionales. Los hallazgos permitieron a la entidad diseñar estrategias efectivas para incrementar la participación ciudadana. Además, se identificaron oportunidades de mejora en los procedimientos y estándares establecidos por la Municipalidad, lo que contribuye a fortalecer la calidad del servicio, garantizar una atención eficiente y fomentar la seguridad vial en beneficio de la comunidad.

Del análisis de las variables desde los diferentes escenarios, se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de relación de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024?

La justificación en una investigación es fundamental, pues permite sustentar la relevancia del estudio, orientar su propósito y evidenciar su aporte teórico, práctico o social. A través de ella se demuestra por qué y para qué se realiza la investigación. En el contexto del objeto de estudio “Revisión Técnica Vehicular” (RTV) es un proceso obligatorio al momento de matricular los vehículos para garantizar un correcto estado y poder circular, con el fin de evitar accidentes de

tránsito y con eso reforzar la seguridad vial. Mediante esta investigación se espera fortalecer la prestación del servicio, brindando una experiencia satisfactoria a los usuarios y promoviendo la seguridad vial en la comunidad. Por lo tanto la investigación se:

Justifica teóricamente, puesto que se profundizará y extenderá los conocimientos teóricos relacionados con la variable calidad de servicio según Tello y Valencia (2022), y el constructo de la literatura de la satisfacción de los usuarios corresponde a Torres (2023). Además, se intenta establecer una relación entre las variables. Según los objetivos de la investigación, el resultado obtenido se contrastará con la teoría existente para interpretar y determinar el grado de relación y comportamiento de las variables. A partir de este análisis, se generarán nuevos conocimientos y conceptos que se incluirán en el cuerpo de literatura relacionado con las variables bajo estudio.

Se justifica de carácter práctico, porque se fomenta en desarrollar un análisis completo de las dimensiones e indicadores que intervienen en las variables, siguiendo los propósitos del estudio, basándonos en los resultados alcanzados (debilidades-fortalezas) se harán llegar a las autoridades de la empresa con el fin de plantear posibles soluciones a la problemática presentada; con ello se tomarán decisiones importantes para dar mejoría en las prestaciones al usuario logrando un crecimiento y posicionamiento en el mercado. Generando con ello rentabilidad a la empresa y un nivel de satisfacción alto al usuario.

La justificación metodológica, el estudio se justifica debido a la necesidad de crear un instrumento, en este caso un cuestionario, que permita recopilar la información de manera objetiva, clara y precisa, tal como se estipula en los objetivos de la investigación. Además, se garantizará que este instrumento cumpla con criterios rigurosos de validez y confiabilidad para asegurar la obtención de resultados precisos y confiables. Este cuestionario también servirá como una herramienta de referencia y un punto de partida para futuros estudios que aborden las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Se encuentra socialmente justificado debido a que al tener un servicio de calidad mejorará el bienestar del usuario. Esto se logrará al asegurar el cumplimiento

adecuado de revisión técnica vehicular de manera rápida y teniendo la seguridad de saber que su vehículo se encuentra en condiciones óptimas para circular, de esta manera evitar accidentes de tránsito, asimismo previniendo de cualquier perjuicio económico que pudiera afectar a los usuarios.

Los objetivos en una investigación son esenciales porque orientan el rumbo del estudio, delimitan su alcance y definen lo que se espera lograr. A través de ellos se establece con claridad la meta principal y los propósitos específicos del trabajo. El estudio plantea como objetivo principal fue: *“Determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario el centro de revisión técnica vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024”*. En el marco de los objetivos específicos se formularon: permitió determinar el nivel de la calidad del servicio de los usuarios en el área revisión técnica vehicular en la Municipalidad de Machala; establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en el área revisión técnica vehicular en la Municipalidad de Machala; y establecer la correlación de las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área revisión técnica vehicular en la Municipalidad de Machala, según prueba de hipótesis.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Bases teóricas

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario son aspectos fundamentales en cualquier organización, especialmente en el sector público donde la prestación de servicios es un componente clave de la gestión municipal. La Revisión Técnica Vehicular (RTV) es un proceso obligatorio para garantizar la seguridad vial y el buen estado de los vehículos en circulación, y su adecuada implementación tiene un impacto directo en la satisfacción de los usuarios.

#### 2.1.1. Calidad de servicio.

Para una mejor interpretación, se definirá los términos que corresponde a la variable. *Calidad*, se refiere al grado de excelencia, precisión o cumplimiento de estándares establecidos de servicio o proceso. Representa la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, garantizando eficacia, eficiencia y fiabilidad en su ejecución; y *Servicio*, es la prestación de atención, asistencia o ayuda que una entidad proporciona a otra para satisfacer sus necesidades o resolver sus problemas. Implica la interacción y relación directa entre la empresa y el usuario, buscando brindar una experiencia positiva y satisfactoria durante todo el proceso.

**Calidad de servicio.** Delgado (2022) indica que calidad del servicio implica satisfacer las expectativas del usuario en cuanto a lo conforme que un servicio cubre sus necesidades. Según Castro (2022) este concepto se refiere a la percepción de los usuarios sobre la excelencia o las características distintivas de un servicio en relación con sus expectativas. De igual Rojas-Martínez et ál. (2020) establece que calidad del servicio radica en la consistencia y fiabilidad con la que una empresa entrega sus servicios, demostrando un genuino compromiso hacia la satisfacción del usuario.

Por ende, la calidad del servicio se encuentra en la capacidad constante y confiable con lo que la empresa proporciona sus servicios, evidenciando un sincero enfoque en la plena satisfacción del cliente; por ello con el fin de brindar a los usuarios un servicio de calidad se realizó la tecnificación del proceso de revisión vehicular y la implementación de una infraestructura que brinde el confort necesario para cumplir con las expectativas del usuario.

### **1.1.2. Importancia de la calidad del servicio.**

Según Gómez (2023) define que la calidad del servicio está íntimamente relacionada con la vivencia del usuario, es decir, el conjunto de acciones llevadas a cabo para mejorar y optimizar todo el proceso desde antes de la compra hasta después de la venta del servicio. asimismo, Silva (2020) la relevancia de ofrecer un servicio al usuario de alta calidad se refleja en mayores ganancias, fidelidad y una ventaja competitiva.

### **1.1.3. Tipos de calidad de servicio que existen.**

Según Castañeda (2023) identifican cuatro enfoques o perspectivas de calidad de servicio. Sin embargo, es importante tener en cuenta que algunos "conceptos" se adaptan según las necesidades específicas de cada negocio, los tipos son: calidad de excelencia, calidad de ajuste según las especificaciones, calidad como valor, calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios.

Otros criterios establecen los siguientes tipos: calidad reportada, calidad real y calidad percibida, según la percepción del cliente sobre la empresa:

1. **Calidad reportada.** Es la promesa de valor de la marca que se comunica al cliente a través del discurso y la imagen de la empresa.
2. **Calidad real.** Se experimenta cuando el usuario obtiene el servicio o interactúa con el equipo de atención, validando la promesa de calidad previamente comunicada.
3. **Calidad percibida.** Es la impresión que el usuario obtiene al ver la marca en línea y las recomendaciones de otros, influenciando su percepción sobre los servicios.

**1.1.4. Tipos de calidad de servicio.** Existen diversos tipos de calidad de servicio que permiten evaluar y mejorar la atención brindada en organizaciones públicas y privadas. A continuación, se describen los principales:

1. **Calidad técnica:** Grönroos (2007), se refiere al resultado del servicio prestado, es decir, al cumplimiento de los estándares técnicos o profesionales esperados. En un Centro de Revisión Técnica Vehicular, esta calidad se relaciona con la precisión y confiabilidad de las inspecciones realizadas.
2. **Calidad funcional:** Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), está relacionada con el modo en que se ofrece el servicio, es decir, con la atención al cliente, el trato del personal, la rapidez y la facilidad del proceso.
3. **Calidad percibida:** Kotler y Keller (2016) es la evaluación subjetiva del cliente sobre el servicio recibido, considerando tanto el proceso como el resultado. Es influenciada por las expectativas previas del usuario y su experiencia concreta. Asimismo, indican que la calidad percibida depende de la diferencia entre las expectativas del consumidor y su percepción del desempeño real del servicio.
4. **Calidad esperada:** Zeithaml, Bitner y Gremler (2010), esta representa lo que el usuario anticipa recibir antes de acceder al servicio. Esta expectativa se forma a partir de la publicidad, recomendaciones, experiencias previas, entre otros factores. De igual modo, afirman que las expectativas forman *el punto de referencia contra el cual se juzga la calidad del servicio recibido*.

#### **1.1.5. Ventajas de la calidad del servicio.**

Según Brianlastovich (2023) una satisfacción del usuario mejorada conlleva una mayor lealtad, incremento en ventas y frecuencia de compra, así como mayor rentabilidad y productividad, debido al boca a boca positivo, menor cantidad de quejas y una mejora en la imagen y reputación de la marca. Por lo tanto, las ventajas de mantener una alta calidad del servicio en un Centro de Revisión Técnica Vehicular (CRTV) benefician tanto a la empresa como al usuario:

## **Para la empresa:**

**Mayor confianza y fidelización del cliente:** Un servicio eficiente y confiable fortalece la reputación del CRTV y genera lealtad entre los usuarios.

**Mejora en la imagen institucional:** La percepción positiva del servicio proyecta profesionalismo y compromiso con la seguridad vial.

**Incremento en la afluencia de usuarios:** La satisfacción del cliente atrae nuevas visitas, lo cual impacta favorablemente en los ingresos y sostenibilidad del centro.

**Reducción de reclamos y conflictos:** Un servicio bien gestionado disminuye errores, malentendidos y quejas.

**Optimización de procesos internos:** La calidad impulsa mejoras continuas, haciendo más eficientes los procedimientos y el uso de recursos.

## **Para el usuario:**

**Atención rápida y eficiente:** Reduce tiempos de espera y facilita la gestión de trámites.

**Confianza en los resultados técnicos:** Garantiza inspecciones objetivas y seguras, esenciales para la seguridad vehicular.

**Trato cordial y profesional:** Mejora la experiencia del usuario y su disposición a volver.

**Acceso a información clara y precisa:** Facilita la comprensión del proceso y de los requisitos necesarios.

**Contribución a la seguridad vial:** Un vehículo revisado adecuadamente disminuye el riesgo de accidentes y fallas mecánicas.

Por lo tanto, la calidad del servicio en el CRTV no solo asegura el cumplimiento de estándares técnicos, sino que también promueve una cultura de seguridad y responsabilidad compartida.

### **1.1.6. Pilares fundamentales de la calidad del servicio al cliente.**

Según Zendesk (2023) son los siguientes: enfoque en el cliente, liderazgo, compromiso de los equipos, integración, mejora continua, decisión basada en evidencias y gestión de relaciones:

**Enfoque en el cliente.** Mejora la rentabilidad y sostenibilidad empresarial mediante relaciones confiables y la satisfacción constante de necesidades y expectativas.

**Liderazgo.** Es esencial para un trabajo en equipo eficaz, un sistema de gestión de calidad y la armonía organizativa al definir objetivos, guiar y supervisar.

**Compromiso de los equipos.** La capacitación especializada al personal y el manejo de herramientas eficientes, garantiza los estándares de calidad.

**Integración.** La comunicación efectiva entre equipos impulsa la retención de talento y una experiencia integrada, según las normas ISO 9001.

**Mejora continua.** La prosperidad surge de la constante mejora, aplicada al sistema de gestión de calidad mediante la documentación y supervisión de medidas para elevar el rendimiento.

**Decisión basada en evidencias.** Las decisiones basadas en información concreta, incluyendo el análisis de datos, reduce la incertidumbre y guía acciones objetivas.

**Gestión de relaciones.** Las normas ISO 9001 enfatizan la importancia de relaciones sólidas con personas y organizaciones para el éxito a largo plazo.

### **1.1.7. Dimensiones de la variable calidad del servicio.**

Para evaluar la calidad del servicio en el área de RTV, se considera las siguientes dimensiones:

### **Dimensión atributos y actitudes.**

Según Leonardo (2022) los atributos y actitudes son elementos tangibles e intangibles que afectan la percepción de calidad del servicio, con atributos siendo características específicas y actitudes las evaluaciones del cliente hacia el servicio. Sus indicadores son: fiabilidad, empatía y responsabilidad, transparencia y colaboración.

- a. **Indicador fiabilidad.** Asimismo, Parrales et ál. (2022) revela una percepción mayoritariamente media-baja de prácticas éticas en selección de personal, pero también un alto nivel de creencia en mejoras éticas posibles en el proceso.
- b. **Indicador empatía y responsabilidad.** Según Cardona (2017) propone que la empatía es una muestra de interés o atención dirigida hacia la comprensión de los estados emocionales o racionales de otra persona en una situación específica. Del mismo modo, Valle (2023) establece que la responsabilidad en el sector público implica que las entidades y funcionarios gubernamentales deben rendir cuentas por sus acciones, siguiendo principios legales, eficiencia y transparencia en favor del interés público.
- c. **Indicador transparencia y colaboración.** Perramon (2013) la transparencia es relevante debido a la demanda de la sociedad y su relación directa con la competitividad, impulsada por el asentamiento de la democracia y el acceso a la información. Según Vélez et ál. (2022) la colaboración inteligencia artificial (IA) tiene un alto potencial para mejorar las administraciones públicas en América Latina, impactando positivamente en las políticas públicas.

### **Dimensión servicio esperado.**

Según Treves y Poccoirimay (2022) la orientación hacia la calidad institucional satisface necesidades de los usuarios, mejorando el desempeño mediante un sistema de gestión pública estratégica. Sus indicadores: tiempo, confort, seguridad, rentabilidad:

- a. Indicador tiempo.** Según Castillo et ál. (2022) se refiere a la importancia de considerar la dimensión del tiempo y el concepto de pobreza de tiempo al analizar el bienestar de los usuarios.
- b. Indicador confort.** Según Aguilera y Ruiz (2022) las condiciones percibidas en espacios públicos afectan la movilidad peatonal. El confort percibido y la vitalidad del espacio influyen positivamente en los usuarios, generando dinamismo y diversificación de usos en esos lugares.
- c. Indicador seguridad.** Según Collan (2022) la relación entre inversión pública en seguridad ciudadana y delitos. Los resultados revelaron que el aumento de la inversión no se tradujo en una disminución de los delitos y la violencia.
- d. Indicador rentabilidad.** Asimismo, Avenio (2022) las empresas han experimentado un aumento en ganancias gracias a diversas fuentes de financiamiento, especialmente el de terceros a largo plazo para capital de trabajo, lo que ha impulsado su actividad comercial y rentabilidad.

#### **Dimensión factor influencia.**

Según Yerrén (2022) la implementación del control interno en entidades públicas es importante para su adecuado funcionamiento, evitando fracasos, retrasos en operaciones estratégicas e incumplimiento de objetivos.

- a. Indicador comunicación sincrónica.** Según Ramírez (2022) la comunicación en tiempo real mediante mensajes de texto y videollamadas facilita la interacción y resolución de problemas, gracias a la inmediatez de la transmisión de información.
- b. Indicador tecnología.** Según Navarro et ál. (2022) hace alusión a la forma en que las herramientas y sistemas tecnológicos pueden impactar en la entrega y el perfeccionamiento de los servicios proporcionados. La tecnología juega un rol importante en la optimización de los procedimientos.
- c. Indicador comunicación externa.** Indica Yagual e Iza (2022) que la forma en que una empresa se comunica con los usuarios y el público en general

para transmitir información sobre su servicio, valores, compromisos y actividades relacionadas con la calidad de servicio.

Dimensión servicio percibido. Según Vera et ál. (2022) la adopción de un sistema de gestión pública mejora el desempeño institucional y fomenta una cultura hacia la calidad del servicio, satisfaciendo las necesidades de los usuarios, lo que contribuye a la excelencia en el servicio ofrecido. Sus indicadores: Trato de los empleados, eficiencia – procesos, eficacia – resultados.

- a. **Indicador trato de los empleados.** Según García (2022) es la manera en que el personal de la empresa interactúa con los usuarios y como les brinda atención, responde a sus necesidades y muestra empatía y cortesía en el proceso de prestación del servicio.
- b. **Indicador eficiencia – procesos.** Según Maquera (2022) la relevancia de la planificación estratégica en la búsqueda de una gestión más efectiva. Se llega a la conclusión de que hay una correlación entre una planificación estratégica más sólida y una mayor eficacia en la administración pública.
- c. **Indicador eficacia – resultados.** Según Maquera (2022) se destaca la relevancia de la planificación estratégica como medio para alcanzar una mayor eficiencia en la administración pública, examinando nuevas teorías sobre la efectividad en la gestión pública y en la planificación estratégica.

#### **Dimensión nivel de satisfacción.**

Según Castro y Estela (2022) se refiere al grado de contento y cumplimiento que experimenta el usuario con un servicio. La satisfacción del usuario es un indicador clave para evaluar la calidad del servicio y puede influir en la lealtad del usuario y la percepción general de la empresa.

Sus indicadores: oferta, marca, comunicabilidad.

- a. **Indicador oferta.** Según Dussel (2022) se refiere a los servicios específicos que la empresa proporciona a sus usuarios. La oferta de servicios incluye la descripción de los servicios, las características, los beneficios y las condiciones bajo las cuales se prestan.

- b. **Indicador marca.** Según Ortega (2022) las instituciones públicas enfrentan dificultades para diferenciarse debido a la rigidez normativa y falta de competencia, la gestión de marca podría potenciar sus valores específicos y permitirles tener más control sobre la percepción de los usuarios.

**Satisfacción del usuario.** Es un estado emocional positivo que surge cuando el usuario interactúa con el servicio (Castro & Estela, 2022). Es el grado de satisfacción al cumplimiento de expectativas y experiencia positiva que experimenta el usuario, respecto al servicio (Ricalde, 2022).

La satisfacción se refiere al grado en que las expectativas son cumplidas y superadas durante la interacción con el servicio (Kotler et ál., 2018). La satisfacción al usuario es un indicador clave para evaluar la calidad y eficiencia de la experiencia proporcionada. Por lo tanto, la satisfacción del usuario es la apreciación positiva que tiene el usuario respecto del servicio o experiencia, basada en el grado en que se cumplen sus expectativas y necesidades.

**Métodos para medir la satisfacción del usuario.** Son los siguientes: encuestas, fidelización, quejas y reclamaciones, entrevista de salida, felicitaciones de los usuarios, vinculación con la empresa, nuevos usuarios por recomendación.

**Dimensiones de la variable satisfacción del usuario.** Se considera las siguientes:

**Dimensión calidad funcional percibida.** Según Jara y Vásquez (2022) se centra en la percepción del usuario sobre la eficiencia, efectividad y utilidad de las funciones o atributos del servicio:

- a. **Indicador capacidad de respuesta del personal:** Según Torres et ál. (2022) definida como la rapidez y eficiencia para atender las necesidades y problemas de los usuarios, es un factor básico de la satisfacción y la calidad del servicio.
- b. **Indicador calidad de la atención:** Según Gonzáles (2022) es la manera como el personal atiende a los usuarios relacionado con la amabilidad, cortesía, empatía, conocimiento y capacidad del personal para responder y resolver las necesidades de los usuarios.

- c. **Indicador organización:** Según García (2022) se aborda la estructura, operatividad y habilidad de una organización para proporcionar servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los usuarios.

**Dimensión calidad técnica percibida.** Según Rodríguez et ál. (2022) son considerados los aspectos técnicos y funcionales como la eficacia, precisión, fiabilidad y funcionalidad. De esta dimensión se considera los indicadores:

- a. **Indicador tecnología de punta.** Según Castro et ál. (2022) indica que la incorporación de tecnología de punta mejora la eficiencia, precisión y calidad de los servicios, lo que influye positivamente en la satisfacción del usuario.
- b. **Indicador expectativas.** Según Ochoa et ál. (2022) las expectativas previas de los usuarios sobre la calidad del servicio afectan su satisfacción y lealtad. La calidad percibida modera la relación entre el valor percibido y la satisfacción del usuario.
- c. **Indicador mecanismos.** Según Cubero y Valdez (2022) abarca procesos y sistemas que buscan mejorar la experiencia del usuario, como programas de atención, herramientas de medición y sistemas de retroalimentación.
- d. **Indicador ejecución.** Según Silva et ál. (2022) trata de la manera en que una empresa realiza la entrega de un servicio, incluyendo la eficiencia, efectividad y calidad con la que se realizan las actividades.

### **Dimensión valor percibido.**

Según Robles et ál. (2022) es la percepción subjetiva que tiene un cliente sobre los beneficios al adquirir un servicio. La percepción del valor surge al comparar los beneficios obtenidos con los costos y esfuerzos requeridos para adquirir y utilizar el servicio.

- a. **Indicador tarifas adecuadas al servicio.** Según Ochoa (2022) la calidad esperada, percibida y el valor influyen en la satisfacción y lealtad del usuario. Se encuentra que el valor percibido se relaciona positivamente con la satisfacción y la lealtad, y la calidad percibida modera esta relación.

**b. Indicador experiencias.** Según Ochoa (2022) la experiencia en la satisfacción del usuario se refiere al conjunto de percepciones, emociones y opiniones que un usuario experimenta al interactuar con un servicio.

**Dimensión confianza.** Según Hass (2022) se refiere a la creencia y seguridad que el usuario tiene en la empresa o en el servicio que está adquiriendo. La confianza es un elemento esencial para establecer relaciones sólidas con los usuarios y para generar satisfacción y lealtad hacia la empresa.

**a. Indicador trato de los empleados.** Según Sumba et ál. (2022) es la forma en que el personal de una empresa interactúa y se comunica con los usuarios. El trato amable, cortés, respetuoso y empático por parte del personal puede influir significativamente en la satisfacción del usuario.

**Dimensiones expectativas.** Ochoa et ál. (2022) se refiere a las creencias, suposiciones o anticipaciones que un usuario tiene sobre lo que recibirá al utilizar un producto o servicio. Pueden basarse en experiencias previas, la reputación de la empresa o cualquier otra fuente de información.

**a. Indicador resultados obtenidos.** Según Tunque y Quispe (2022) el concepto aborda los resultados tangibles logrados a través de un servicio y su impacto en la satisfacción del usuario, destacando la necesidad de mejorar la administración en la salud y el desempeño organizacional y laboral en las organizaciones.

**b. Indicador trámite.** Según Sevilla (2022) la experiencia del usuario al obtener un servicio y resolver problemas está influida por la facilidad, eficiencia y transparencia del proceso. Un trámite complicado o poco claro puede generar frustración y descontento en el usuario.

### **Marco legal.**

“Que, el Primer Concejo Cantonal de Machala, en sesiones ordinarias de Agosto 28 y Octubre 23 de 2014; se aprobó la ordenanza de creación de la Empresa Pública Municipal de Movilidad de Machala - EPMM-M; en su Art. 1 y 3 de la Ordenanza Municipal de Creación, es considerada como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, autonomía presupuestaria, financiera,

económica, administrativa y de gestión; y con capacidad para celebrar todos los actos, convenios y contratos permitidos por la ley y que directa o indirectamente se relacionen con su objeto; asimismo, en su Art. 2 literal k) establece que son deberes y atribuciones del Gerente General “suscribir acciones de personal de todos los servidores de la empresa y demás actos administrativos que se refieren a los funcionarios de la misma”.

*En el Art. 1 de la “Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial”, señala: “La presente Ley tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos”; de igual modo en su Art. 13, literal c), ibidem, dispone: “Son órganos del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, los siguientes: c) Los “Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales y sus órganos desconcentrados.”; en este mismo orden, el Art. 30.1 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, prescribe: “Los agentes civiles de tránsito, serán servidores públicos especializados para realizar el control del tránsito a nivel nacional, y en las vías de la red estatal-troncales nacionales, formados y capacitados por la “Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.”*

## **Marco institucional**

**Misión.** “Hacemos más accesible el tránsito y la circulación en Machala de una manera más segura y productiva, aportando al crecimiento ordenado de la ciudad de una manera responsable”.

**Visión.** “Para el año 2023 la EPMMM es una empresa reconocida por la calidad técnica de su planificación, administración, regulación y control de los servicios

institucionales, fortalecida con procesos eficientes y con personal altamente calificado, que ha contribuido al crecimiento y desarrollo de Machala más ordenada, ciudadanos con una cultura vial más consiente, en armonía con el medio ambiente, proyectando una rentabilidad sustentable y sostenible”.

**Objetivos institucionales.** “La Empresa Pública Municipal de Movilidad de Machala EPMM-M, de acuerdo a las competencias asumidas y el nuevo modelo de gestión, cuenta con los siguientes objetivos institucionales:

Desarrollar e implementar un marco regulatorio que garantice un sistema de transporte ambientalmente sostenible.

Mantener altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios en la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad.

Impulsar programas de capacitación y asesoría a las operadoras, orientados a mejorar su productividad, competitividad y regulación conforme lo establece la normativa vigente.

## **2.2. Los antecedentes de estudio**

son fundamentales en una investigación, ya que permiten conocer el estado actual del tema, evitar duplicidades y sustentar la originalidad del trabajo. Además, ofrecen un marco de referencia teórico y metodológico para orientar el desarrollo del trabajo de investigación.

### **2.2.1. En el contexto internacional**

Pillpe (2022) en su obra de investigación: “Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, año 2022.” [Tesis de Maestría]; Universidad Cesar Vallejo, Perú; investigación con enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño no experimental, transversal, se aplicó un reactivo a una muestra de 80 usuarios. La investigación concluyó: que, existe una relación positiva alta  $p$  valor 0.0748, i la significancia bilateral es 0.0000001, entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo. Asimismo, señala que los indicadores: capacitación, tecnología y establecimiento son medios para medir la capacidad de respuesta, buscando reducir tiempos de espera mediante

reformulación de protocolos y nuevos lineamientos. Por lo tanto, al mejorar la calidad del servicio se espera el agrado y la satisfacción de los usuarios externos; asimismo, un incremento monetario para la empresa.

Asimismo; Vera et ál. (2022) en su artículo: “La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022”, La investigación con enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional, de diseño transversal, no experimental, aplicó un cuestionario a una muestra 208 estudiantes. Según los datos recolectados, se evidencia que la gestión pública es percibida: nivel bajo el 37%, el 46% lo percibe en un nivel medio, y finalmente el 17% tiene un nivel alto o bueno. Respecto a la variable calidad de servicio, el 49% de encuestados lo califican en un nivel bajo, el 37% tiene un nivel medio y finalmente el 14% tiene un nivel alto o bueno de satisfacción. En consecuencia, existe un nivel de correlación regular o moderada positiva. Por lo tanto, el autor señala que es necesario la promoción de una cultura de calidad a través de comportamientos y procesos que satisfacen las necesidades de usuarios, mientras que las TICs mejoran la eficiencia del gobierno electrónico. Además, enfatiza la importancia de la mejora continua en la gestión pública mediante la integración de procesos y la implementación de programas para garantizar la calidad en todos los aspectos.

También, Muñoz (2022) en su artículo: “Modernización de la salud pública y calidad en los centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021. Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 3152-3181. La Investigación con enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal; se aplicó un cuestionario a una muestra 354 usuarios, el autor concluye: que, existe una relación directa entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención, lo cual indica que a medida que los vacunatorios de Lima Metropolitana se modernizan más, la calidad de atención ofrecida aumenta de manera significativa. La modernización en la gestión pública conlleva un aumento en la calidad de la atención ciudadana, ya que la optimización de los procesos se traduce en estándares superiores en los servicios proporcionados.

Del mismo modo, Chiscul (2022) en su obra: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo”, [Tesis de Maestría], Universidad Cesar Vallejo, Perú; investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo

correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, se aplicó un cuestionario de muestra 74 usuarios. Se identificó una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ( $r = 0.674$ ;  $p < 0.01$ ). En cuanto al comportamiento de las variables, se evidenció que el 60.8% de los usuarios consideró que los servicios se cumplen según lo prometido (fiabilidad), el 55.4% percibió una atención oportuna (capacidad de respuesta), el 58.1% manifestó sentirse seguro con el personal (seguridad), el 52.7% reconoció empatía en el trato y el 64.9% valoró positivamente la infraestructura (elementos tangibles). Respecto a la satisfacción del usuario, el 61.5% indicó que sus expectativas fueron cumplidas, el 59.4% calificó adecuadamente la atención recibida y el 62.2% expresó una percepción global favorable del servicio, lo que reafirma la necesidad de mejorar la gestión municipal mediante sistemas eficientes de seguimiento y personal calificado.

### **2.2.2. En el contexto nacional,**

Calero (2022) en su obra de investigación: “Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato”, [Tesis de Maestría]; Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, se aplicó un cuestionario de muestra de 3106 usuarios. El autor concluye: que, a través del análisis descriptivo, reveló que los usuarios del centro de revisión tienen una percepción "buena", según el modelo Servqual que evalúa las percepciones de los clientes sobre el servicio proporcionado. Sin embargo, el análisis también identificó algunas áreas de mejora; las dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, demostraron ciertas deficiencias. Se sugiere realizar acciones estratégicas centradas en mejorar la calidad del servicio. Se debería capacitar al personal para con ello brinden un servicio de excelencia.

Asimismo, Caisa et ál. (2022), en su investigación: “Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador)”, [Artículo de investigación SCIELO] Revista de Economía del Caribe nº. 29 (2022) págs. 32-138; investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, con

una muestra de 293 estudiantes. El autor concluye: que, el estudio proporcionó que existe una estrecha relación entre la calidad del proceso de servicio educativo y los resultados del mismo, se recomienda probar este modelo en otros niveles educativos para evaluar su aplicabilidad en diferentes contextos. El estudio proporcionó pautas y fundamentos esenciales para mejorar la calidad del servicio educativo y mejorar la satisfacción de los estudiantes. El realizar evaluaciones regulares de la satisfacción estudiantil ayuda lograr mejoras continuas.

Igualmente, Morales (2022) en su investigación: “La calidad del servicio y la satisfacción al cliente” [Tesis de Maestría]; Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, se aplicó un cuestionario de muestra 378 clientes externos que reciben el servicio del GAD, la autora concluye: que, el nuevo modelo de administración mejorará la atención al cliente y permitirá ofrecer servicios innovadores. Es esencial evaluar los logros y cumplimiento de objetivos, así como considerar limitaciones para aplicar resultados en diversas situaciones. Para mejorar la atención al cliente, se recomienda capacitar continuamente al personal en temas de calidad del servicio y promover una cultura basada en principios éticos y profesionales. Se observa la necesidad de fomentar una cultura centrada en la calidad, el respeto y la ética profesional para brindar una mejor satisfacción al usuario.

De igual modo, Vélez (2021) en su tesis de investigación denominada: “Modelo de gestión pública administrativa en la Dirección de Tránsito Municipal del Cantón Jipijapa” [Tesis de maestría], Universidad Estatal del Sur Manabí, Ecuador. Es una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva propositiva, de diseño no experimental, se aplicó guía de entrevista y un cuestionario. El autor concluye: que, se observa que los objetivos establecidos por la Dirección no se alcanzan según lo planeado, debido a la falta de coordinación en las áreas administrativas, insuficiencia en la asignación presupuestaria y retrasos en la entrega de servicios. Estas deficiencias están causando el incumplimiento de los objetivos institucionales. Como solución, se ha presentado una propuesta a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para abordar estas cuestiones.

### **2.2.3. En el contexto local**

Paredes y Santos (2022) en su Artículo científico publicado en la “Revista Angolana de Ciências, E-ISSN. 2664-259X, Vol. 4, Nº 1. e040110. De Janeiro – Junio, 2022 (Publicação em Fluxo Contínuo)”; concluye: que, los resultados indican una marcada disparidad en comparación con los informes de corrupción, mala gestión de recursos, altos precios y compras innecesarias. Los afiliados perciben que sus contribuciones no corresponden con la calidad del servicio recibido, lo que evidencia la necesidad urgente de implementar medidas correctivas en el sistema de salud ecuatoriano. Se recomienda una investigación más profunda sobre los aspectos de "seguridad" y "calidad funcional", que mostraron una fuerte correlación positiva de 0.799. Aunque las instalaciones y el equipamiento son adecuados, el nivel de insatisfacción se atribuye a la deficiente atención derivada de una administración.

Asimismo, Cabanilla (2021) en su artículo científico intitulado: “Diseño de un modelo administrativo para optimizar la gestión de camas en los hospitales públicos de la ciudad de Machala” [Artículo Científico] Revista Universidad y Sociedad versión On-line ISSN 2218-3620; investigación con enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, de enfoque mixto, se aplicó un cuestionario de muestra 4101. El autor concluye: que, el proceso administrativo busca abordar la congestión y los retrasos en cirugías en pacientes hospitalizados, aunque existen brechas que afectan al usuario. Se recomienda el modelo administrativo porque busca mejorar la gestión de camas en centros de salud públicos de Ecuador, para aumentar la satisfacción del servicio para los pacientes. La implementación del modelo implica un nuevo enfoque de control y una cultura organizacional basada en la retroalimentación de los usuarios hospitalizados y las deficiencias del sector público.

Del mismo modo Romero y Marrufo (2022) en su artículo intitulado “Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública.” [Artículo Científico] “Revista Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar”; el estudio adopta un enfoque cuantitativo, siendo de naturaleza descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental. El autor concluye: que, la utilización del modelo SERVQUAL resulta fundamental para potenciar la administración pública, facilitando la implementación de políticas y estrategias que promuevan un

mejoramiento continuo. Asimismo, recomienda que es esencial evaluar constantemente la satisfacción del usuario con respecto a los servicios públicos que recibe en áreas tan críticas como la salud o la educación. El reconocer brechas entre expectativas y percepciones del usuario para mejorar la gestión pública de servicios y de esta manera garantizar la satisfacción del usuario.

También Torres (2023) en su obra investigativa intitulada “Plan de Gestión Gerencial para implementar un sistema de control de calidad del servicio brindado y satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología de un hospital general [Tesis de Maestría]; Universidad de las Américas, Ecuador”; estudio de investigación con orientación cuantitativa, carácter descriptivo correlacional, diseño no experimental y de naturaleza transversal; se aplicó un cuestionario de muestra 291 usuarios. Concluye: que, indicando que la insatisfacción de pacientes se debe a factores como la escasez de especialistas, recursos inadecuados y citas excesivas que generan largos tiempos de espera y la incapacidad de atender a todos. Recomienda que para fortalecer el servicio de Oftalmología requiere profesionales capacitados y equipos bien mantenidos también un suministro eficiente de medicamentos e insumos para mejorar la atención a los usuarios. Por ende, se debería considerar una mejor asignación presupuestaria para poder cubrir las necesidades de los pacientes.

### III. MÉTODOS Y MATERIALES

#### 3.1. Hipótesis.

##### 3.1.1. Hipótesis de investigación.

**Hi:** Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, 2024.

**Ho:** No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, 2024.

#### 3.2. Definición y operacionalización de las variables.

##### 3.2.1. Definición conceptual.

**Variable 1: Calidad de servicio.** Espinoza (2021) señaló que el mundo había experimentado transformaciones significativas, lo que generó un cambio profundo en las expectativas y requisitos de los usuarios respecto a los servicios públicos. En ese contexto, los servicios fueron considerados acciones complejas con una naturaleza intangible, lo cual dificultó su evaluación en términos de idoneidad. Frente a esta situación, se planteó la necesidad de contar con una metodología estandarizada que permitiera medir de forma eficaz y objetiva la calidad del servicio brindado.

**Variable 2 Satisfacción del usuario.** Viñas (2005) indicó que la valoración y las conclusiones obtenidas de una evaluación de programas o servicios públicos dependieron directamente de los objetivos definidos y de los criterios utilizados para determinar su nivel de éxito o fracaso. Por ello, se advirtió que, si se establecía la satisfacción del usuario como objetivo principal de un programa o servicio, existía el riesgo de distorsionar la capacidad de la administración pública para tomar decisiones fundamentadas en criterios técnicos y políticos.

### 3.2.2. Definición operacional.

**Variable 1: Calidad del servicio.** La calidad del servicio se entendió como la percepción del usuario respecto al grado en que el servicio recibido satisfizo sus expectativas y necesidades. Para su evaluación, se consideró el modelo SERVQUAL, elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual contempló cinco dimensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En el ámbito de los servicios públicos, específicamente en el área de Revisión Técnica Vehicular, este modelo permitió identificar oportunidades de mejora en la atención ofrecida, así como fortalecer el nivel de satisfacción del usuario.

**Variable 2: Satisfacción del usuario.** La satisfacción del usuario se conceptualizó como el grado en que el servicio recibido cumplió o superó sus expectativas, considerando la calidad del servicio, la atención brindada y la eficiencia operativa. Esta variable se abordó como un constructo multidimensional influido por factores personales, sociales y comunicativos. Aunque su estudio fue frecuente en el ámbito de la salud, sus fundamentos fueron aplicados al análisis de servicios públicos como la Revisión Técnica Vehicular, permitiendo valorar de forma integral la experiencia del usuario.

**Tabla 1.**

**Matriz de operacionalización de las variables.**

<b>Variable s</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medició n</b>
<b>VARIABLE 1: Calidad de servicio</b> De	Para medir la variable calidad de servicio en el contexto del área de revisión técnica vehicular, se evaluará las dimensiones:	Atributos y actitudes	- Fiabilidad - Empatía y responsabilidad - Transparencia y colaboración	<b>Likert Ordinal</b>
		Servicio esperado	- Tiempo - Confort - Seguridad - Rentabilidad	

atributos y actitudes, servicio esperado, factor influencia, servicio percibido, nivel de satisfacción con sus respectivos e indicadores  Los resultados determinarán el nivel de cumplimiento de la normativa.	Factor influencia	- Comunicación sincrónica - Tecnología - Comunicación externa
	Servicio percibido	- Trato de los empleados - Eficiencia – procesos - Eficacia – Resultados
	Nivel de satisfacción	- Oferta - Marca

<< Continuación >>

Variable s	Definición operacional	Dimension es	Indicadores	Escala de medici ón
<b>VARIABLE 2:</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	Para medir la variable satisfacción del usuario en el contexto del área de revisión técnica vehicular, se evaluará las dimensiones:  calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas con sus respectivos e indicadores.  Los resultados determinarán el nivel de cumplimiento de la normativa.	Calidad funcional percibida	- Capacidad de respuesta del personal - Calidad de la atención - Organización	<b>Likert Ordinal</b>
		Calidad técnica percibida	- Tecnología de punta - Expectativas - Mecanismos - Ejecución	
		Valor percibido	- Tarifas adecuadas al servicio - Experiencias	
		Confianza	- Trato de los empleados	
		Expectativa s	- Resultados obtenidos - Tramite	

### **3.3. Métodos:**

Para la ejecución de esta investigación se emplearon cuatro métodos que facilitaron la comprensión y el análisis riguroso del proceso investigativo:

#### **3.3.1. Método analítico.**

Según lo expuesto por Díaz (2010), el método analítico consistió en descomponer el fenómeno de estudio en sus elementos esenciales, con el objetivo de alcanzar una comprensión detallada. En este trabajo, se aplicó dicho enfoque para examinar minuciosamente los fundamentos teóricos, las investigaciones previas y los hallazgos relacionados con las variables “calidad del servicio” y “satisfacción del usuario”, permitiendo así un abordaje profundo de ambas dimensiones.

#### **3.3.2. Método sintético.**

De acuerdo con Falcón y Serpa (2021), el método sintético constituyó una herramienta clave del pensamiento científico, centrada en la integración de los elementos más significativos del proceso de investigación. En este estudio, su aplicación permitió la síntesis de resultados, el análisis de la problemática abordada, la revisión de los antecedentes y la estructuración de las conclusiones, reforzando la coherencia y solidez en la redacción académica.

#### **3.3.3. Método inductivo.**

Urzola (2020) señaló que el método inductivo se basó en la observación de casos específicos para formular proposiciones generales. Este enfoque fue imprescindible en el procesamiento del cuestionario, en la interpretación de los resultados obtenidos y en la comprensión del comportamiento de las variables, partiendo de sus indicadores y dimensiones para construir inferencias significativas.

#### **3.3.4. Método deductivo.**

Según Westreicher (2020), el método deductivo permitió arribar a conclusiones partiendo de premisas razonables. En el marco de esta investigación, se trató la información de manera individual, alineando los hallazgos con los objetivos

propuestos, y estableciendo conclusiones que respondieron fielmente a las interrogantes planteadas.

En conjunto, estos cuatro métodos contribuyeron al desarrollo integral del estudio, favoreciendo un análisis multidimensional, coherente y sistemático de las variables investigadas.

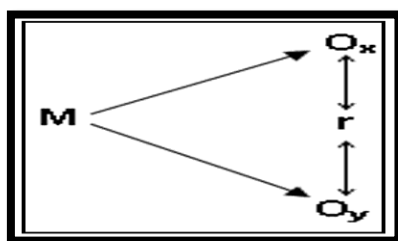
### 3.4. Alcance y diseño de investigación.

La investigación se caracterizó por ser de tipo básico, con enfoque cuantitativo y alcance correlacional. Conforme a lo planteado por Muntané (2010), la investigación básica tuvo como finalidad aumentar el conocimiento, sin que ello implicara necesariamente una aplicación directa en el contexto social o industrial.

Por su parte, Cauas (2015) definió el enfoque cuantitativo como aquel que utiliza datos numéricos para validar hipótesis a través del análisis estadístico. Finalmente, Hernández et ál. (2016) indicaron que el estudio correlacional permitió examinar la relación existente (o no) entre distintos fenómenos, aportando evidencia empírica sobre el vínculo entre las variables estudiadas.

El diseño adoptado fue no experimental, transversal y con enfoque prospectivo. Tal como explicaron Agudelo y Aignerén (2008), el diseño no experimental se centró en observar los fenómenos en su entorno natural sin manipular las variables involucradas. Además, Cvetkovic-Vega et ál. (2021) mencionaron que el diseño transversal recopiló información en un momento determinado, a diferencia del longitudinal que analiza los fenómenos a lo largo del tiempo. Por último, Veiga de Cabo et ál. (2008) señalaron que el enfoque prospectivo implicó la recolección de datos posteriores al inicio del estudio, permitiendo una visión anticipada del comportamiento de las variables.

**Esquema:**



**Dónde:**

**M** = La muestra está compuesta por usuarios que utilizan el Centro de Revisión Técnica Vehicular.

**O<sub>1</sub>** = Observación de la variable calidad de servicio en el Centro de Revisión Técnica Vehicular.

**O<sub>2</sub>** = Observación de la variable satisfacción del usuario del Centro de Revisión Técnica Vehicular.

**r** = Relación entre las variables bajo investigación O1 u O2.

**3.1.4 Población y muestra.**

De acuerdo con Arias-Gómez et ál. (2016), la población se definió como el conjunto de individuos delimitados, accesibles y caracterizados por atributos comunes, pudiendo incluir seres humanos, animales, muestras biológicas, objetos u organizaciones. Para esta investigación, la población estuvo conformada por 2,210 ciudadanos que realizaron la Revisión Técnica Vehicular en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, durante el año 2023. Esta cifra se tomó como base para la estimación y representación estadística del estudio. Como se puntualiza en el siguiente cuadro:

**Tabla 2.**

***Distribución de los usuarios que realizan la Revisión Técnica Vehicular en los la Ciudad de Machala, Provincia de El Oro, según periodo junio 2023.***

<b>Procesos</b>	<b>Usuarios</b>	<b>%</b>
Cambio de servicio	32	2%
RTV voluntaria	123	6%
Transferencia de dominio con renovación	935	42%
Renovación de del Adhesivo de Revisión Vehicular (usuarios externos)	<b>1120</b>	<b>50%</b>
<b>Total</b>	<b>2210</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Registro obtenido del programa AXIS CLOUD, el cual emite todos los reportes del Centro de Revisión Vehicular, del mes de junio del 2023.

**Muestra.** Según lo indicado por López (2004), la muestra constituyó una fracción significativa de la población objeto de estudio, y su representatividad fue esencial para garantizar la validez de los resultados. En esta investigación, la muestra estuvo conformada por 160 usuarios externos que realizaron la Revisión Técnica Vehicular en la ciudad de Machala. El tamaño muestral se determinó mediante la fórmula estadística correspondiente, la cual permitió inferir el número adecuado de participantes que representaron proporcionalmente al grupo total. Se utilizó la siguiente fórmula.

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

**Donde:**

**N=** Dimensión de la población (2210)

**Z=** Nivel de fiabilidad: con un nivel de confianza del 95%

**Z = 1,96**  $\cong$  2

**P =** Probabilidad de éxito o tasa de aciertos es igual a 0.5.

**q = 1 - p**

**n = 327** participantes

**Aplicado la fórmula**

$$n = \frac{2210 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(2210 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 327$$

Aplicado la fórmula de reajuste:  $n1 = \frac{n}{(1 + (\frac{n}{N}))} = 160$

**Tabla 3.**

**Distribución de los usuarios que realizan la Revisión Técnica Vehicular en la Ciudad de Machala, Provincia de El Oro, 2023.**

Procesos	Usuarios	%
Cambio de servicio	3	2%
RTV voluntaria	10	6%
Transferencia de dominio con renovación	62	39%
Renovación de del Adhesivo de Revisión Vehicular (usuarios externos)	<b>85</b>	<b>53%</b>
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Registro obtenido del programa AXIS CLOUD, el cual emite todos los reportes del Centro de Revisión Vehicular, del mes de junio del 2023.

**Muestreo.** El método utilizado fue el muestreo probabilístico, específicamente el muestreo aleatorio simple. Según Westreicher (2021), el muestreo constituye un proceso cuyo propósito es seleccionar un grupo representativo de la población para su estudio estadístico. En este sentido, el presente estudio empleó el método de muestreo aleatorio simple, el cual garantizó que cada persona del Centro de Revisión Técnica Vehicular tuviera la misma probabilidad de ser seleccionada para formar parte de la muestra. Asimismo, el cuestionario fue aplicado mediante este método a 160 usuarios durante el proceso de recolección de datos.

### **3.1.5. Criterios de inclusión y exclusión de la investigación.**

**Criterios de inclusión.** Se incluyeron usuarios externos con una edad mínima de 18 años, es decir, personas mayores de edad que recibieron el servicio de Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala durante el año 2024. Este criterio aseguró que los participantes contaran con la capacidad legal para otorgar consentimiento informado y proporcionar respuestas válidas (Sánchez & Pérez, 2021).

Asimismo, se consideró la **capacidad cognitiva adecuada**, incluyendo únicamente a aquellos participantes que se encontraban en pleno uso de sus facultades mentales y que pudieron comprender y responder de manera apropiada al cuestionario los que fueron 150. Este criterio garantizó la fiabilidad de los datos recopilados (González et al., 2022).

**Criterios de exclusión.** Se excluyeron personas menores de 18 años, ya que no cumplían con el requisito de mayoría de edad para participar en estudios de esta naturaleza (Sánchez & Pérez, 2021).

También fueron excluidos aquellos usuarios que se encontraban en estado de embriaguez, bajo el efecto de sustancias psicoactivas, o que presentaban condiciones de salud que les impidieron comprender o responder adecuadamente al cuestionario (González et al., 2022).

Finalmente, se excluyeron las personas que no otorgaron su consentimiento informado para participar en la investigación los cuales fueron 10 usuarios, en

cumplimiento de las normas éticas establecidas para estudios con seres humanos (Martínez & López, 2020).

### **3.1.6. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.**

**Técnica.** En esta investigación se empleó la técnica de la encuesta, ampliamente utilizada en estudios cuantitativos por su eficacia para recopilar información directa y estandarizada de los participantes (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Esta metodología permitió captar de forma sistemática las percepciones y actitudes de los usuarios.

**Instrumento.** se aplicó un cuestionario estructurado de 160 ítems, orientado a evaluar las dimensiones de calidad del servicio y satisfacción del usuario. La aplicación se realizó a una muestra de 160 personas que accedieron al servicio de Revisión Técnica Vehicular de la Municipalidad de Machala. Se utilizó una escala Likert de cuatro niveles —nunca (1), casi nunca (2), casi siempre (3) y siempre (4)— que permitió valorar gradualmente las respuestas, evitando la neutralidad (Morales, 2016).

El instrumento fue validado por tres especialistas en investigación, quienes confirmaron su coherencia, relevancia y consistencia interna.

### **3.1.7. Procedimientos de la recolección de datos.**

Se utilizaron las dimensiones e indicadores del estudio para diseñar el método de recolección de información. Posteriormente, se obtuvo la autorización de las autoridades para utilizar este instrumento con usuarios externos del Centro de Revisión Técnica Vehicular. Se sensibilizó a la muestra de estudio evitando cualquier sesgo subjetivo para garantizar respuestas objetivas y claras. Posteriormente, se aplicó una encuesta de 25 minutos. Se recopilaron los resultados para tabularlos en una matriz de datos utilizando el programa Microsoft Office Excel 2019 después de completar este proceso.

Es importante destacar que el cuestionario se administró de manera anónima, lo que permitió obtener información sobre los objetivos del estudio y su importancia para la sociedad.

### **3.1.8. Métodos de análisis de los datos.**

**Análisis descriptivo.** La información recopilada mediante el cuestionario fue organizada de forma coherente y objetiva en una matriz de datos utilizando el programa Microsoft Office Excel 2019. Esta estructuración permitió generar tablas y gráficos estadísticos que presentaron las frecuencias y porcentajes de las variables analizadas, en función de los objetivos planteados en la investigación, facilitando así la comprensión, interpretación y análisis de los resultados de manera clara y efectiva.

**Análisis inferencial.** Para el análisis de los resultados se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, el cual facilitó el tratamiento de los datos mediante estadística inferencial. En primer lugar, se aplicó la prueba de confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.989 para la variable *calidad del servicio* y 0.996 para la variable *satisfacción del usuario*, lo cual representa un nivel de consistencia interna excelente ( $\alpha \geq 0.9$ ). Esto indica que el cuestionario es altamente confiable. Posteriormente, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cuyo valor fue inferior a 0.05, lo que evidenció que los datos no siguen una distribución normal. En consecuencia, se procedió al uso de una prueba no paramétrica, aplicando el coeficiente de correlación de **Rho de Spearman**, con el fin de evaluar la relación entre las dos variables en estudio.

### **3.1.9. Validación y confiabilidad del instrumento de recolección de la información.**

**Validez.** Según Corral (2009), la validez de un instrumento de recolección de datos se basa en su capacidad para obtener información precisa y pertinente. En este contexto, el cuestionario fue validado mediante el método de **juicio de expertos**, el cual consistió en la revisión de tres profesionales: un experto en Gestión Pública, conocedor de las variables clave del estudio; un especialista en lingüística, encargado de evaluar la redacción y claridad del instrumento; y un experto en metodología o estadística, responsable de verificar su coherencia técnica. Esta validación tuvo como finalidad asegurar que los resultados obtenidos fueran válidos y confiables.

**Confiabilidad.** La confiabilidad se refirió a la consistencia de las respuestas obtenidas a través de un instrumento de medición aplicado a un grupo de individuos, independientemente de quién lo administrara o del momento en que se realizara la aplicación. Por su parte, la validez estuvo relacionada con el grado en que el instrumento logró medir con precisión lo que se propuso medir (Borjas, 2020). Con el objetivo de garantizar la confiabilidad del cuestionario, se llevó a cabo una prueba piloto con 30 usuarios pertenecientes a la unidad de análisis. Esta prueba buscó asegurar la coherencia en los datos recolectados y optimizar la claridad y estructura de los ítems. Para evaluar la consistencia interna del instrumento, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, con un nivel de aceptación comprendido entre 0,8 y 1,0. Los resultados de la prueba piloto superaron este umbral, lo que confirmó que el instrumento fue fiable y adecuado para la recolección de datos.

Los coeficientes de Alfa de Cronbach obtenidos fueron 0.989 para la variable *calidad del servicio* y 0.996 para *satisfacción del usuario*, ubicándose ambos en el rango de excelente consistencia interna ( $\alpha \geq 0.9$ ). Esto refleja una fuerte correlación entre los ítems, evidenciando que miden de manera precisa cada constructo. En consecuencia, los instrumentos utilizados presentan una alta fiabilidad. Por ello, los datos son adecuados para su uso en análisis estadísticos posteriores.

### **3.2. MATERIALES.**

Para el desarrollo del proyecto de investigación, se requirió el uso de materiales de oficina básicos, como hojas bond, bolígrafos, borradores y lápices. Además, se contó con una conexión a internet y un computador portátil, lo cual facilitó la búsqueda de información y el procesamiento de datos. Para el análisis estadístico, se empleó el software SPSS versión 22, con el fin de contrastar la hipótesis formulada y procesar la información obtenida mediante el cuestionario aplicado a la unidad de análisis. Asimismo, se utilizó Microsoft Excel 2019 para organizar, analizar e interpretar los resultados recolectados de manera clara y ordenada.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS.

Los resultados constituyen el núcleo fundamental de toda investigación científica, ya que permiten compartir con la comunidad científica los conocimientos generados, con el propósito de divulgar el comportamiento de las variables estudiadas.

**Tabla 4.**

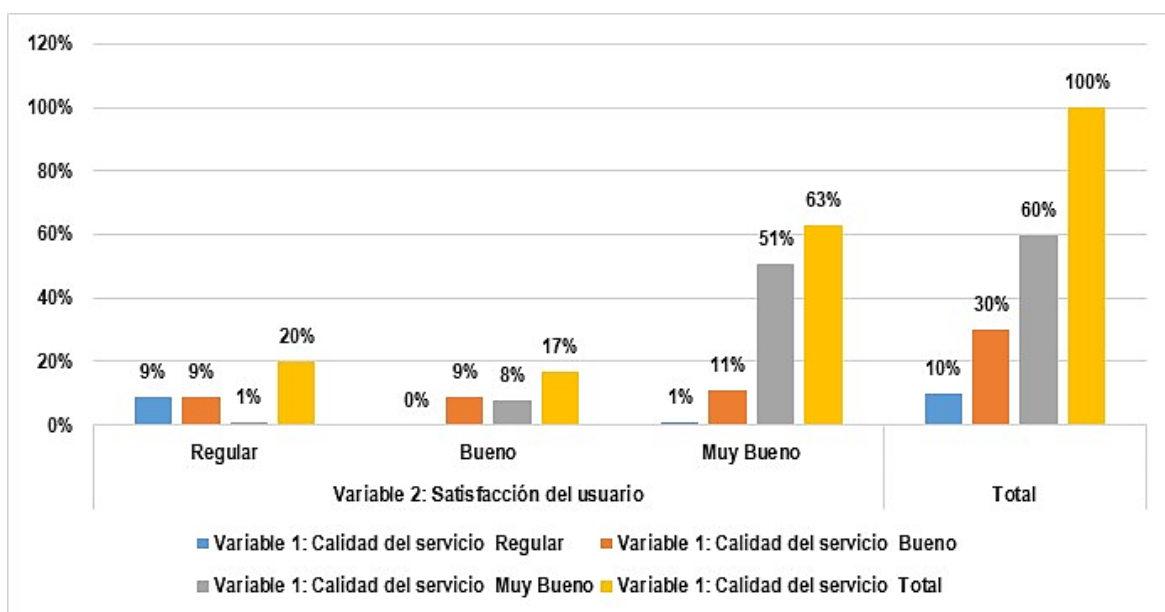
***Nivel de relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.***

Variables		Variable 2: Satisfacción del usuario				Total
		Regular	Bueno	Muy Bueno		
1: Calidad de servicio	Regular	f	14	0	1	15
		%	9%	0%	1%	10%
	Bueno	f	14	14	17	45
		%	9%	9%	11%	30%
	Muy Bueno	f	2	12	76	90
		%	1%	8%	51%	60%
	Total	f	30	26	94	150
		%	20%	17%	63%	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios externos del área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.

La Tabla 4, ilustra la relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario. Los datos muestran que el 60% de los encuestados reporta una satisfacción "Muy buena", asociada principalmente a una calidad de servicio "muy buena" (51%). Un 30% de los usuarios califica el servicio como "Bueno", destacando una relación positiva con la calidad en el nivel "Muy bueno" (11%) y en los niveles "Bueno" y "Regular" (9% en ambos casos). Estos resultados evidencian una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

**Figura 1. Distribución porcentual del nivel de relación entre las variables Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.**



**Fuente:** Tabla 4.

**Tabla 5.**

**Resultados del comportamiento de la variable calidad del servicio en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.**

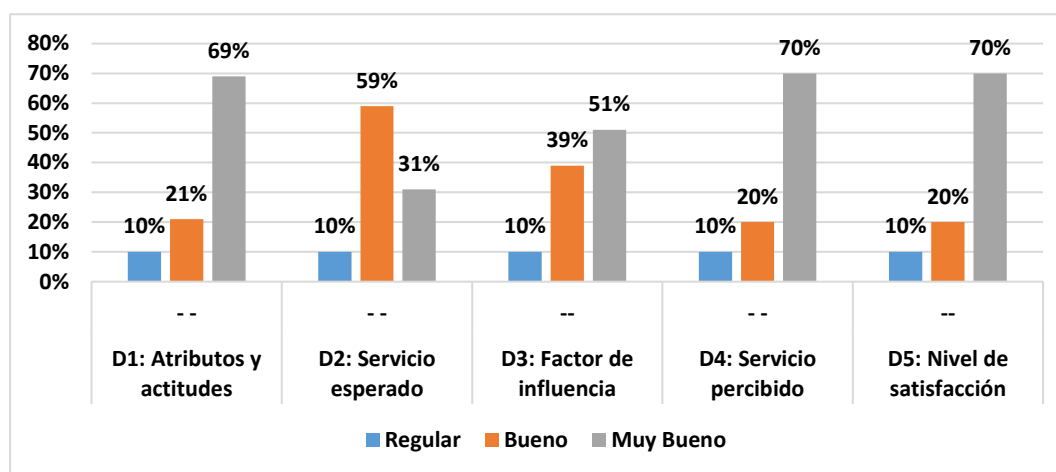
V1: Calidad del servicio										
Dimensiones	D1: Atributos y actitudes		D2: Servicio esperado		D3: Factor de influencia		D4: Servicio percibido		D5: Nivel de satisfacción	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Escales</b>										
<b>Malo</b>	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<b>Regular</b>	15	10%	15	10%	15	10%	15	10%	15	10%
<b>Bueno</b>	31	21%	88	<b>59%</b>	58	39%	30	20%	30	20%
<b>Muy Bueno</b>	104	69%	47	<b>31%</b>	77	51%	105	70%	105	70%
<b>Total</b>	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios externos del área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.

La Tabla 5, muestra el comportamiento de la variable "Calidad del servicio" en la Revisión Técnica Vehicular de la Municipalidad de Machala. Los resultados destacan que la dimensión "Atributos y actitudes" presenta el 69% de respuestas

"Muy buenas", lo que indica una evaluación positiva en esta área. En "Servicio esperado", el 59% de los usuarios considera que el servicio es "Bueno"; mientras que en el "Factor de influencia", un 51% reporta una calidad "Muy buena"; respecto a las dimensiones "Servicio percibido" y "Nivel de satisfacción" también reflejan altas proporciones de respuestas "muy buenas" (70%). Estos resultados evidencian un desempeño sobresaliente en la calidad del servicio.

**Figura 2. Distribución porcentual del comportamiento de la variable Calidad del servicio en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.**



**Fuente:** Tabla 5.

**Tabla 6.**

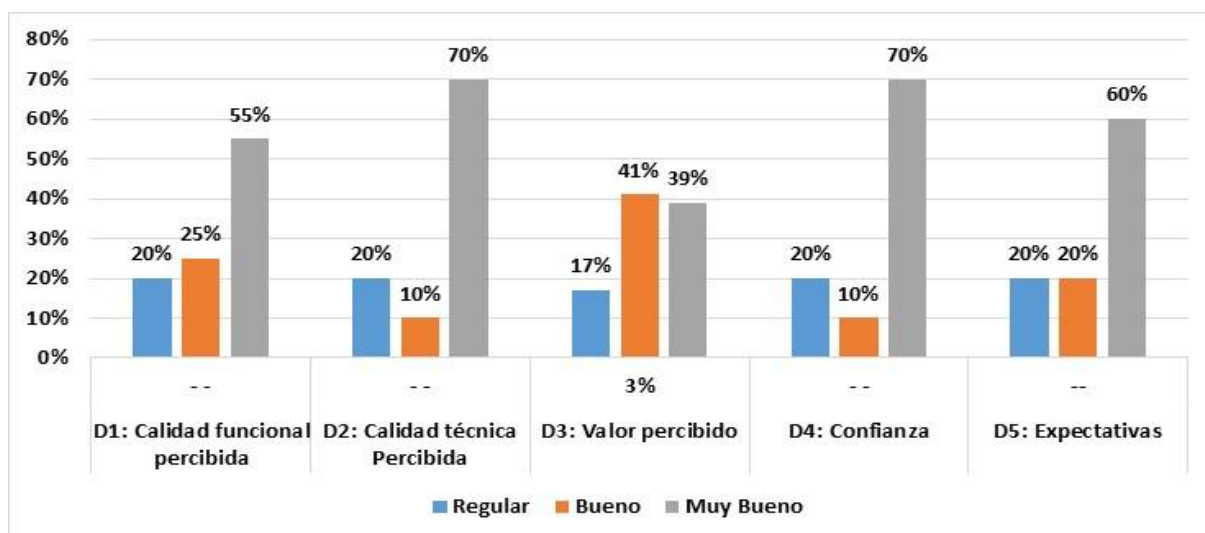
**Resultados del comportamiento de la variable satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.**

V2: Satisfacción del usuario										
Dimensiones	D1: Calidad funcional percibida		D2: Calidad técnica Percibida		D3: Valor percibido		D4: Confianza		D5: Expectativas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Malo</b>	--	--	--	--	5	3%	--	--	--	--
<b>Regular</b>	30	20%	30	20%	25	17%	30	20%	30	20%
<b>Bueno</b>	38	25%	15	10%	62	41%	15	10%	30	20%
<b>Muy Bueno</b>	82	55%	105	70%	58	39%	105	70%	90	60%
<b>Total</b>	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%

**Fuente:** Encuesta realizada a los usuarios externos del área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.

La Tabla 6, Muestra la conducta de la variable “satisfacción del usuario” en el área de Revisión Técnica Vehicular de la Municipalidad de Machala, el cual mayormente es positivo. En la dimensión de calidad técnica percibida, el 70% calificó como “muy bueno”, al igual que en las dimensiones de confianza (70%) y expectativas (60%), reflejando altos niveles de satisfacción. La calidad funcional percibida también obtuvo una valoración favorable, con un 55% en la categoría “muy bueno”. En cuanto al valor percibido, predominó la percepción de “bueno” con un 41%. Solo el 3% indicó una valoración “mala” en alguna dimensión, lo que evidencia un desempeño satisfactorio en la mayoría de los aspectos evaluados.

**Figura 3. Distribución porcentual del comportamiento de la variable Calidad del servicio en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.**



**Fuente:** Tabla 6.

**Tabla 7.**

**Nivel de correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.**

		<b>V1: Calidad de servicio</b>	<b>V2: Satisfacción del usuario</b>
<b>V1: Calidad de servicio</b>	Correlación de Pearson	1	<b>,611**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
<b>V2: Satisfacción del usuario</b>	Correlación de Pearson	,611**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** elaboración propia.

El coeficiente de correlación de Pearson fue de  $r = 0.611$ , con un valor de significancia bilateral  $p = 0.000$ , lo que indica que la relación entre ambas variables es positiva, moderada y estadísticamente significativa al nivel de confianza del 99% ( $p < 0.01$ ), lo que implica que, a mayor percepción de calidad del servicio, mayor es la satisfacción del usuario, y viceversa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación:  $H_1$ : Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, 2024.

## **4.2 DISCUSIÓN**

Del análisis y perspectiva de la investigación y en relación al objetivo general, los resultados revelaron una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de revisión técnica vehicular de la Municipalidad de Machala, con un 60% de usuarios manifestando una satisfacción “muy buena” y un 51% asociando dicha percepción a una calidad del servicio en el mismo nivel. Esta tendencia guarda similitud con lo reportado por Pillpe (2022), quien concluye que existe una relación significativa entre ambas variables, y que

factores como la capacitación del personal y la implementación de tecnología inciden directamente en la capacidad de respuesta, reduciendo tiempos de espera y elevando el nivel de satisfacción. Asimismo, los resultados coinciden con lo planteado por Chiscul (2022), donde los usuarios valoraron positivamente dimensiones como fiabilidad, seguridad y empatía, lo que también se evidenció en la presente investigación al observar que un 30% de los encuestados calificó el servicio como “bueno”, estrechamente vinculado a percepciones positivas en calidad. Este contexto indica que, a mayor percepción de calidad, mayor es el grado de satisfacción, reforzando la importancia de aplicar mejoras sostenidas en la atención ciudadana. Desde el punto de vista teórico, Delgado (2022) y Castro (2022) destacan que la calidad del servicio radica en satisfacer de forma eficaz las expectativas del usuario, mientras que Rojas-Martínez et al. (2020) subrayan la necesidad de una entrega consistente del servicio, elemento que fue valorado por los usuarios en esta investigación. En cuanto a la satisfacción del usuario, Castro y Estela (2022) y Ricalde (2022) coinciden en que este estado depende del cumplimiento de expectativas, lo cual se confirma en el presente estudio al evidenciarse una clara relación entre la experiencia percibida y la calidad del servicio recibido, consolidando así el sustento empírico y teórico del modelo propuesto.

Objetivo Específico 1: Calidad del servicio. Los resultados obtenidos evidencian que la calidad del servicio en el área de Revisión Técnica Vehicular de la Municipalidad de Machala presenta niveles altamente positivos, destacando que el 69% de los usuarios valoraron como “Muy buenas” las dimensiones de atributos y actitudes, mientras que un 70% lo hizo respecto al servicio percibido y nivel de satisfacción, reflejando una percepción favorable sostenida en aspectos como la atención, la eficiencia y la imagen del servicio. Esta tendencia difiere de lo reportado por Vera et al. (2022), quienes identificaron que solo el 14% de los usuarios universitarios calificaron la calidad del servicio como alta, señalando debilidades institucionales en la gestión pública, lo cual contrasta con el presente contexto donde la percepción supera el 50% en la mayoría de dimensiones. Similar contraste se observa con Calero (2022), quien, aunque reportó percepciones “buenas” en una unidad vehicular, también advirtió deficiencias en tangibles, confiabilidad y empatía, aspectos que en este estudio fueron altamente valorados. Por otro lado, los

hallazgos sí se asemejan parcialmente con Muñoz (2022), quien señala que la modernización de procesos en centros de atención pública incrementa la percepción de calidad, hallazgo coincidente con el nivel del 51% obtenido en la dimensión “factor de influencia”. Desde el marco conceptual, Leonardo (2022) plantea que los atributos y actitudes, tanto tangibles como intangibles, impactan directamente en la evaluación del servicio, lo que se confirma con los resultados obtenidos en la dimensión correspondiente. A su vez, Perramon (2013) y Vélez et al. (2022) afirman que la transparencia institucional y el uso de tecnologías como herramientas colaborativas mejoran la percepción de calidad. Esto valida el desempeño mostrado en el presente estudio, donde la planificación, el trato y la imagen institucional han sido percibidos con alta aprobación.

Objetivo Específico 2: Satisfacción del usuario. Los resultados del estudio revelan que el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Revisión Técnica Vehicular de la Municipalidad de Machala es predominantemente alto, destacando que el 70% calificó como “Muy buena” la calidad técnica percibida, seguido de igual porcentaje en la dimensión de confianza, un 60% en expectativas, y un 55% en calidad funcional, mientras que solo el 3% manifestó alguna valoración negativa. Este comportamiento es consistente con los hallazgos de Morales (2022), quien, en su investigación sobre atención al cliente en el sector público, determinó que la satisfacción aumenta cuando se promueve una cultura organizacional basada en la ética y calidad del servicio, la profesionalización y la mejora continua, condiciones que en el presente estudio se evidencian en la alta valoración del trato del personal y en la percepción de eficiencia. Igualmente, coincide con Caisa et al. (2022), quien en el ámbito académico encontró una estrecha relación entre la calidad del proceso de servicio y la satisfacción del usuario, recomendando evaluaciones constantes como medio para lograr mejoras sostenibles, recomendación que se respalda en este estudio por el alto reconocimiento de expectativas cumplidas. Sin embargo, los resultados difieren parcialmente de los obtenidos por Paredes y Santos (2022) en el sistema de seguridad social, donde se evidenció una fuerte disconformidad debido a gestiones administrativas ineficaces, lo cual contrasta con la experiencia satisfactoria reflejada en el presente caso. Desde el marco teórico, Ochoa et al. (2022) y Robles et al. (2022) destacan que la satisfacción del usuario se ve influida por el valor percibido, la confianza y la superación de expectativas, lo cual es

respaldado en esta investigación con un 41% de usuarios que consideraron “Bueno” el valor percibido y una mayoría que experimentó servicios acordes a lo esperado o superiores.

Objetivo Específico 3: Correlación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. Los resultados evidencian que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de revisión técnica vehicular de la Municipalidad de Machala, con un coeficiente de Pearson de  $r = 0.611$  y un valor  $p = 0.000$ , indicando que a medida que aumenta la percepción positiva del servicio, también se incrementa la satisfacción. Este hallazgo se asemeja al estudio de Romero y Marrufo (2022), quienes destacaron que el modelo SERVQUAL permite identificar relaciones constantes entre las expectativas del usuario y su percepción, lo que se refleja en una mejora continua de la administración pública. Asimismo, Torres (2023) concluyó que la insatisfacción en el servicio oftalmológico hospitalario se relacionaba directamente con deficiencias en la calidad del servicio, lo que confirma que la relación entre ambas variables es proporcional y dependiente. A diferencia de lo observado por Vélez (2021), quien identificó una ausencia de correlación directa debido a la falta de coordinación institucional y problemas estructurales en la Dirección de Tránsito de Jipijapa, en el presente estudio el vínculo entre calidad y satisfacción se encuentra estadísticamente validado. Desde la perspectiva conceptual, Castro y Estela (2022) argumentan que la satisfacción surge del cumplimiento de expectativas y de la experiencia emocional positiva generada por la prestación del servicio, lo cual se verifica al observar que más del 60% de los usuarios de Machala calificaron como “muy buena” su experiencia global. A su vez, Leonardo (2022) sostiene que la percepción de calidad está determinada por atributos tangibles, actitud del personal y consistencia del servicio, condiciones que, al integrarse, elevan significativamente la valoración del usuario. Por tanto, los resultados confirman que una gestión de calidad sólida repercute positivamente en el nivel de satisfacción percibido.

## V. CONCLUSIONES

1. Se puede concluir que existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de revisión técnica vehicular, ya que el 60% calificó su satisfacción como “muy buena”, asociada a un 51% que valoró la calidad del servicio en el mismo nivel, confirmando su vinculación directa.
2. Se determinó que el nivel de calidad del servicio es alto, con un 69% de respuestas “muy buenas” en atributos y actitudes, un 70% en servicio percibido y nivel de satisfacción, y un 51% en el factor de influencia, evidenciando un desempeño institucional eficiente y bien valorado por los usuarios.
3. El nivel de satisfacción del usuario fue ampliamente favorable: un 70% calificó como “muy bueno” la calidad técnica y la confianza, un 60% en expectativas, y un 55% en calidad funcional percibida. Solo un 3% manifestó insatisfacción, reflejando aceptación general del servicio recibido.
4. Se estableció que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario ( $r = 0.611$ ;  $p = 0.000$ ), confirmando que a mayor percepción de calidad, mayor es la satisfacción experimentada, validando estadísticamente la hipótesis planteada.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Implementar programas de capacitación continua en atención al usuario y gestión de calidad del servicio dirigidos al personal del área de Revisión Técnica Vehicular de la Municipalidad de Machala, enfocados en fortalecer las dimensiones más valoradas como atributos, actitudes y trato percibido. Esta formación debe incluir talleres sobre empatía, responsabilidad, uso de tecnología y comunicación efectiva, considerando que el 69% de los usuarios calificó como “muy buenas” dichas dimensiones.
2. Diseñar e institucionalizar campañas de sensibilización y orientación al usuario, promovidas por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Machala, con el objetivo de informar de manera clara y accesible los procesos, tiempos y requisitos de la revisión técnica vehicular. Esto contribuirá a elevar el 60% de expectativas satisfechas y reducir el 3% de percepción negativa, mejorando la experiencia del servicio.
3. Establecer un sistema de monitoreo y evaluación periódica de la calidad del servicio y satisfacción del usuario, en coordinación con entidades del Estado ecuatoriano responsables de tránsito y movilidad, con el fin de identificar variaciones en la percepción ciudadana. Este sistema permitirá detectar desviaciones, fortalecer el desempeño institucional y promover el diseño de nuevos proyectos de mejora sostenibles.
4. Fomentar la ejecución de proyectos piloto de innovación tecnológica y mejora de procesos, con respaldo normativo del Estado ecuatoriano, orientados a digitalizar procedimientos, reducir tiempos de espera y elevar la calidad técnica del servicio. La correlación positiva ( $r = 0.611$ ) evidencia que cada mejora en la calidad genera un impacto directo en la satisfacción, justificando la inversión pública en modernización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Agudelo, L. y Aigner, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. Universidad de Antioquia.
- Aguilera Mulatillo, W. H., & Ruiz Martínez, J. O. (2022). *Confort urbano y su influencia en la movilidad peatonal de espacios públicos del distrito Veintiséis de Octubre*, Piura 2022.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>.
- Avenio Huayas, Z. R. (2022). *Propuestas de mejora del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, sector comercio caso: inversiones Ramos Obregón EIRL Satipo, 2020*.
- Bisquerra, R. (2009). Introducción a la estadística aplicada a la investigación en educación (5.ª ed.). Editorial UOC.
- Borjas García, J. E. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(15), 79-97.
- Brianlastovich (2023) Las ventajas de las soluciones de atención al cliente y cómo mejoran las empresas. <https://www.kustomer.com/es/blog/benefits-of-customer-service/>
- Cabanilla Guerra, M. (2021). Diseño de un modelo administrativo para optimizar la gestión de camas en los hospitales públicos de la ciudad de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 489-494.
- Cacay, M. H. V., & Johnson, G. L. L. (2022). La gestión pública de un gobierno autónomo descentralizado municipal en la dinámica del desarrollo local. El caso de la ciudad de Machala. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6280-6297. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3874](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3874)
- Cádiz Pérez, A. (2022). La comunicabilidad de la calidad de sujeto activo al extraneus en el delito de fraude al fisco.
- Caisa Yucailla, E. D., Gárceles Lescano, A. D., & Vite Constante, J. P. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe*, (29), 117-138. <https://doi.org/10.14482/ecoca.29.505.774>

- Calero Mayorga, D. E. (2022). *“Plan de mejora continua en la calidad del servicio y atención al usuario en la Unidad de Matriculación y Revisión Vehicular del GAD Municipalidad de Ambato”* (Master's thesis, Universidad Tecnica de Ambato, Magíster en Dirección de Empresas). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36991>.
- Cardona R. S. (2017). *Las ciencias sociales en el fortalecimiento de la empatía y convivencia: perspectiva sociológica y caso de estudio en un colegio de Medellín – Colombia* (Tesis de Pregrado). Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.
- Casas J., Repullo J. R., & Donado J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538.
- Castañeda S. (2023). *Qué es la calidad de servicio. Concepto, tipos y medición*. <https://www.tiendanube.com/mx/blog/calidad-de-servicio/>
- Castillo, M., Sanhueza, C., Rosales-Salas, J., & Sandoval, D. (2022). *Pobreza de tiempo, género y vivienda social en Santiago de Chile. Un análisis cualitativo*. *EURE (Santiago)*, 48(143).
- Castro, F. C. L., & Estela, S. A. (2022). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2).
- Castro, W. R. A., Suarez, C. A. H., & Suárez, A. A. G. (2022). Tecnologías de la información y crecimiento empresarial. *Revista Boletín Redipe*, 11(1), 523-533.
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Biblioteca electró Hernández, R., Fernández, C. y Batista, M.P. (2016) Metodología de la investigación científica. 6to. Ed. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chiscul Chumioque, S. Y. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo*.
- Colan, M. S. (2022). Inversión pública en seguridad ciudadana y los indicadores de delitos, faltas y violencia familiar en el Perú, 2006-2016. *Revista Gobierno Y Gestión Pública*, 4(1).
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos. *Revista ciencias de la educación*, (33), 228-247.

- Cubero Gómez Jurado, J. P., & Valdez Duffau, M. E. (2022). Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 155-174.
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama-Valvidia, J. y Correa, (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21 (1), 164-170. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100179&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100179&script=sci_arttext)
- Delgado, J. M. M. (2022). Modernización de la salud pública y calidad en los centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3152-3181. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1711](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1711)
- Díaz Facio Lince, V. E. (2010). El método analítico Juan Diego Lopera, Carlos Arturo Ramírez, Marda Ucaris Zuluaga y Jennifer Ortiz (2010). Medellín. Centro de Investigaciones Sociales y Humanas (CISH) Universidad de Antioquia. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 2(2), 77-85. Recuperado em 07 de agosto de 2023, de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2145-48922010000200008&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922010000200008&lng=pt&tlng=es).
- Dussel Peters, E. (2022). Capitalismo con características chinas. Conceptos y desarrollo en la tercera década del siglo XXI. *El trimestre económico*, 89(354), 467-489.
- Espinoza Orellana, M. E. (2023). Factores determinantes de la satisfacción del usuario en centros de salud: rol de la calidad del servicio. *REDIELUZ*, 1(1), 1-15. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14556716>.
- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>.
- Falcón, A. L., & Serpa, G. R. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(S3), 22-31.
- Gálvez, M. T. M., Bertho, A. C. S., & da Silva Ferreira, G. (2022). Los accidentes de tránsito en Brasil en el período 2000–2019. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (39), 1-18.

- García-Haro, L. F., García-Castillo, L. M., Castillo-Saenz, R. A., & García-Castillo, L. G. (2022). Inferencia de la calidad humana en la mejora del trato al usuario del sector público desde la virtualidad. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E51), 340-353.
- GIL J. A. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Editorial UNED.
- Gómez, D. (2023). Qué es el servicio al cliente y cómo brindarlo de forma excepcional. Retrieved 9 August 2023, from <https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes#:~:text=Un%20buen%20servicio%20al%20cliente%20debe%20ser%20veloz%20en%20su,las%20solicitudes%20de%20los%20clientes>.
- González Ramírez, J. J. (2022). *Compromiso organizacional y calidad de atención de los colaboradores en el Centro de salud de Morales, 2022*.
- González, L., Martínez, R., & López, M. (2022). *Criterios éticos en la selección de participantes para estudios de satisfacción del usuario*. *Revista de Investigación en Servicios Públicos*, 15(2), 45-60.
- Gracia, L. F. B., & Piazuolo, V. M. T. (2022). La regulación de las sociedades mercantiles autonómicas en la nueva Ley de organización y régimen jurídico del sector público de Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (22), 109-149.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Wiley.
- Hass, N. (2022). El concepto de la confianza como valor social que sostiene el sistema sanitario público en España. *Tendencias Sociales. Revista de Sociología*, (8), 87-132.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill. [https://www.academia.edu/download/64785777/Metodología de la investigación. Las ruta.pdf](https://www.academia.edu/download/64785777/Metodología_de_la_investigacion.Las_ruta.pdf).importancia-beneficios/
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, M.P. (2016) *Metodología de la investigación científica*. 6to. Ed. Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

- Jara Barco, D. A., & Vásquez Riega, C. R. (2022). *Calidad funcional y empatía del servicio de un establecimiento comercial*, Puente Piedra, 2022.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección de marketing (15.ª ed.). Pearson Educación.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Opazo, M. A. (2018). "Marketing Management" (15ª ed.). Pearson Education.
- Leonardo Diaz, C. (2022). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de San Juan de Licupis*, año 2021.
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado en 06 de agosto de 2023, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Mamani, & Vilca, G. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Rehuso: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 7(3). DOI: 10.33936/rehuso.v7i3.5136
- Maquera, M. W. V. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97-115.
- Martínez, R., & López, M. (2020). *Consentimiento informado en investigaciones de servicios públicos: una revisión crítica*. *Journal of Public Service Research*, 12(1), 30-42.
- Masaquiza, C. S., Alarcón J. C., & Molina, J. C. (2023). Satisfacción del usuario en las agencias de matriculación vehicular: un acercamiento a la calidad del servicio en Ambato. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(35), 17.; <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8910600>.
- Morales Riofrio, C. A. (2022). *La calidad del servicio y la satisfacción al cliente* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración.Pública). <https://repositorio.uta.edu.ec/jsui/handle/123456789/3550>
- Morales, P. (2016). *Medición de actitudes en psicología y educación. Construcción y uso de los cuestionarios y escalas de medida*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revista Rapd Online* volumen (33), pp-pp 221-227. Recuperado de <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03>
- Muñoz Delgado, J. M. (2022). Modernización de la salud pública y calidad en los centros de vacunación contra el coronavirus Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3152-3181. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1711](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1711)
- Navarro, L. S. S., Chacón, A. M. G., Panduro, J. A. T., & Becerra, R. M. Á. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: Revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1376-1389.
- Ochoa-Rico, M. S., Concha-Bucaram, A., Romero-Subia, J., Sorhegui-Ortega, R., & Vergara-Romero, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. *Amazonia Investiga*, 11(50), 245-259.
- Ortega G. (2022) Marca, el intangible ausente en el sector público. Artículo científico revista Acop) <https://compolitica.com/marca-el-intangible-ausente-en-el-sector-publico/>
- Osejos Vásquez, A. E., & Merino Murillo, J. L. (2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón Jipijapa. UNESUM - Ciencias. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 79–92. <https://doi.org/10.47230/unsum-ciencias.v4.n4.2020.284> Revista UNESUM+1Polo del Conocimiento+1
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Paredes Floril, P. R; Santos Ortiz, E. D. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *RAC: revista angolana de ciências*. 4(1), e040110. <https://doi.org/10.54580/R0401.10>.
- Parrales León, A. G., Viejo León, J. M., Morante Galarza, M. S., & Luján Johnson, G. L. (2022). *Propuesta de mejora a proceso de selección en sector público ecuatoriano a través de incorporación de prácticas éticas*.
- Perramon, J. (2013). La transparencia: concepto, evolución y retos actuales. *Revista de contabilidad y dirección*, 16, 11-27.

- Pillpe Chavarría, K. Y. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, año 2021*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, CALLAO – PERÚ; <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102946>
- Ramírez Hidalgo, R. (2022). *Componente de comunicación sincrónica para la Plataforma de Gobierno Electrónico “Bienestar”* (Bachelor's thesis, Universidad de las Ciencias Informáticas. Empresa de Tecnologías de la Información para la Defensa).
- Ricalde Cruz, T. G. (2023). *Calidad de servicio de transporte público urbano y la satisfacción de los usuarios Cusco, 2022*.
- Robles, M. R., Gurrola, O. C., Rodríguez, R. E. M., Villa, J. A. R., & Esquerra, L. E. L. (2022). Calidad, satisfacción y valor percibido en usuarios de servicios deportivos en México. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 11, 17-17.
- Rodríguez Buenaventura, Á. E. (2021). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala; [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC\\_ce2ff17f8d8d296db2b30c631d1084ec](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_ce2ff17f8d8d296db2b30c631d1084ec)
- Rodríguez-Correa, P. A., Garcés-Giraldo, L. F., Valencia-Arias, J. A., & Benjumea-Arias, M. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): aproximación desde modelos de calidad de servicio. *Información tecnológica*, 33(3), 89-96.
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232.
- Romero, L. A. A., & Marrufo, C. A. L. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382.
- Sánchez, P., & Pérez, D. (2021). *Importancia de la edad y la capacidad cognitiva en estudios de satisfacción del usuario*. *Revista Latinoamericana de Administración Pública*, 10(4), 55-70.

- Sevilla Borja, J. A. (2022). *La administración pública y la gestión de la contratación en las empresas públicas* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública).
- Silva D. (2020). Importancia de la calidad en el servicio al cliente <https://www.zendesk.com.mx/blog/importancia-calidad-servicio-cliente/>
- Silva, C. R., Vílchez, F. E. E., & Llerena, S. L. S. (2022). Revisión de las estrategias usadas en la gestión pública durante la pandemia del covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 341-350.
- Sumba, R. Y., Moreno, P. L., & Villafuerte, N. A. (2022). Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.
- Tello, P. K. H., García, J. L., & Valencia, H. J. O. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75.
- Teves, R. M. V., Flores, E., & Poccorimay, J. S. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367-385. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2234](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234)
- Torres Valdiviezo, C. M. (2023). *Plan de Gestión Gerencial para implementar un sistema de control de calidad del servicio brindado y satisfacción del usuario en el servicio de oftalmología de un hospital general* (Master's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2023).
- Torres, G. A. L., Heras, L. Y. T., González-Ramón, E. X., & Cabrera, L. C. S. (2022). La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3569-3586.
- Treviño-Reyes, R. y López-Pérez, J.F. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. *Rev. Formación tecnológica*, Vol.33 No.2. La Serena abr. 2022. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200259>
- Tunque Lizana, M. A., & Quispe Huaman, L. (2022). Gestión por resultados en organizaciones públicas de salud: una revisión sistemática. *Universidad Y Sociedad*, 14(S1), 221-228. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2625>

- Urzola, A. M. (2020). Métodos inductivos, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42.
- Valle Melena, E. S. (2023). *La buena administración pública como derecho de los ciudadanos y la eficacia del Código Orgánico Administrativo* (Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.).
- Veiga de Cabo, J., Fuente Diez, E. y Zimmermann, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 54 (210), 81-88. Recuperado de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2008000100011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011)
- Vélez Lucio, B. J. (2021). *Modelo de gestión pública administrativa en la dirección de tránsito Municipal del Cantón Jipijapa. Jipijapa - Ecuador. JIPIJAPA - ECUADOR*. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3987>
- Vélez, M. I., Gómez Santamaría, C., & Osorio Sanabria, M. A. (2022). *Conceptos fundamentales y uso responsable de la inteligencia artificial en el sector público. Informe 2*.
- Vera Teves, R. M., Flores, E., & Sierra Poccorimay, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Científica Multidisciplinar*, 6(3), página inicio-página final. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2234](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234)
- Viñas, V. (2005). Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (32), 1-13. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664007.pdf>
- Westreicher, G. (2020). Método deductivo. *Obtenido de Economipedia*.
- Westreicher, G. (2021). Muestreo. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>
- Yagual-Orrala, Y. I., & Iza-Espinoza, L. A. (2022). Gestión de Comunicación Externa para el posicionamiento de la actividad económica en la Parroquia Atahualpa. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa REICOMUNICAR. ISSN 2737-6354.*, 5(9), 81-101.
- Yerrén, R. H. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316-2335.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Marketing de servicios* (5.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.

Zendesk (2023). Gestión de calidad: GUÍA de 7 pilares según la norma ISO 9001.  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/pilares-calidad/>

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área revisión técnica vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA				
<b>PRINCIPAL</b>  ¿Cuál es el nivel de relación entre el servicio y la satisfacción del usuario de la Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, 2023?.	<b>GENERAL</b>  Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área revisión técnica vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2023.	<b>GENERAL</b>  H1: Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, 2024.  H0: No existe relación entre el servicio y la satisfacción del usuario de la Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, 2024..	<b>Variable 1: Calidad de servicio = 60 preguntas</b>				
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ÍNDICE</b>
			Atributos y actitudes	Fiabilidad Empatía y responsabilidad Transparencia y colaboración	Encuesta Aplicada a los usuarios del centro de Retención Técnica Vehicular		Likert
			Servicio esperado	Tiempo Confort Seguridad Rentabilidad			
			Factor influencia	Comunicación sincrónica Tecnología Comunicación externa			
			Servicio percibido	Trato de los empleados Eficiencia – procesos Eficacia – Resultados			
			Nivel de satisfacción	Oferta Marca			
<b>P. ESPECÍFICOS</b>  Determinar el nivel de la calidad del servicio de los usuarios en el área revisión técnica vehicular en la Municipalidad de Machala.	<b>O. ESPECÍFICOS - 3</b>  Determinar el nivel de la calidad del servicio de los usuarios en el área revisión técnica vehicular en la Municipalidad de Machala.		<b>Variable 2: Satisfacción del usuario 60 preguntas</b>				
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ÍNDICE</b>
			Calidad funcional percibida	Capacidad de respuesta del personal Calidad de la atención Organización	Encuesta Aplicada a los		Like rt

<p>Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en el área revisión técnica vehicular en la Municipalidad de Machala.</p> <p>Establecer la correlación de las variables de calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área revisión técnica vehicular en la Municipalidad de Machala, según, prueba de hipótesis.</p>		Calidad técnica percibida	Tecnología de punta Expectativas Mecanismos Ejecución	usuarios del centro de Retención Técnica Vehicular		
		Valor percibido	Tarifas adecuadas al servicio Experiencias			
		Confianza	Trato de los empleados			
		Expectativas	Resultados obtenidos Tramite			

**Anexo 2. Instrumentos de recojo de información del estudio “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024”**

**CUESTIONARIO**

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024**

**I. DATOS GENERALES:**

EDAD:

SEXO: M ( ) F ( )

**II. OBJETIVO:**

Determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario el centro de revisión técnica vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024

**III. INDICADORES**

Este cuestionario esta formulado por 168 ítems el cual se ha considerado trabajar con la siguiente escala de Likert.

1. Casi nunca
2. Nunca
3. Casi siempre
4. Siempre

Desarrolle el siguiente cuestionario de la forma más sincera posible marque con un aspa solo en una de las valoraciones de la escala (1, 2, 3, 4); que usted considere prudente. El cuestionario es totalmente anónimo.

**Gracias por su colaboración.**

**Cuestionario para medir las variables: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024**

(Siempre = 4, Casi siempre = 3, Casi nunca = 2, y nunca = 1)

**Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO.**

<b>Dimensión: Atributos y actitudes.</b>					
		<b>Escala valorativa.</b>			
<b>N°</b>	<b>Indicador: Fiabilidad.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	El Centro de Revisión Técnica Vehicular ofrece el servicio en el tiempo y brinda la confianza de cada proceso.				
2	Cuando un usuario tiene un problema en el Centro de Revisión Técnica Vehicular muestran actitud e interés en solucionarlo.				
3	El Centro de Revisión Técnica Vehicular brinda atención oportuna a las personas con capacidades especiales.				
4	El Centro de Revisión Técnica Vehicular concluye el servicio en el tiempo estimado y programado de cada proceso.				
5	Cómo describiría la fiabilidad general de los servicios que le brinda el centro de revisión técnica.				
6	En qué medida considera que el servicio que recibió del Centro de Revisión Técnica Vehicular es confiable y consistente.				
<b>Indicador: Empatía y responsabilidad.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
7	En el Centro de Revisión Técnica Vehicular dan a sus usuarios una atención personalizada.				
8	Considera que hay buena disposición del personal para comprender y atender las necesidades del usuario de manera eficiente.				
9	El personal asume con responsabilidad la solución de problemas de manera efectiva y oportuna.				
10	El trato es empático por parte del equipo de servicio al cliente.				
11	En relación con el servicio recibido, en qué medida percibes que son responsables y satisface sus necesidades y preocupaciones.				
12	Cómo calificaría la disposición del personal para asumir la responsabilidad y solución de cualquier error que se evidencia en el proceso de revisión.				
<b>Indicador: Transparencia y colaboración.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
13	Considera que existe una comunicación abierta y honesta entre usted y el personal del Centro de Revisión Técnica Vehicular.				
14	La información que le brindan durante el servicio es clara, objetiva y comprensible.				
15	Se observa que el equipo de trabajo del Centro de Revisión Técnica presenta buena disposición para colaborar activamente en la resolución de sus necesidades.				
16	Considera que existe colaboración efectiva por parte del equipo de servicio al cliente del Centro de Revisión Técnica Vehicular.				

17	Cómo calificaría la transparencia de los procesos y procedimientos en el Centro de Revisión Técnica Vehicular.				
18	La comunicación recibida sobre los procesos y procedimientos del servicio del Centro de Revisión Técnica Vehicular fue transparente.				
<b>Dimensión: Servicio esperado.</b>					
<b>Indicador: Tiempo.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
19	Fue informado adecuadamente sobre el tiempo estimado de espera antes de la revisión.				
20	Recibió explicación sobre el tiempo que tomaría cada etapa de la revisión.				
21	Le ofrecieron algún entretenimiento o comodidad en la sala de espera para hacer el tiempo más llevadero.				
22	Está satisfecho con la duración total del tiempo del servicio de revisión técnica.				
23	Notó alguna demora no justificada durante la revisión técnica.				
24	Recomendaría este servicio a otros basándose en su experiencia con el manejo del tiempo.				
<b>Indicador: Confort.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
25	El tiempo de espera fue cómodo gracias a las instalaciones y el servicio.				
26	El espacio de la sala de espera es suficiente para la cantidad de usuarios presentes.				
27	Las instalaciones están adecuadas para personas con movilidad reducida.				
28	El mobiliario y equipamiento de la sala de espera es el adecuado para garantizar el confort durante el servicio.				
29	Las instalaciones cuentan con un ambiente agradable y relajante.				
30	Qué tan satisfecho está con el nivel general de confort ofrecido durante su visita.				
<b>Indicador: Seguridad.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
31	Se sintió seguro/a durante la prestación del servicio.				
32	Las instalaciones cuentan con señalización clara de las salidas de emergencia.				
33	Las áreas de espera están claramente separadas de las zonas de trabajo para evitar accidentes.				
34	La integridad y privacidad de sus datos y/o información personal fueron respetadas.				
35	Le dieron recomendaciones y orientación sobre la seguridad de su vehículo después de la revisión.				
36	El servicio cumple con todas las regulaciones y normativas locales y nacionales.				
37	El proceso de revisión le pareció transparente y seguro.				
<b>Indicador: Rentabilidad.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
38	El servicio de revisión técnica vehicular ofrece beneficios adicionales como informes detallados, recomendaciones para el mantenimiento del vehículo.				

39	Esta Ud. satisfecho del servicio brindado y el precio pagado es equitativa.				
40	Existen tarifas diferenciadas o descuentos para los usuarios recurrentes.				
41	La calidad del servicio justifica cualquier costo adicional en comparación con otras opciones como la revisión visual.				
42	Los usuarios perciben que el servicio de revisión técnica vehicular contribuye a una mejor gestión de su presupuesto familiar o personal al evitar gastos inesperados en el vehículo.				
<b>Dimensión: Factor influencia.</b>					
<b>Indicador: Comunicación sincrónica.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
43	La comunicación durante el servicio fue clara y comprensible.				
44	La información proporcionada en tiempo real fue útil para su experiencia durante el servicio.				
45	La disponibilidad de comunicación inmediata facilitó la resolución de problemas o dudas.				
46	Te sentiste escuchado/a y comprendido/a durante la interacción con el personal del Centro de Revisión Técnica Vehicular.				
47	La comunicación es directa y mejora su sensación de estar bien atendido/a durante el servicio.				
48	Se le brindó información sobre tiempos de espera y procedimientos fue precisa y actualizada en tiempo real.				
<b>Indicador: Tecnología.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
49	La tecnología utilizada durante el servicio fue la más adecuada y le brinda seguridad.				
50	La tecnología empleada mejora la eficiencia y rapidez del servicio que brinda la empresa.				
51	Cree Ud. que la tecnología utilizada permite la identificación y diagnóstico de problemas en tu vehículo y le da seguridad.				
52	El soporte técnico maneja bien los recursos tecnológicos del servicio y son los más adecuados.				
53	Evidencia Ud., que los recursos tecnológicos utilizados en este servicio son modernos y se encuentran en buen estado.				
54	Lo han llamado o ha recibido un correo o Email cuando está próximo a la nueva revisión técnica de su vehículo.				
55	Brindan opciones de pago digital para los clientes que realizan su revisión técnica.				
<b>Indicador: Comunicación externa.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
56	La información sobre los servicios ofrecidos en el Centro de Revisión Técnica Vehicular es clara y fácil de entender.				
57	La información proporcionada del Centro de Revisión Técnica Vehicular, a través de canales externos (página web, redes sociales, etc.) fue útil para entender los servicios disponibles.				
58	La calidad de la comunicación externa influyó positivamente en tu decisión de elegir este servicio.				
59	La información sobre tarifas y costos adicionales es transparente y fácil de entender en los canales de comunicación externa.				

60	Ha recibido confirmaciones y recordatorios de tu cita a través de SMS o correo electrónico.				
<b>Dimensión: Servicio percibido.</b>					
<b>Indicador: Trato de los empleados.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
61	El trato por parte de los empleados del Centro de Revisión Técnica Vehicular, es amable y cortés.				
62	Los empleados del Centro de Revisión Técnica Vehicular, le informaron sobre cualquier problema encontrado en su vehículo de manera mediática.				
63	El personal del Centro de Revisión Técnica Vehicular, fue receptivo a sus preguntas y preocupaciones durante el servicio.				
64	Los empleados del Centro de Revisión Técnica Vehicular, demostraron un conocimiento sólido sobre los servicios ofrecidos.				
65	La atención prestada por los empleados del Centro de Revisión Técnica Vehicular, contribuyó positivamente a mi experiencia con el servicio que estimaba.				
66	Considera que los empleados del Centro de Revisión Técnica Vehicular, son responsables y empáticos en su trato.				
<b>Indicador: Eficiencia – procesos.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
67	Los procesos para acceder al servicio fueron rápidos y eficientes.				
68	El tiempo de espera para recibir el servicio fue razonable y satisfactorio.				
69	Es eficiente el proceso de manejo y archivo de la documentación requerida para cada revisión técnica.				
70	La utilización de tecnología mejoró la eficiencia en la prestación del servicio.				
71	Los empleados siguieron procedimientos eficientes durante el servicio.				
72	Está la infraestructura (instalaciones y equipos) adecuadamente dimensionada y distribuida para facilitar el flujo eficiente de los vehículos.				
<b>Indicador: Eficacia – Resultados.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
73	El servicio proporcionado cumplió con sus expectativas y necesidades.				
74	Obtuvo los resultados deseados o esperados al utilizar el servicio.				
75	Hubo algún problema o discrepancia entre los resultados de la revisión y las expectativas del cliente.				
76	Los resultados obtenidos fueron consistentes con las promesas o descripciones del servicio.				
77	Se proporcionaron recomendaciones para mantenimiento preventivo con el fin de evitar problemas futuros.				
78	Se completaron todas las etapas de la revisión técnica de manera adecuada y oportuna.				
<b>Dimensión: Nivel de satisfacción.</b>					
<b>Indicador: Oferta.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

79	Los diferentes servicios ofrecidos fueron satisfactorios para cubrir sus necesidades.				
80	Conoce sobre diferentes servicios ofertados en el Centro de Revisión Técnica Vehicular.				
81	La empresa ofrece mecanismos tecnológicos completos para revisar las fallas mecánicas de los vehículos que ingresan a revisión.				
82	Se oferta el servicio los fines de semana o tienen horarios extendidos.				
83	Ofrece 30 días calendario para la nueva atención de su movilidad, después del pago cuando en la revisión técnica de su vehículo se encontró inconvenientes mecánicos.				
84	Tienen algún sistema de seguimiento para recordar a los clientes cuándo deben realizar la próxima revisión técnica.				
<b>Indicador: Marca.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
85	La marca o reputación de la empresa influyó en su decisión de utilizar los servicios.				
86	La marca de la empresa se asocia con calidad y fiabilidad en la prestación de servicios.				
87	La confianza en la marca influyó en su percepción positiva del servicio recibido.				
88	Cree que esta marca se esfuerza por mantenerse actualizada con las regulaciones y estándares de seguridad en la industria automotriz.				
89	La percepción de la marca contribuyó a una experiencia positiva durante la prestación del servicio.				
90	La calidad de servicio que ofrece la empresa en comparación con otras es buena y confiable.				

## Variable 2: Satisfacción del usuario.

<b>Dimensión: Calidad funcional percibida.</b>					
		<b>Escala valorativa</b>			
<b>N°</b>	<b>Indicador: Capacidad de respuesta del personal.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Cuán satisfecho estás con la atención que recibes del servicio de la empresa.				
2	Consideras que el personal responde a tus necesidades de manera oportuna.				
3	La capacidad de respuesta del personal cumple con tus expectativas.				
4	Se toman medidas mediáticas para abordar cualquier problema o malentendido que surja durante la revisión técnica.				
5	El personal está capacitado para manejar situaciones de alta demanda de manera eficiente y sin comprometer la calidad del servicio.				
6	El personal atiende las quejas o situaciones conflictivas de manera profesional y con prontitud durante la revisión técnica.				
<b>Indicador: Calidad de la atención.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
7	Recibiste una bienvenida cordial al llegar al centro de revisión técnica.				
8	Consideras que la atención recibida cumple con tus expectativas en términos de calidad.				
9	El personal de la empresa brinda atención al usuario mostrándole amabilidad y buena disposición para ayudarlo.				
10	El personal demuestra un buen nivel de conocimiento y habilidad del servicio al proporcionar la atención que necesitas.				
11	El personal de atención al cliente muestra profesionalismo en todo momento.				
12	Cuán satisfecho estás con la calidad de la atención que recibes en el Centro de Retención Técnica Vehicular.				
<b>Indicador: Organización.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
13	La infraestructura de la empresa cumple con los criterios técnicos en cada área.				
14	Consideras que la información proporcionada está claramente organizada y es fácil de entender.				
15	La eficiencia en la gestión de procesos y trámites por parte del Centro de Revisión Técnica Vehicular es satisfactorio.				
16	El proceso de pago es ágil y bien organizado.				
17	La estructura organizativa facilita la comunicación y colaboración entre los diferentes departamentos o áreas.				
18	Cuán satisfecho estás con la organización del Centro de Revisión Técnica Vehicular.				
<b>Dimensión: Calidad técnica percibida.</b>					

<b>Indicador: Tecnología de punta.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
19	La tecnología utilizada por el centro de revisión técnica vehicular le brinda seguridad.				
20	Consideras que la tecnología implementada por la empresa facilita el acceso y uso de los servicios de manera eficiente.				
21	La empresa se mantiene al día con los avances tecnológicos en la industria automotriz para adaptar sus métodos de inspección y optimizar el servicio.				
22	La tecnología utilizada cumple con sus expectativas y necesidades como usuario.				
23	Ofrecen recomendaciones personalizadas basadas en los resultados de la revisión técnica para mejorar el rendimiento o la seguridad del vehículo.				
24	Ud. se siente más confiado y seguro con la Tecnología que posee la empresa para la revisión técnica vehicular.				
<b>Indicador: Expectativas.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
25	La puntualidad de las citas programadas para la revisión técnica se da en el tiempo programado.				
26	Consideras que los servicios proporcionados por la empresa cumplen con protocolos de atención que esperabas.				
27	Sus expectativas en cuanto a la facilidad de pago son mediáticas y oportunas (opciones de pago, rapidez).				
28	La atención de la organización es saludable, empática y responsable.				
29	El servicio recibido ha superado sus expectativas en cuanto a la atención brindada en el servicio de la revisión técnica.				
30	Estas satisfecho con la capacidad de la organización para cumplir tus expectativas en el Centro de Revisión Técnica Vehicular.				
<b>Indicador: Mecanismos.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
31	Considera buena la efectividad de los procedimientos implementados en la revisión técnica vehicular.				
32	Existen buenos mecanismos de comunicación clara y efectiva entre la empresa y los usuarios.				
33	La empresa brinda transparencia en sus procesos y toma de decisiones y hace conocer al usuario de manera oportuna.				
34	Los mecanismos establecidos para solución de problemas documentarios son eficientes y adecuados.				
35	Los usuarios tienen acceso a los mecanismos de soporte y ayuda proporcionados por el Centro de Revisión Técnica Vehicular.				
<b>Indicador: Ejecución.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
36	El personal de recepción verifica correctamente toda la documentación necesaria antes de los procesos de la RTV.				

37	Consideras que la empresa lleva a cabo sus actividades de manera eficiente y con responsabilidad.				
38	Recibió información clara de los pasos que se seguirían durante la revisión técnica.				
39	Cree Ud. que la empresa toma acciones mediáticas cuando aparece un problema en los procesos de revisión y continua con el servicio.				
40	La ejecución de los servicios proporcionados cumple con sus expectativas como usuario.				
41	Calificarías como buena la eficiencia del servicio en general.				
<b>Dimensión: Valor percibido.</b>					
<b>Indicador: Tarifas adecuadas al servicio.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
42	Está satisfecho con la relación entre el costo y el servicio recibido de la revisión técnica.				
43	Consideras que las tarifas cobradas por la organización son justas en comparación con la calidad del servicio ofrecido por otra organización.				
44	Las tarifas y costos proporcionados por la empresa son accesible para mi presupuesto.				
45	Ud. accede a la revisión técnica, considerando que es lo pertinente para su seguridad, sabiendo su costo en relación a la revisión visual vehicular.				
46	La empresa ofrece opciones de tarifas que se adaptan a tus necesidades y presupuesto.				
47	Considera que el costo está relacionado con la tecnología para brindar un servicio eficiente y eficaz.				
<b>Indicador: Experiencias.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
48	Su visita es recurrente a la empresa por la calidad de los servicios recibidos.				
49	Considera que las experiencias que ha tenido con el Centro de Revisión Técnica Vehicular han sido positivas en términos de atención y servicio al cliente.				
50	La experiencia en las interacciones que ha tenido con el personal de la empresa ha sido favorable.				
51	Las experiencias que has tenido con la empresa han cumplido con tus expectativas como usuario.				
52	La empresa ha brindado experiencias que te ha generado confianza y satisfacción.				
53	Recomendaría este servicio a otros usuarios.				
<b>Dimensión: Confianza.</b>					
<b>Indicador: Trato de los empleados.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
54	Se sintió respetado y valorado como cliente durante su interacción con el personal.				
55	Considera que los empleados de la empresa te brindan una atención personalizada y orientada a tus necesidades.				
56	Fue atendido en un tiempo razonable tras su llegada.				

57	El trato recibido por parte de los empleados ha contribuido positivamente a su satisfacción como usuario.				
58	La comunicación por parte de los empleados es clara y comprensible.				
59	El proceso de registro fue rápido y eficiente.				
<b>Dimensión: Expectativas.</b>					
<b>Indicador: Resultados obtenidos.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
60	Está satisfecho con los servicios o beneficios que ha obtenido al utilizar los servicios de la empresa.				
61	Considera que los resultados obtenidos cumplen con tus expectativas y necesidades como usuario.				
62	Los resultados obtenidos han contribuido de manera significativa a tu satisfacción global con la empresa.				
63	La organización ha superado tus expectativas en cuanto a los resultados obtenidos.				
64	Considera que volvería a utilizar este servicio de revisión técnica en el futuro y lo recomendarías a terceros.				
<b>Indicador: Tramite.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
65	Considera que hay facilidad para agendar una cita para la revisión técnica vehicular.				
66	Consideras que los procedimientos y documentación necesarios para realizar trámites son claros y fáciles de entender.				
67	Son accesibles los canales y medios de comunicación para realizar trámites ofrecidos por el Centro de Retención Técnica Vehicular.				
68	La empresa proporciona información clara sobre el estado de tus trámites en curso al usuario.				
69	Los empleados encargados de los trámites brindan asistencia y orientación de manera efectiva a los usuarios.				
70	Recomendarías este centro de revisión técnica a otros conductores.				

### Anexo 3. Validación de instrumentos por expertos

#### Anexo 6. Constancia de validación del instrumento de investigación

**Experto 1:** Gestión empresarial

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Galvani Guerrero García, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 45101586, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Económicas, adscrito a la Escuela de Ciencias Económicas, con grado académico de magister, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los usuarios externos del área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, cuyo propósito es: Determinar el nivel de correlación de las variables **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL AREA DE REVISION TECNICA VEHICULAR EN LA MUNICIPALIDAD DE MACHALA, ECUADOR, 2024,**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa		
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA	NAP
Calidad de redacción de los ítems.	X					
Amplitud del contenido a evaluar.	X					
Congruencia con los indicadores.	X					
Coherencia con las dimensiones.	X					

#### **Apreciación total:**

MA=Muy adecuado ( X ) BA=Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( )

PA= Poco adecuado ( ) NA=No adecuado ( ) NAP=No aporta: ( )

Tumbes, a los 19 días del mes de mayo de 2024.

**Apellidos y nombres:** Guerrero García Galvani **DNI:** 45101586 **Firma:**

**Código ORCID:** 0000-0003-1038-1866

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes.

  
-----  
Mg. DPO, Galvani Guerrero García  
Reg. Únic de Coleg. 09883  
CLAD - TUMBES

## Experto 2: Metodólogo

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ANIBAL MEJÍA BENAVIDES, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 16442222, de profesión Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias Sociales, adscrito a la Escuela de Educación, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Casa Superior de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los usuarios externos del área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, cuyo propósito es: Determinar el nivel de correlación de las variables **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL AREA DE REVISION TECNICA VEHICULAR EN LA MUNICIPALIDAD DE MACHALA, ECUADOR, 2024,**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa		
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA	NAP
Calidad de redacción de los ítems.	X					
Amplitud del contenido a evaluar.	X					
Congruencia con los indicadores.	X					
Coherencia con las dimensiones.	X					

#### Apreciación total:

MA=Muy adecuado ( x ) BA=Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( )

PA= Poco adecuado ( ) NA=No adecuado ( ) NAP=No aporta: ( )

Tumbes, a los 18 días del mes de mayo de 2024.

**Apellidos y nombres:** Mejía Benavides, Aníbal **DNI:** 16442222 **Firma:** 

**Código ORCID:** 0000-0003-2190-2647

Experto 3: Ingeniera Comercial

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EVELIGH PRADO CARPIO, identificado con Documento Nacional de Identidad N°.0702786393 de profesión Docente de la Universidad Técnica de Machala, con grado académico de Doctor, labor que ejerzo actualmente como Docente de esta Alma Mater de Estudios.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento denominado: Cuestionario aplicado a los usuarios externos del área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, cuyo propósito es: Determinar el nivel de correlación de las variables **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL AREA DE REVISION TECNICA VEHICULAR EN LA MUNICIPALIDAD DE MACHALA, ECUADOR, 2024,**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa		
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA	NAP
Calidad de redacción de los ítems.	X					
Amplitud del contenido a evaluar.	X					
Congruencia con los indicadores.	X					
Coherencia con las dimensiones.	X					

**Apreciación total:**

MA=Muy adecuado ( ) BA=Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( )

PA= Poco adecuado ( ) NA=No adecuado ( ) NAP=No aporta: ( )

Tumbes, a los 22 días del mes de mayo de 2024.

Apellidos y nombres: Eveligh Prado Carpio DNI: 0702786393 Firma: 

Código ORCID: /0000-0002-0225-5264

Docente de la Universidad Técnica de Machala.

#### Anexo 4. Escala de confiabilidad – Alfa de Cronbach

Variable 1: Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach 0,989	N de elementos 90

Variable 2: Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach 0,996	N de elementos 70

#### Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

gplresearch.com

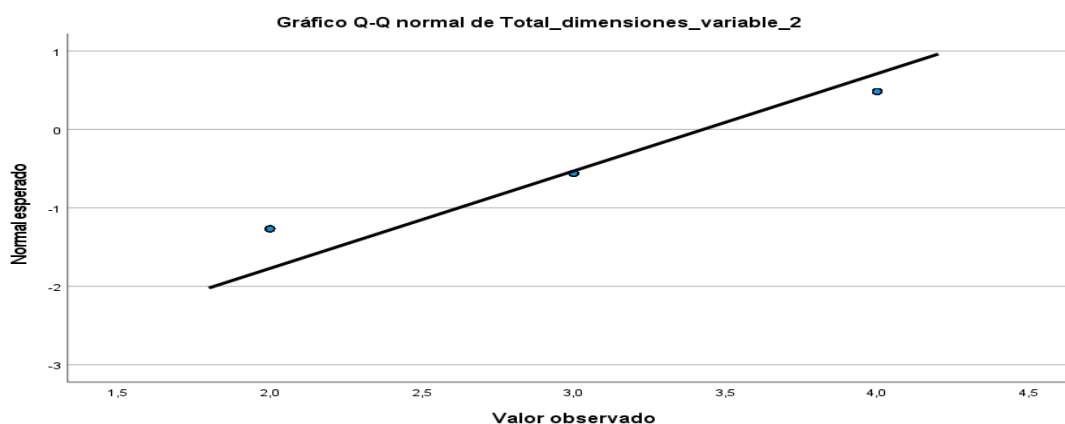
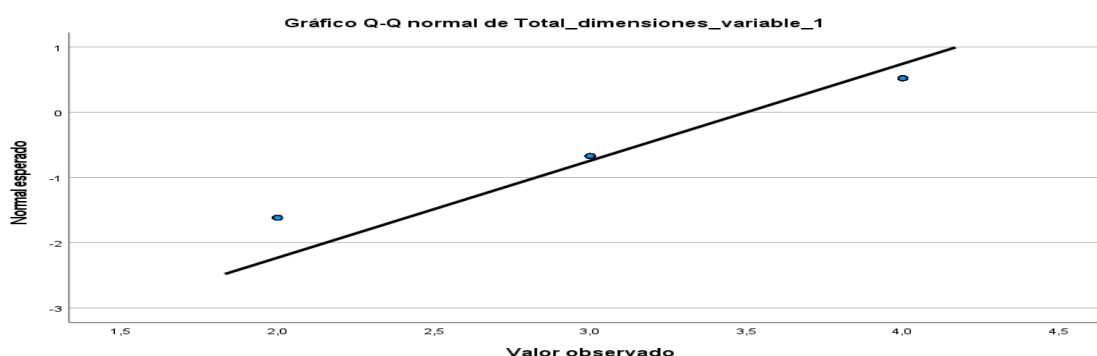
Siendo los resultados obtenidos con un Alfa de Cronbach de la Variable 1: Calidad del servicio obtuvo un valor de 0.989 Este valor se encuentra en el rango  $\alpha \geq 0.9$ , lo cual corresponde a una **consistencia interna excelente**. Lo que se interpreta que la preguntas que conforman esta variable están altamente correlacionados entre sí. Esto indica que el instrumento utilizado mide de forma muy fiable el constructo "calidad del servicio". Del mismo modo los resultados obtenidos con un Alfa de Cronbach de la Variable 2: Satisfacción del usuario obtuvo un valor de 0.996 Este valor también se ubica en el rango  $\alpha \geq 0.9$ , lo que representa una **consistencia interna excelente**. Las preguntas asociadas a esta variable están extremadamente bien alineadas en la medición del concepto "satisfacción del usuario", mostrando que el instrumento tiene alta confiabilidad.

Tanto la variable *calidad del servicio* como *satisfacción del usuario* presentan niveles excelentes de consistencia interna. Esto implica que los cuestionarios aplicados son estadísticamente confiables para el análisis y evaluación de ambas dimensiones, y se puede proceder con confianza a la interpretación de resultados en estudios correlacionales o de regresión.

**Anexo 5. Prueba de Normalidad de los resultados de las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>				
	Estadístico	gl	Sig.	gl	Sig.
<b>Variable 1:</b> Calidad del servicio	,371	150	,000	150	,000
<b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario	,388	150	,000	150	,000

Según resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> de las variables de estudio, revela que el nivel de significancia es menor a 0.05, lo que implicó elegir una prueba de hipótesis no paramétrica porque se evidencia que los datos no tienen una distribución normal; en consecuencia, se eligió la prueba de hipótesis de Rho Spearman.



**Anexo 6. Prueba de hipótesis según la prueba estadística Rho Spearman**

<b>Correlaciones</b>				
		<b>Variable 1</b>	<b>Variable 2</b>	
Rho de Spearman	Variable 1	Coefficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		150	150
	Variable 2	Coefficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N		150	150

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

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula





## **Anexo 8. Solicitud de permiso a la institución donde se aplicará el instrumento de recojo de la información**

Machala, 17 de junio de 2024.

Ing. Daniel Chan Mora.  
**Gerente General.**  
**Empresa Pública Municipal de Movilidad de Machala EP.**

De mis consideraciones,

Me dirijo a usted en mi calidad de estudiante de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad Nacional de Tumbes, Perú; actualmente en el proceso de elaboración de mi proyecto de tesis titulado "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024".

El objetivo principal de mi investigación es evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de Revisión Técnica Vehicular, con el fin de identificar áreas de mejora que puedan beneficiar tanto a los usuarios como a la administración del servicio.

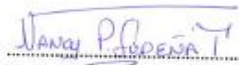
Para llevar a cabo esta investigación, es fundamental contar con el permiso de la Empresa Pública Municipal de Movilidad de Machala EP. para realizar encuestas a los usuarios y personal del área de Revisión Técnica Vehicular, así como para acceder a información relevante sobre el servicio que prestan.

### **Compromisos y Consideraciones Éticas:**

- **Confidencialidad:** Toda la información recolectada será tratada con estricta confidencialidad y se utilizará únicamente para fines académicos.
- **Consentimiento Informado:** Los participantes en las encuestas serán informados adecuadamente sobre el propósito de la investigación y su participación será voluntaria.
- **Resultados:** Los resultados de la investigación estarán a disposición de la Empresa Pública Municipal de Movilidad de Machala EP., y se entregará un informe final con recomendaciones basadas en los hallazgos.

Agradezco de antemano su atención y quedo a su disposición para proporcionar cualquier información adicional que sea necesaria.

Atentamente:

  
Nancy Piedad Ludeña Tinoco.  
C.C.: 070484294-7

Maestranda de Gestión Pública de la Universidad Nacional de Tumbes.



## Anexo 9. Carta de consentimiento informado



EMPRESA PÚBLICA  
MUNICIPAL DE MOVILIDAD  
DE MACHALA EPMM-M

MEMORANDO N°. EPMM-M-GG-M-2024-135  
Machala, 17 de junio de 2024

Sra. Nancy Piedad Ludeña Tinoco.

**Maestranda de Gestión Pública de la Universidad Nacional de Tumbes.**

Ciudad.-

Por medio de la presente, yo, Daniel Chan Mora, en mi calidad de Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Movilidad de Machala EP; tras revisar su solicitud, me es grato comunicarle que otorgamos nuestra conformidad y autorización para que proceda con la ejecución de dichas encuestas a los usuarios y personal del área de Revisión Técnica Vehicular y la recopilación de la información solicitada dentro de nuestra empresa, como parte de su proyecto de tesis titulado "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el área Revisión Técnica Vehicular en la Municipalidad de Machala, Ecuador, 2024".

Es nuestro interés colaborar en todo lo posible para facilitar el desarrollo de su estudio y contribuir al mejoramiento de nuestros servicios.

A continuación, se detallan las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo esta autorización:

1. **Confidencialidad:** Toda la información recopilada deberá ser tratada con la más estricta confidencialidad y utilizada exclusivamente para los fines establecidos en su solicitud.
2. **Acceso y Coordinación:** El acceso a las instalaciones y al personal deberá ser coordinado previamente con el Ing. Marco Rodríguez Yandun, Subgerente de Regulación.
3. **Informe de Resultados:** Se nos deberá proporcionar una copia del informe final con los resultados de las encuestas y cualquier hallazgo relevante para nuestra consideración y posible implementación de mejoras.

Agradecemos su interés en colaborar con nuestra empresa y quedamos a su disposición para cualquier consulta o requerimiento adicional.

Atentamente,



Ing. Daniel Chan Mora  
**GERENTE GENERAL**  
**MOVILIDAD MACHALA EP**

CC. Archivo



• Calle San Martín y Juan Montalvo  
• Tfn.: (593) 7 370 1860

[www.movilidadmachala.gob.ec](http://www.movilidadmachala.gob.ec)

Síguenos en:

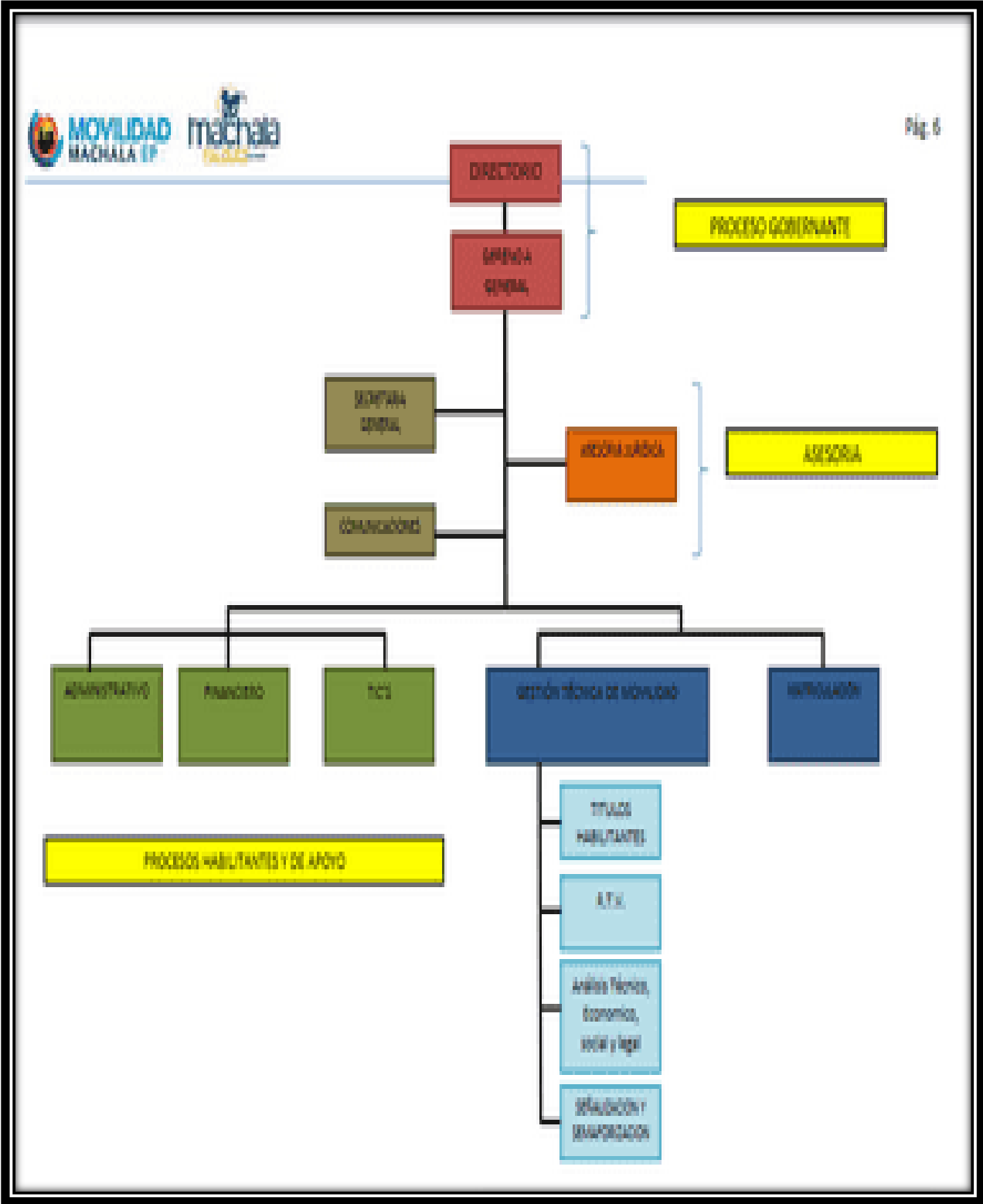


ALCALDÍA DE  
MACHALA

## Anexo 10. Evidencias fotográficas de la intervención del recojo de información



**Anexo 11. Organigrama Estructural de la Empresa Pública Municipal de Movilidad Machala EP**



## Anexo 12. Reporte del Sistema AXIS CLOUD del mes de junio del 2023



**Movilidad**  
MACHALA EP

### CONTROL DE TRÁMITES RESUMEN DE TRÁMITES

Fecha Desde: 01-06-2023  
Fecha Hasta: 30-06-2023  
Periodo: DIARIO

Institución: EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MOVILIDAD  
Oficina: MACHALA  
Tipo Proceso: MATRICULACIÓN

Usuario: JZARATE  
Terminal: 10.201.71.178  
Servidor: PRODUCCION  
Reporte: WFR0200

	01-06-2023	02-06-2023	03-06-2023	04-06-2023	05-06-2023	06-06-2023	07-06-2023	08-06-2023	09-06-2023	10-06-2023	11-06-2023	12-06-2023	13-06-2023	14-06-2023	15-06-2023	16-06-2023	17-06-2023	18-06-2023	19-06-2023	20-06-2023	21-06-2023	22-06-2023	23-06-2023	24-06-2023	25-06-2023	26-06-2023	27-06-2023	28-06-2023	29-06-2023	30-06-2023	TOTAL FECHA	
MATRICULACIÓN	Baja de Vehículo	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
	Bloqueo de Vehículo	12	0	54	73	30	51	110	35	12	80	38	67	49	28	1	37	13	2	4	7	0									703	
	Cambio de Características	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4	
	Cambio de Servicio	2	3	1	1	0	1	2	0	0	1	1	4	1	3	1	1	0	4	3	1	2									32	
	Desbloqueo de Vehículo	7	4	3	6	48	5	15	5	1	6	7	18	16	13	2	20	30	5	14	20	14									259	
	Duplicado de Matrícula y del Adhesivo de Rev. Vehicular	3	2	2	3	2	8	2	1	5	1	1	3	2	2	2	1	4	2	7	5	4									60	
	Duplicado o Reemplazo de Placa	2	5	3	0	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	1	1								38	
	Emisión de matrícula vehicular por Primera Vez	34	32	11	14	22	18	39	25	20	26	28	25	5	7	25	16	45	27	24	23	32									498	
	RTV Voluntaria	7	3	10	13	16	9	19	10	8	13	6	6	4	12	8	10	3	7	7	8	1									188	
	Reimpresión de Matrícula/Stock	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1									8	
	Renovación del Adhesivo de Revisión Vehicular	47	46	71	44	68	43	41	60	56	66	59	50	68	83	105	74	92	157	162	184	181									1757	
	Transferencia de Dominio	10	15	17	10	6	12	9	14	6	10	12	8	7	14	13	11	11	11	16	21	20									253	
	<b>TOTAL PROCESO</b>	<b>125</b>	<b>110</b>	<b>173</b>	<b>164</b>	<b>194</b>	<b>142</b>	<b>233</b>	<b>151</b>	<b>111</b>	<b>204</b>	<b>154</b>	<b>182</b>	<b>153</b>	<b>165</b>	<b>161</b>	<b>174</b>	<b>201</b>	<b>219</b>	<b>239</b>	<b>270</b>	<b>258</b>									<b>3783</b>	
<b>TOTAL TIPO DE PROCESO</b>	<b>125</b>	<b>110</b>	<b>173</b>	<b>164</b>	<b>194</b>	<b>142</b>	<b>233</b>	<b>151</b>	<b>111</b>	<b>204</b>	<b>154</b>	<b>182</b>	<b>153</b>	<b>165</b>	<b>161</b>	<b>174</b>	<b>201</b>	<b>219</b>	<b>239</b>	<b>270</b>	<b>258</b>									<b>3783</b>		