



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Modalidad: Presencial

TEMA:

Calidad del servicio y su análisis con el riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura de la ciudad de Otavalo.

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciatura en la Carrera de Administración de Empresas

Línea de investigación:

Gestión, Producción, Productividad, Innovación y Desarrollo Socio-económico.

Autor:

De la Cruz Chavez Gloria Stephannie

Director:

Mgs. Henry Marcelo Vallejos Orbe

Ibarra- septiembre 2024

Resumen ejecutivo

El estudio se fundamenta en la necesidad de determinar la calidad del servicio y el riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura del cantón Otavalo. La investigación fue tipo descriptiva y correlacional. Se utilizó el modelo Servqual, para medir las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad en una muestra de 369 usuarios; el análisis de confiabilidad del instrumento arrojó un Alfa de Cronbach de 0.813, indicando una alta consistencia interna. Los resultados mostraron que la tangibilidad es la dimensión mejor valorada, seguida de la seguridad, mientras que la fiabilidad obtuvo la puntuación más baja, sugiriendo áreas de mejora. El riesgo reputacional se distribuyó mayormente entre los niveles moderado y alto, evidenciando la necesidad de estrategias efectivas de gestión de riesgos. La correlación de Spearman demostró una asociación positiva moderada entre la calidad del servicio y el riesgo reputacional (coeficiente = 0.255, $p < 0.001$). Las conclusiones resaltan que mejorar la calidad del servicio puede mitigar el riesgo reputacional, subrayando la importancia de programas de capacitación y un enfoque en la satisfacción del cliente. Además, se recomienda un plan integral de gestión de riesgos y una comunicación transparente con los usuarios para fortalecer la reputación institucional.

Palabras clave: calidad del servicio, riesgo reputacional, Servqual, sector público, satisfacción del Cliente, usuario.

Abstract

The study is based on the need to determine the quality of service and reputational risk in the Judiciary Council of the Otavalo canton. The research was descriptive and correlational. The Servqual model was used to measure the dimensions of reliability, sensitivity, security, empathy and tangibility in a sample of 369 users; The reliability analysis of the instrument showed a Cronbach's Alpha of 0.813, indicating high internal consistency. The results showed that tangibility is the highest rated dimension, followed by security, while reliability obtained the lowest score, suggesting areas for improvement. Reputational risk was distributed mostly between moderate and high levels, evidencing the need for effective risk management strategies. Spearman's correlation demonstrated a moderate positive association between service quality and reputational risk (coefficient = 0.255, $p < 0.001$). The conclusions highlight that improving service quality can mitigate reputational risk, underscoring the importance of training programs and a focus on customer satisfaction. In addition, a comprehensive risk management plan and transparent communication with users are recommended to strengthen institutional reputation.

Keywords: service quality, reputational risk, Servqual, public sector, Customer satisfaction, user.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En el cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición información.

DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD:	1050319035		
APELLIDOS Y NOMBRES:	De la Cuz Chavez Gloria Stephannie		
DIRECCIÓN:	Otavalo/ Carabuela- estadio municipal		
EMAIL:	gsdelacruz@utn.edu.ec		
TELEFONO FIJO:		TELF. MOVIL:	0990178162

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Calidad del servicio y su análisis con el riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Otavalo.
AUTOR (ES):	De la Cuz Chavez Gloria Stephannie
FECHA: AAAAMMDD	16/09/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
CARRERA/PROGRAMA	GRADO <input type="checkbox"/> PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/>
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Administración de Empresas
DIRECTOR	MSc. Marcelo Vallejos

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 16 días del mes de septiembre del 2024

EL AUTOR:



De la Cruz Chavez Gloria Stephannie

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

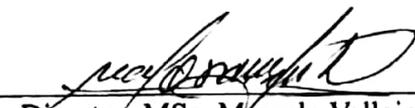
Ibarra, a los 31 días del mes de julio del 2024

MSc. Marcelo Vallejos

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración curricular, el mismo que se ajusta a las normas de vigencia de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para fines legales pertinentes



Director: MSc. Marcelo Vallejos

C.C.: 1001813821

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de Integración Curricular “Calidad del servicio y su análisis con el riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Otavalo” elaborado por Gloria Stephannie De la Cruz Chavez, previo a la obtención del título de Licenciatura en Administración de Empresas, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:


Director: MSc. Marcelo Vallejos
C.C.: 1001813821


Asesor: MSc. Marlon Pineda
C.C.: 1001348992

Dedicatoria

Dedico este trabajo con todo mi corazón a mis padres, Marco y María, y a mis hermanos, Anthony y Anderson, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional en cada paso de mi vida. Agradezco profundamente a Lucía Chavez por su apoyo constante y su fe en mí. Su presencia ha sido esencial para que continúe con mis estudios, y su confianza ha abierto puertas en medio de los obstáculos que la vida nos presenta. Es un honor para mí ser la primera en nuestra familia en culminar mis estudios universitarios. Aunque el esfuerzo ha sido mío, el sacrificio y el amor que me han brindado ha sido de gran importancia en cada uno de mis logros. Gracias, de corazón, por su apoyo inquebrantable y por llenar mi vida de orgullo y esperanza.

Stephannie De la Cruz Chavez

Agradecimiento

De antemano, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutora, Rocío León. Su apoyo ha sido fundamental para que pueda culminar mis estudios. Su paciencia y empatía nos han guiado a través de este arduo camino, recordándonos siempre que el poder es más que un simple sueño. Su dedicación y compromiso han sido una fuente constante de inspiración.

También deseo extender mi agradecimiento a mi Director y Asesor por su invaluable apoyo en la culminación de este proyecto. Su generoso tiempo y esfuerzo han sido cruciales para que este trabajo se haya completado con tanto esmero. Aprecio profundamente su compromiso y el impulso que me han dado para alcanzar este logro.

Stephannie De la Cruz Chavez

Índice de contenidos

Resumen ejecutivo	2
Abstract	3
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	4
2. CONSTANCIAS	5
CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR	6
APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR	7
Dedicatoria	8
Agradecimiento	9
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
Introducción	13
1. Capítulo I	16
1.1 Marco teórico	16
1.1.1 Calidad del servicio	16
1.1.2 Modelo Servqual	18
1.1.3 Riesgo reputacional	21
1.1.4 Marco legal	25
2. Capítulo II	27
2.1 Materiales y métodos	27
2.1.1 Metodología	27
2.1.2 Matriz de Operacionalización de Variables	30
3. Capítulo III	31
3.1 Resultados y discusión	31
3.1.1 Análisis descriptivo	31
3.1.2 Evaluación de la calidad del servicio	31
3.1.3 Riesgo reputacional	35
3.1.4 Normalidad	37
3.1.5 Correlación	38
4. Conclusiones	41
5. Recomendaciones	42
6. Bibliografía	44
7. Anexos	52

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Análisis de la calidad del servicio mediante el Modelo Servqual</i>	33
Tabla 2 <i>Riesgo reputación</i>	36
Tabla 3 <i>Normalidad- Kolmogorov-Smirnov</i>	38
Tabla 4 <i>Correlación</i>	39

Índice de figuras

Figura 1 <i>Dimensiones para medir la calidad del servicio con el modelo Servqual</i>	19
Figura 2 <i>Modelo de las brechas del modelo Servqual</i>	20
Figura 3 <i>Principios de la ISO 31000</i>	23
Figura 4 <i>Elementos claves de la gestión del riesgo</i>	24
Figura 5 <i>Gráfico de la matriz de componentes del modelo Servqual</i>	32

Introducción

A continuación, se detallan las motivaciones que impulsaron este estudio, el problema de investigación, la justificación, impacto que la investigación generó, los objetivos y las dificultades encontradas durante el proceso.

Esta investigación aborda la calidad del servicio y el riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura de la ciudad de Otavalo. El objetivo es garantizar que los servicios públicos alcancen estándares de calidad, lo cual es fundamental al mantener la confianza de los ciudadanos en el sistema judicial, protegiendo la reputación de la institución. El riesgo reputacional puede impactar significativamente la percepción pública, afectando la imagen y prestigio.

Este enfoque integral busca comprender la prestación de servicios judiciales de alta calidad, beneficiando directamente a los usuarios y a la comunidad, alineándose con los objetivos constitucionales de servicios gubernamentales de calidad. Además, se busca contribuir al diseño de estrategias efectivas para abordar la problemática relacionándola con la línea de investigación de la Universidad Técnica del Norte 9.

La efectividad y la calidad en la provisión de servicios públicos son fundamentales para fortalecer la credibilidad en los usuarios. El Consejo de la Judicatura de la ciudad de Otavalo enfrenta varios desafíos que dificultan la efectividad de sus servicios. La escasez de recursos financieros y humanos, junto a inadecuada preparación personal y la obsolescencia tecnológica, contribuyen a retrasos en los procesos legales y una opinión negativa por parte de los usuarios. Estos problemas afectan directamente la reputación y la integridad del Consejo de la Judicatura, comprometiendo su capacidad para desempeñar su rol de administrar justicia y salvaguardar los derechos de los ciudadanos.

¿Cómo afecta la calidad del servicio en el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Otavalo al riesgo reputacional?

Para respaldar este propósito, se apoya en una sólida base teórica derivada de investigaciones previas. Estudios anteriores, realizados por Terán & Vargas (2023) y Tito (2023), proporcionan información crucial sobre la calidad del servicio en instituciones gubernamentales, mientras que la normativa y los datos institucionales proporcionan un contexto esencial.

En términos teóricos, se recurre al modelo Servqual y al enfoque de gestión de riesgos de la norma ISO 31000;2018, al evaluar y gestionar el riesgo reputacional. Además, conceptos como la calidad del servicio, las expectativas y percepciones de los clientes, y la gestión del riesgo reputacional, son fundamentales en la literatura académica y empresarial, según lo establecido por Busquets & Vilamajo (2021) y Matsumoto (2014).

La calidad del servicio y el riesgo reputacional se sustenta en estudios previos que han abordado temas similares en el campo de gestión de asuntos públicos. La investigación se relaciona con la necesidad de analizar y evaluar la calidad del servicio en instituciones gubernamentales, asegurando una administración eficiente del riesgo reputacional con el fin de asegurar un rendimiento óptimo y una opinión positiva por parte de los usuarios. La investigación se basa en una sólida base teórica y empírica para enfrentar la problemática, con el objetivo de proponer recomendaciones prácticas que contribuyan al desarrollo de políticas y prácticas más eficientes en el sector público.

Se proyecta que los hallazgos de esta investigación mejoren la opinión de los usuarios sobre el servicio proporcionado por el Consejo de la Judicatura, fortaleciendo así la calidad de los servicios en el sistema judicial y las instituciones gubernamentales. Asimismo, se espera que las

recomendaciones derivadas de este estudio ayuden a mitigar el riesgo reputacional y a mejorar la imagen pública del Consejo de la Judicatura.

Objetivo General

Determinar la calidad del servicio y su análisis con el riesgo reputacional en el Consejo de Judicatura de la Ciudad de Otavalo.

Objetivos específicos

1. Medir el nivel de calidad del servicio en el Consejo de Judicatura de la Ciudad de Otavalo.
2. Analizar el nivel de riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Otavalo.
3. Evaluar el nivel de riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Otavalo.

A lo largo de esta investigación, no se han encontrado dificultades. La accesibilidad de los datos ha facilitado el estudio de la calidad del servicio y su relación con el riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Otavalo. Además, el enfoque metodológico empleado ha permitido abordar de manera eficiente, asegurando la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. Este proceso ha sido fundamental para generar conocimiento útil y relevante que ayude a optimizar la administración de servicios públicos.

1. Capítulo I

1.1 Marco teórico

1.1.1 Calidad del servicio

La calidad del servicio es crucial para las empresas (Mora, 2011). La satisfacción del cliente es esencial para la calidad del servicio (Chacón & Rugel, 2018; Madona, 2023; Viña, 2018). La calidad del servicio se refiere a la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, proporcionando un servicio libre de defectos, consistente y que cumpla con los estándares y requisitos establecidos por el cliente (Crosby, 1979; Deming, 1990; E. Duque, 2005; Juran, 1996). En un mercado competitivo, es un diferenciador vital para el éxito a largo plazo.

Desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios y constante innovación por parte de las mismas (Barrera & Lopez, 2013). Las empresas que priorizan la atención al cliente tienden a destacarse en entornos competitivos, construyendo una reputación positiva que atrae a nuevos clientes (Terán & Vargas, 2023).

Es por ello que, el servicio público, ofrecido por el Estado u organismos gubernamentales, se fundamenta en la entrega de servicios mediante un procedimiento regulado por el derecho público, asegurando su ejecución de manera sistemática y constante (Carnaqué et al., 2023).

Por lo que, Balbonín & Hantke (2013) mencionan que :

“El Estado debe cautelar, garantizar y proteger el acceso de los ciudadanos y demás miembros de la sociedad a la prestación de los servicios que aseguran la satisfacción de las necesidades que han sido definidas como tareas propias del quehacer público y de

cumplimiento obligatorio para el desarrollo social, económico, político y cultural de los países” (p.64).

Las empresas dedicadas a la prestación de servicios buscan constantemente mantener altos estándares de calidad y mejorar continuamente para satisfacer las expectativas de los clientes (Camarasa, 2004; Madona, 2023). Para lograrlo, utilizan herramientas como encuestas de satisfacción y sistemas de gestión de quejas (Flores, 2022; González & García, 2022). La implementación de normas internacionales, como la ISO 9001, respalda este compromiso con la excelencia en el servicio (ISO, 2015). En el campo de los servicios sociales, es crucial implementar estas normativas de manera eficaz para asegurar que se satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

Las entidades públicas se deberán acoplar a los cambios para elevar constantemente la calidad de sus servicios (Camarasa, 2004). La aplicación de normas como la ISO en el sector público puede mejorar la calidad del servicio, fortalecer la gestión del riesgo, promover la transparencia y la rendición de cuentas, y aumentar la eficiencia en el uso de recursos (Rodríguez & Medina, 2023).

De la misma manera, las expectativas reflejan las percepciones sobre cómo se llevará a cabo un servicio y sirven como estándares para evaluar el desempeño de la empresa, la cual puede cambiar notablemente según las experiencias previas del cliente (Cañas, 2018; Matsumoto, 2014). Medir la calidad del servicio en entidades gubernamentales mejora la satisfacción ciudadana, optimiza la gestión y promueve la transparencia y la mejora continua en la administración pública (Domínguez & Cárdenas, 2017).

En la administración de la calidad del servicio, es esencial seleccionar las herramientas apropiadas. Desde los enfoques tradicionales como Servqual hasta las herramientas más innovadoras como Qualitometro y Servperf, el uso adecuado de estas herramientas proporciona una base sólida para la toma de decisiones informadas y la implementación de estrategias efectivas de gestión de la calidad del servicio (Barahona Caiza et al., 2022; Franceschini et al., 1998). Sin embargo, la más utilizada es Servqual por la capacidad de centrarse en las expectativas del cliente, ideal para evaluar la calidad del servicio en el sector público (Gaffar et al., 2018; Matsumoto, 2014; Zárraga et al., 2018). Su precisión y versatilidad, respaldadas por estudios empíricos, la convierten en la opción principal para proporcionar información valiosa y orientar decisiones informadas con el desarrollo continuo, lo cual lo hace especialmente relevante para el estudio sobre calidad del servicio y riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura.

1.1.2 Modelo Servqual

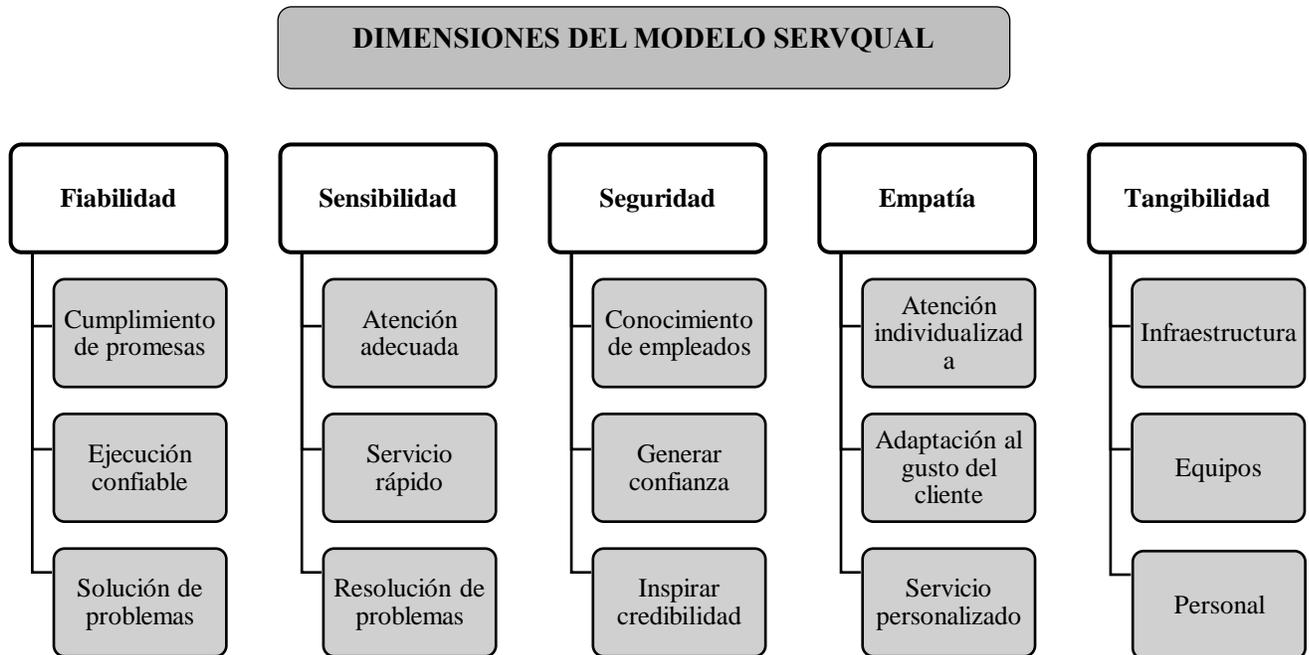
El Servqual, inicio desde el año 1988, ha sido objeto de diversas mejoras y revisiones a lo largo del tiempo (De Pedro, 2013; Franceschini et al., 1998). Es una técnica de investigación empresarial que facilita la evaluación de la calidad del servicio al comparar las expectativas de los usuarios con su percepción de la realidad. Este modelo posibilita el análisis tanto cuantitativo como cualitativo de los clientes, proporcionando información sobre factores incontrolables e impredecibles que influyen en sus experiencias (Gaffar et al., 2018; Matsumoto, 2014).

Los autores Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1993) proponen el modelo Servqual, que consta de 5 dimensiones que se encarga de medir la calidad de servicio y se aplica de manera general, adaptándose a cualquier realidad. Dada la variabilidad en las percepciones de los usuarios en diversos mercados, el estudio se centra en analizar las dimensiones cruciales de la calidad del servicio para los clientes de instituciones gubernamentales (Mora, 2011; Tito, 2023). Por lo tanto,

en la administración pública es fundamental para mejorar constantemente servicios esenciales, garantizando la satisfacción de los usuarios (Romero & Marrufo, 2021).

Figura 1

Dimensiones para medir la calidad del servicio con el modelo Servqual



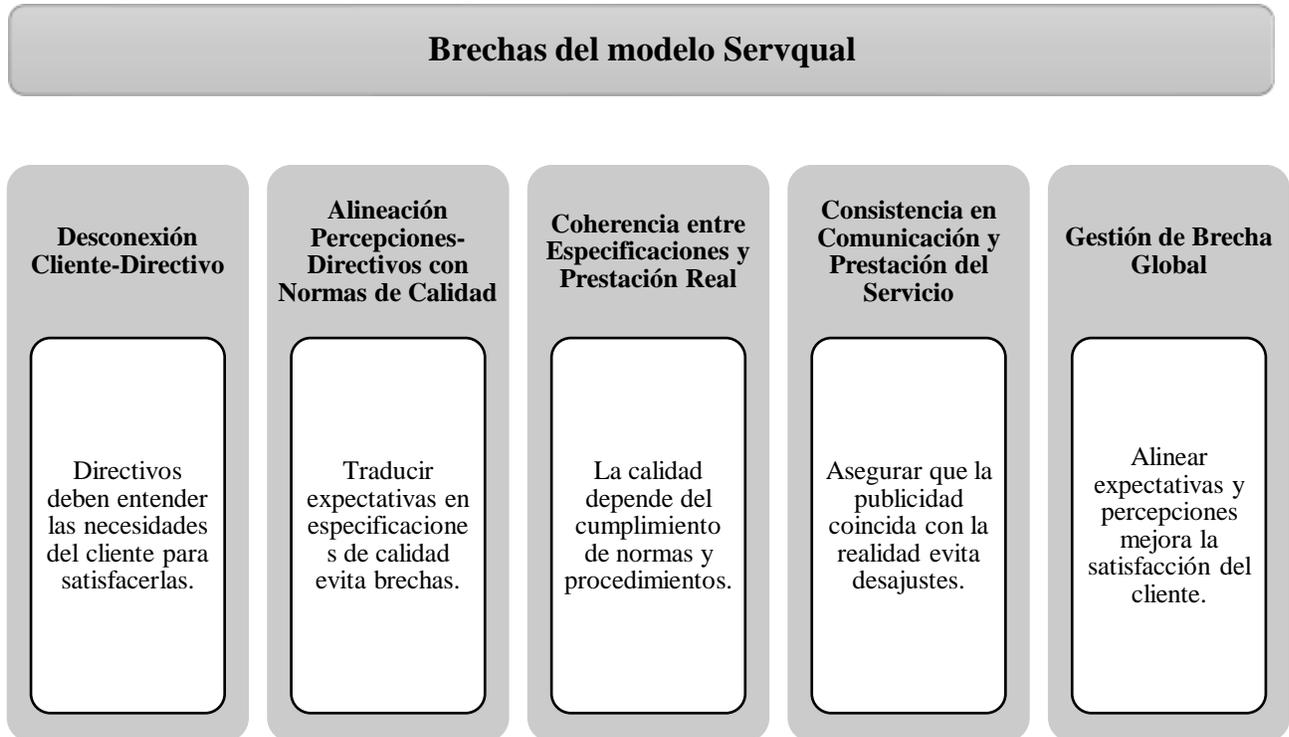
Autor: Matsumoto 2014, p.8.

Parasuraman, Zeithaml y Berry, plantean discrepancias mediante brechas que destacan divergencias en aspectos fundamentales del servicio, tales como las necesidades, experiencia y las percepciones de los empleados respecto a los requisitos de los clientes. Por lo tanto, al afectar la prestación del servicio, impactan la estimación general de los clientes sobre la calidad de la organización.

Las cinco brechas propuestas por los autores de Servqual son las siguientes:

Figura 2

Modelo de las brechas del modelo Servqual



Autor: Matsumoto 2014, p.9.

Es por ello, que identificar áreas de mejora en aspectos como seguridad, sensibilidad, fiabilidad y elementos tangibles, facilitando la toma de medidas correctivas para elevar la calidad del servicio en las empresas (Matsumoto, 2014).

La medición de la calidad en el sector público a través del modelo Servqual se centra en evaluar la brecha entre las expectativas y percepciones de los ciudadanos o usuarios en relación con los servicios que reciben de entidades gubernamentales o instituciones públicas (Dominguez & Cárdenas, 2017). Es por ello que, Matsumoto (2014) menciona aspectos como “la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles de los servicios” (p.9).

La calidad del servicio en el sector público, particularmente en el ámbito judicial, es esencial para asegurar la satisfacción de los ciudadanos y fortalecer la confianza en el gobierno y el sistema legal (Pareek et al., n.d.). La puntualidad, la eficiencia y la capacidad para abordar los problemas durante la prestación del servicio es crucial para asegurar que la administración de justicia sea efectiva y equitativa. Mejorar la calidad del servicio en el sector público no solo promueve un gobierno eficaz, sino que también contribuye al bienestar y al desarrollo de la sociedad en general (De la Garza Carranza et al., 2024; Luque Granja, 2013; Miranda Gavilánez, 2023)

1.1.3 Riesgo reputacional

García (2016) deduce al riesgo reputacional como “cualquier acción, evento o situación que pueda afectar adversa o beneficiosamente la reputación de una organización” (p.5). Orozco & Porras (2023) menciona que “son daños en la reputación de una organización por acciones negativas como incumplimientos éticos o problemas de calidad” (p.8). Además, Reputation institute (2015) lo define como "un evento negativo que reducirá la percepción de que usted cumple con las expectativas" (p.13). Sin embargo, Mitic (2023) relaciona “las expectativas del cliente con el desempeño corporativo” (p.2). Por lo tanto, es fundamental destacar que puede originarse no solo por acciones negativas, sino también por eventos imprevistos como crisis económicas o desastres naturales, lo que impacta en cómo los stakeholders perciben a la organización (Montenegro, 2022).

Las relaciones públicas son esenciales para la gestión de la reputación en instituciones tanto públicas como privadas, destacando su importancia particular en entidades gubernamentales debido a su estrecha relación con la población (Rojas & Sulla, 2023). La reputación institucional se define por la percepción pública sobre la competencia, integridad y confiabilidad de la

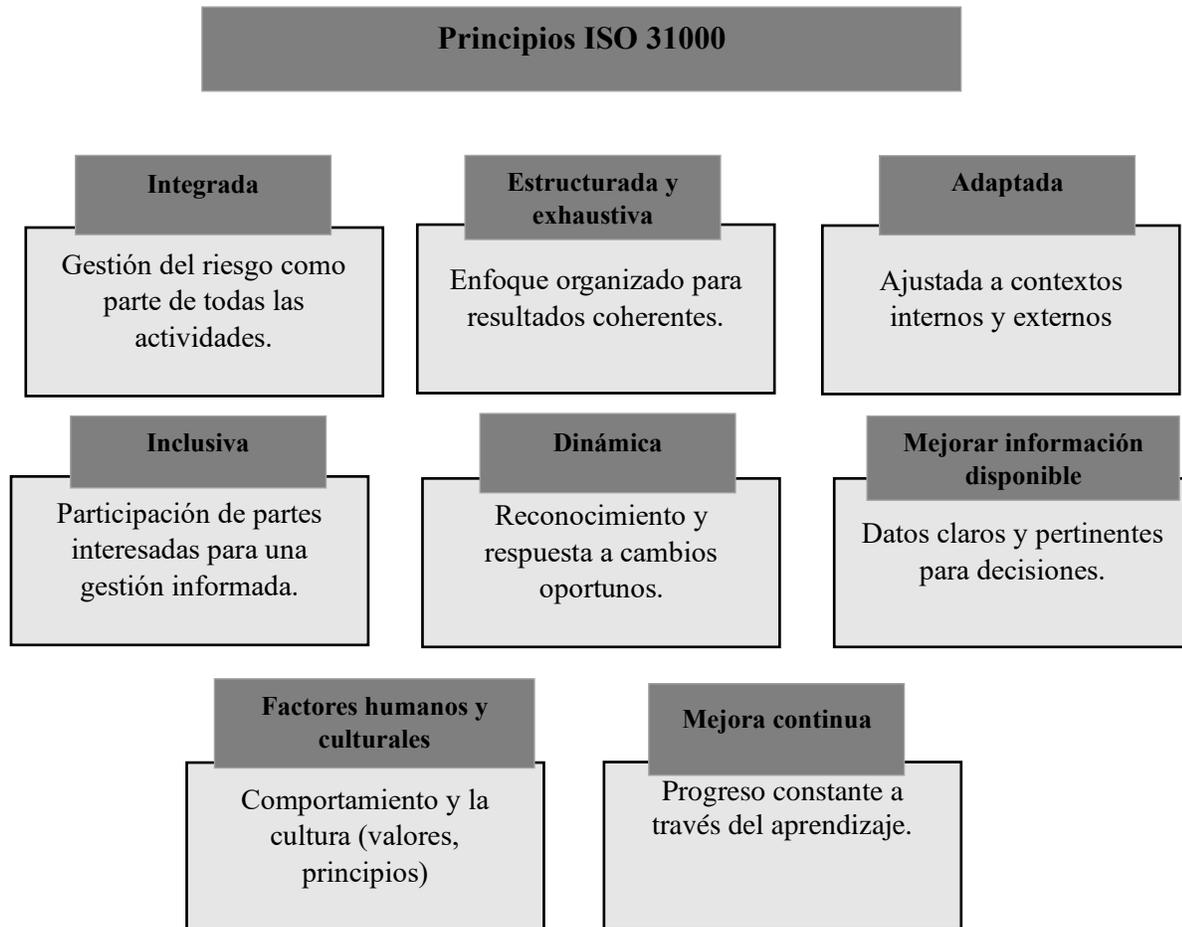
organización, influenciada por las distintas partes interesadas (Ciaponi et al., 2021). En este contexto, la evaluación del riesgo reputacional se vuelve crucial, abordando factores como impacto, alcance, probabilidad, velocidad de propagación y capacidad de recuperación ante eventos adversos (Busquets & Vilamajo, 2021; Pardo Quinteros, 2018; Rodríguez & Medina, 2023). Estas dimensiones permiten identificar áreas de mejora, prevenir crisis y fortalecer relaciones estratégicas, la medición del riesgo reputacional se apoya en herramientas como encuestas y análisis en redes sociales, facilitando la comprensión de la percepción de los usuarios y la toma de decisiones para proteger la reputación de la institución (Costa, 2023).

La gestión integral del riesgo, abordada por la norma ISO 31000, se extiende a la esfera del riesgo reputacional, que se refiere a los perjuicios en la reputación ocasionados por acciones negativas (ISO, 2018). Al proporcionar pautas para la identificación, evaluación y gestión proactiva de estos riesgos, la norma asegura la confianza de las partes interesadas y promueve la sostenibilidad empresarial (Rodríguez & Medina, 2023). En este sentido, la adopción de la norma ISO 31000:2018 ha cobrado mayor relevancia y utilidad en diversos contextos empresariales, destacando su papel en la protección de la reputación y la mitigación de riesgos potenciales (Rodríguez Quimí, 2023).

Además, Tato & Carvajal (2018) mencionan que “la gestión del riesgo debe alcanzar los objetivos del plan estratégico, proteger los resultados y la reputación de la entidad, defender a los grupos de interés, garantizar la estabilidad y la solidez financiera del organismo a corto y largo plazo” (p.9). De igual manera, Espinosa & De los Angéles (2017) menciona que “la evaluación de riesgos implica medir la probabilidad mediante la frecuencia y factibilidad, y evaluar el impacto en diversas áreas” (p.14). Esto permite establecer la gravedad del riesgo y tomar medidas preventivas adecuadas.

Figura 3

Principios de la ISO 31000



Autor: ISO, 2018, p.3-4.

Estos principios proporcionan elementos fundamentales para desarrollar un marco de gestión de riesgos que sea efectivo y eficiente en cualquier organización.

Figura 4

Elementos claves de la gestión del riesgo



Autor: ISO, 2018, p.9.

Estos componentes fundamentales ofrecen un enfoque completo para administrar los riesgos en una organización, posibilitando una comprensión más a fondo de las posibles amenazas y facilitando el entorno público.

La implementación de la norma ISO 31000 en entidades públicas ayuda a mejorar la toma de decisiones al considerar los riesgos reputacionales, promueve la equidad y responsabilidad, protege la reputación institucional, optimiza los recursos y garantiza el cumplimiento normativo. Por lo tanto, se posiciona como un recurso fundamental para la gestión integral de riesgos,

abarcando específicamente el riesgo reputacional como uno de sus aspectos clave. Este tipo de riesgo puede emerger de diversas situaciones, como fallos éticos, deficiencias en la calidad o impactos ambientales, lo que subraya la necesidad de una evaluación exhaustiva y una respuesta proactiva (Granados & Arbeláez, 2022). Además, no solo implica la identificación y mitigación de posibles amenazas, sino también una comunicación efectiva tanto dentro como fuera de la organización, orientada a salvaguardar la reputación institucional (Salazar Mendez, 2019).

La retroalimentación directa de los ciudadanos, así como la monitorización de los medios de comunicación y las redes sociales, son factores clave para comprender el riesgo reputacional en las entidades públicas (Kresalja, 2017). Los comentarios negativos, las quejas recurrentes y cualquier disminución en la satisfacción del público pueden indicar posibles problemas que afecten la reputación (Rojas & Sulla, 2023). Además, la evaluación de la cultura organizacional, el cumplimiento ético y legal, y la transparencia en la gestión financiera también son elementos esenciales para identificar y gestionar proactivamente este riesgo.

1.1.4 Marco legal

A continuación, se mencionan aspectos normativos apoyados en la Constitución de la República del Ecuador, Leyes Orgánicas relacionados con la calidad del servicio para generar una percepción positiva del servicio.

La Constitución Política de la República del Ecuador (2019) en el artículo 7, reconoce que las personas tienen derecho a acceder a bienes y servicios de excelente calidad y a obtener información precisa y veraz sobre sus contenidos y características. La Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, en el artículo 121, establece normas para garantizar la calidad en la gestión de los recursos públicos y el control de la administración financiera.

Según el Artículo 52, 85 y 227 de la Constitución de la República del Ecuador (2014) establece que los servicios públicos deben cumplir con estándares de calidad y menciona que “las políticas públicas y la prestación de servicios públicos se regirán por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, desconcentración, transparencia y evaluación” (p.2).

El Consejo de la Judicatura (2023) menciona que “la promoción de la accesibilidad, la profesionalización del personal judicial y el monitoreo constante de la calidad de los servicios pueden contribuir a mejorar la percepción pública sobre la eficacia y la calidad de la administración de justicia” (p.29). La Resolución 113-2023 establece normas para garantizar la calidad en la gestión de la información y el cumplimiento de los derechos fundamentales, lo cual ayuda a mejorar la calidad del servicio judicial al asegurar procesos más eficientes y transparentes.

La Constitución de la República del Ecuador, mediante el Artículo 211, le asignó de forma expresa a la Contraloría General del Estado, la dirección del Sistema de Control Interno, con el fin de que se implanten controles internos sólidos y eficaces en las entidades, organismos y empresas públicas, así como aquellas entidades que siendo de derecho privado manejan y administran recursos públicos (Sánchez, 2023). Asimismo, en el Artículo 178, proporciona el marco legal para las actividades de instituciones gubernamentales y judiciales.

La resolución 183-2023 del Consejo de la judicatura hace referencia a las acciones llevadas a cabo por las unidades provinciales mencionadas contribuyen a fortalecer la reputación del sistema judicial al garantizar el cumplimiento de normativas, la generación de información confiable y una planificación efectiva. Esto significa que estas unidades ayudan a mejorar la percepción pública sobre las instituciones judiciales al asegurar su transparencia, eficacia y excelencia en la entrega de servicios.

La resolución 113, 204-2023 impulsa la transparencia y la disponibilidad de información en la gestión estatal y el ámbito judicial. Estas medidas contribuyen indirectamente a mejorar la reputación de las instituciones judiciales al fortalecer la confianza y la credibilidad en su funcionamiento.

La LOSEP (2020) define de manera indirecta mediante la regulación del comportamiento de los servidores públicos, la implementación de sistemas para evaluar su desempeño y la promoción de principios como la eficiencia, la transparencia y la responsabilidad en el servicio público. Estas acciones buscan garantizar que las instituciones funcionen de manera eficaz y mantengan una buena reputación, lo cual es crucial para la gobernabilidad y la confianza de los ciudadanos.

2. Capítulo II

2.1 Materiales y métodos

2.1.1 Metodología

En esta sección, se presenta el diseño de la investigación que contempla: el tipo de investigación, el alcance, los métodos y técnicas, así como también la población, muestra y matriz de operacionalización de variables.

El estudio se desarrolló utilizando un enfoque mixto. Según Ugwu y Eze (2017) la investigación cualitativa se centra en datos no numéricos, como texto, video y audio, para comprender sentimientos, ideas y experiencias, generando nuevos conceptos, en este caso conocer las variables de estudio.

Ameer (2021) señala que la investigación cuantitativa utiliza datos numéricos para análisis estadístico. Consiste en recoger y examinar datos numéricos para responder preguntas de

investigación y entender las variables. Utilizamos una escala tipo Likert, del 1 al 5, donde 1 equivale a "Rara vez" y 5 a "Siempre", para cuantificar y detectar tendencias.

El alcance fue de tipo descriptivo, por que busca comprender el significado de las experiencias para un grupo, capturando la complejidad de los fenómenos sociales a través de narrativas y experiencias vividas (Merlo, 2018). Se busca comprender a fondo la calidad del servicio y el riesgo reputacional, incluyendo su importancia, nivel de riesgo y relevancia, para obtener una comprensión completa y detallada de estas variables.

Se empleo el método inductivo para recopilación de datos permitiendo gestionar un análisis estadístico y llegar a una conclusión. Su objetivo fue descubrir una teoría que explica y comprenda el fenómeno estudiado, utilizando técnicas analíticas para generar una teoría significativa y compatible con los datos recopilados (Cadena et al., 2017; Merlo, 2018).

Para la recolección de datos, se emplearon encuestas. El cuestionario para evaluar la percepción de la calidad del servicio se fundamentó en la herramienta Servqual, mientras que para la medición del riesgo reputacional se siguieron los lineamientos de la normativa ISO 31000:2018. Los cuestionarios fueron enviados por correo electrónico a los usuarios que realizaron trámites en la unidad civil y penal. Estas encuestas abordaron tanto la calidad del servicio como el riesgo reputacional, utilizando el modelo Servqual para recopilar las opiniones de los clientes (Domínguez & Cárdenas, 2017; Gaffar et al., 2018; Matsumoto, 2014).

La información fue analizada utilizando el software SPSS versión 25. Se realizó el cálculo del alfa de Cronbach para verificar la fiabilidad de las encuestas. Los resultados indicaron que no había errores aleatorios en las encuestas. Además, se llevó a cabo un análisis descriptivo, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov y se realizó una correlación de Spearman.

La población de estudio consistió en 9037 usuarios durante el año 2023 en la unidad judicial civil y penal. Se seleccionó una muestra de 369 mediante un muestreo probabilístico simple, donde cada usuario tuvo una probabilidad igual de ser elegido. Esto se logró asignando un número único a cada usuario y utilizando un generador de números aleatorios para seleccionar a los participantes de la muestra. Esto se realizó utilizando la herramienta Excel.

Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 P \times Q}$$

$$n = \frac{9037 \times 1.96^2 \times (0.5 - 0.5)}{0.05^2 \times (9037 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 369$$

2.1.2 Matriz de Operacionalización de Variables

TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	PÚBLICO	TÉCNICA
Calidad del servicio y su análisis en el riesgo reputacional en el Consejo de Judicatura de la Ciudad de Otavalo	Determinar la calidad del servicio y su análisis con el riesgo reputacional en el Consejo de Judicatura de la Ciudad de Otavalo.	Medir el nivel de calidad del servicio en el Consejo de Judicatura de la Ciudad de Otavalo.	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos legales.	Usuarios del Consejo de Judicatura de la ciudad de Otavalo	Encuesta
				Exactitud y consistencia en procesos judiciales.		
				Actualización de información sobre casos.		
			Sensibilidad	Respuestas rápidas a consultas y solicitudes.		
				Eficiencia en la resolución de problemas.		
				Accesibilidad y prontitud en servicios judiciales.		
		Seguridad	Confidencialidad y equidad en procesos judiciales.			
			Garantía de imparcialidad.			
			Medidas de seguridad implementadas.			
		Empatía	Trato humano y respetuoso.			
			Personalización en atención al usuario.			
			Escucha y comprensión de preocupaciones ciudadanas.			
		Tangibilidad	Instalaciones y documentos judiciales presentables.			
			Claridad y accesibilidad de información.			
Presentación profesional del personal.						
Probabilidad de Ocurrencia	Frecuencia y tiempo					
Impacto potencial	impacto partes interesadas					
Matriz de Riesgos de Reputación	Índice de Priorización de Riesgos en la Imagen Institucional					

3. Capítulo III

3.1 Resultados y discusión

3.1.1 Análisis descriptivo

Se llevó a cabo un análisis de confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna del instrumento de medición de las variables. Se obtuvo una puntuación de 0.813, lo que indica una fiabilidad en los 17 elementos de la escala.

3.1.2 Evaluación de la calidad del servicio

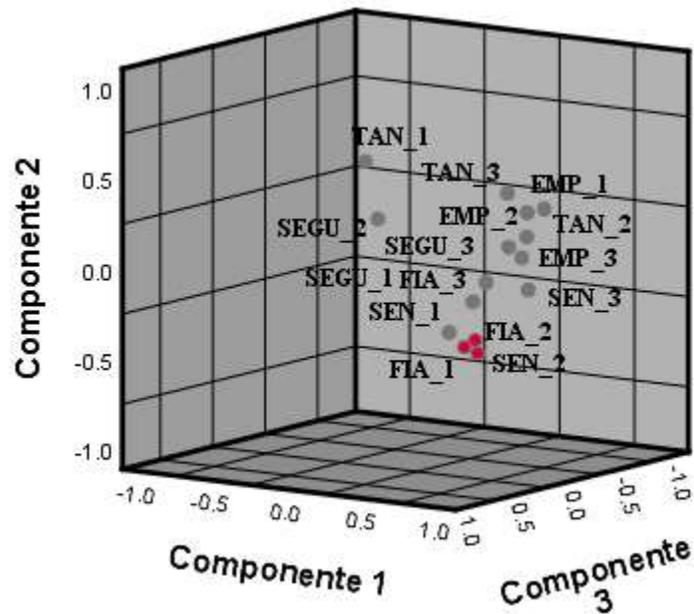
La Tabla 1 presenta los resultados de la medición de la calidad del servicio utilizando el modelo Servqual. Este modelo considera dimensiones como fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, evaluadas en una escala del 1 al 5. Las evaluaciones de las dimensiones muestran que la tangibilidad es la dimensión más valorada por los usuarios, seguida de la seguridad, empatía y sensibilidad, y finalmente, la fiabilidad. Estos resultados sugieren una percepción moderada de la calidad del servicio.

Se observan variaciones significativas entre las respuestas individuales, lo que sugiere que cada persona tiene una perspectiva diferente sobre estas áreas y que las percepciones individuales pueden influir en la evaluación general de la calidad del servicio.

La matriz de componentes principales del Anexo 1 revela que un grupo de variables está más agrupado que otros, generando una fuerte asociación entre sí. Esto simplifica la interpretación de los datos al identificar un conjunto de variables que están estrechamente relacionadas y representan aspectos similares de la evaluación.

Figura 5

Gráfico de la matriz de componentes del modelo Servqual



Las variables relacionadas con la fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía tienen coeficientes positivos en los componentes respectivos, indicando una asociación positiva. Sin embargo, las variables relacionadas con la tangibilidad no se mencionan, debido a su menor relevancia en la estructura de los datos (Matsumoto, 2014).

La matriz de componentes principales Anexo 1, podemos observar que las variables relacionadas con la fiabilidad (FIA) y la sensibilidad (SEN) están estrechamente agrupadas en el primer y tercer componente. Esto sugiere que los usuarios dan una mayor importancia a estos aspectos, especialmente el cumplimiento de plazos, manejo de información y calidad de servicios.

Al analizar las variables en conjunto, se pueden reflejar aspectos distintos, como se puede observar en la tabla 1. Aunque las variables relacionadas con la fiabilidad y la sensibilidad estén

estrechamente agrupadas en los componentes principales, el análisis promedio de todas las variables puede revelar otros aspectos importantes que deben ser considerados.

Tabla 1

Análisis de la calidad del servicio mediante el Modelo Servqual

Dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Fiabilidad	369	1.00	5.00	3.0325	.98302
Sensibilidad	369	1.00	5.00	3.2005	.95434
Seguridad	369	1.00	5.00	3.4824	.73377
Empatía	369	1.00	5.00	3.2033	.91746
Tangibilidad	369	1.00	5.00	3.5095	.79437

Al analizar estas dimensiones individuales, se observa que la tangibilidad recibe la puntuación promedio más alta (3.5095), manifestando una impresión generalmente favorable en relación a la calidad física y tangible de los servicios. Además, seguridad también obtiene una puntuación moderadamente alta (3.4824), lo que sugiere una percepción sólida en términos de protección y estabilidad en los servicios proporcionados.

La fiabilidad registra un puntaje promedio de 3.0325, señalando la posibilidad de mejorar la percepción sobre la consistencia y credibilidad en la prestación de servicios. Tanto la sensibilidad como la empatía obtienen puntajes promedio similares (3.2005 y 3.2033, respectivamente), indicando una percepción moderada en cuanto a la respuesta de exigencias y sentimientos de los usuarios.

Discusión

Los resultados de la investigación a clientes de la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD) confirman la eficacia del modelo Servqual en la evaluación de la calidad de los servicios públicos. Revelan niveles bajos de satisfacción (Domínguez & Cárdenas, 2017). Se identifican áreas de mejora, siendo los "tangibles" moderadamente satisfactorios al igual que en el estudio realizado por Matsumoto (2014) en la empresa Ayuda Experto, en el GAD de Mocha Tungurahua por Miranda (2023) y en la casa de huéspedes Green Amazon, Sucumbíos por Barahona Caiza et al. (2022). La satisfacción moderada con los "Tangibles" puede deberse a que los aspectos físicos del servicio cumplen con las expectativas básicas de los usuarios. No obstante, carencias en aspectos no tangibles podrían impactar negativamente la percepción general de la calidad del servicio. Estos aspectos, como la comunicación efectiva, la atención personalizada o la gestión de expectativas, pueden no estar siendo abordados de manera adecuada, lo que lleva a una percepción general de servicio menos satisfactoria. Puede existir una discrepancia entre las expectativas de los usuarios y sus experiencias reales, lo que subraya la necesidad de mejorar la gestión de aspectos intangibles para incrementar la satisfacción del usuario.

La fiabilidad recibió puntuaciones más bajas en ambos estudios, lo que indica que la consistencia y la confiabilidad en la prestación de servicios públicos pueden ser áreas de mejora comunes en diferentes contextos (Domínguez & Cárdenas, 2017; Miranda Gavilánez, 2023) a comparación de Matsumoto (2014) en la empresa Ayuda Experto con una puntuación de moderada-alta (0.6). La baja puntuación en esta dimensión podría ser resultado de diversos factores, como la carencia de procedimientos estandarizados, problemas de capacitación y supervisión del personal, recursos insuficientes, o una cultura organizacional poco adecuada. Estos

aspectos representan áreas importantes que deben mejorarse para asegurar una prestación de servicios públicos más consistente y confiable. Los resultados indican que las instituciones públicas comparten desafíos similares en la gestión de la calidad del servicio y la reputación (Trujillo, 2019).

Tanto sensibilidad y empatía, tienden a tener una ponderación similar de (3.20); y seguridad con (3.48) al igual que el estudio de Domínguez & Cárdenas (2017). Sin embargo, el estudio de Miranda (2023) revela resultados distintos: empatía (19%), mientras que sensibilidad (41%) y seguridad (42 %) fueron moderados. Las diferencias en la percepción de sensibilidad, empatía y seguridad entre los estudios podrían ser debido a que los usuarios experimentaron diferentes niveles de atención y servicio, posiblemente debido a cambios en las políticas o procedimientos de la institución, así como a variaciones en la forma en que se les preguntó a los usuarios sobre su experiencia.

3.1.3 Riesgo reputacional

La Tabla 2 presenta una clasificación del riesgo de reputación en una organización, segmentando los casos en cuatro categorías: bajo, moderado, alto y muy alto. Esta tabla proporciona detalles sobre la frecuencia y el porcentaje de casos en cada categoría, así como el porcentaje acumulado, lo que permite una evaluación clara y precisa de la distribución del riesgo de reputación en el contexto analizado.

Tabla 2

Riesgo reputación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	9	2.4	2.4
Moderado	222	60.2	62.6
Alto	109	29.5	92.1
Muy alto	29	7.9	100.0

La Tabla 2 muestra la distribución del riesgo reputacional en cuatro categorías, mayormente concentrado en el nivel moderado a alto, lo que genera una preocupación considerable por la reputación organizacional. Estos resultados sugieren que el riesgo reputacional está en un nivel moderado en comparación con la calidad del servicio. Es crucial implementar estrategias eficaces de gestión y mitigación de riesgos.

Los hallazgos indican la necesidad de identificar y abordar áreas específicas de mejora en la calidad del servicio para elevar la percepción de los usuarios y disminuir cualquier riesgo reputacional asociado con deficiencias percibidas. Al mismo tiempo, los aspectos positivos identificados en la percepción moderada de la calidad del servicio pueden ser aprovechados y fortalecidos para mejorar la reputación de la organización.

Discusión:

El estudio realizado por Rojas & Sulla (2023) en la Municipalidad Distrital de Huayllabamba reveló un riesgo reputacional del 92.1%. Este alto porcentaje podría atribuirse a

varios factores, incluida la metodología empleada en el estudio. Es posible que las preguntas formuladas en la encuesta o el enfoque analítico hayan destacado aspectos críticos que llevaron a una percepción más negativa del riesgo reputacional. Además, el entorno particular en el que tiene lugar la Municipalidad, como su situación socioeconómica o su cultura organizacional, puede haber influido en los resultados, elevando la percepción de riesgo entre los ciudadanos en entidades públicas.

El estudio de Domínguez & Cárdenas (2017) también señaló un riesgo reputacional significativo, con un 70.5%. Este hallazgo sugiere que el riesgo reputacional no es exclusivo de una sola entidad o ubicación, sino que puede ser un desafío generalizado en el ámbito de los servicios públicos. La percepción de riesgo puede haber sido influenciada por la calidad de los servicios proporcionados por la Municipalidad, así como por las experiencias anteriores de los ciudadanos con los servicios públicos en general. Si los ciudadanos han experimentado problemas o deficiencias en el pasado, es probable que sean más propensos a percibir un alto riesgo reputacional en la institución.

3.1.4 Normalidad

La Tabla 3 presenta los resultados del test de Kolmogorov-Smirnov aplicado a la muestra de la población del cantón Otavalo, con el objetivo de evaluar la normalidad de las distribuciones en seis dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Tangibilidad y Reputación. Los valores del estadístico Kolmogorov-Smirnov, junto con los grados de libertad y los niveles de significancia asociados, muestran la medida en que los datos se apartan de una distribución normal.

Tabla 3*Normalidad- Kolmogorov-Smirnov*

Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	0.204	369	.000
Sensibilidad	0.198	369	.000
Seguridad	0.254	369	.000
Empatía	0.215	369	.000
Tangibilidad	0.260	369	.000
Reputación	0.364	369	.000

Los resultados señalan que ninguno de los datos sigue por completo una distribución normal, lo que implica desviaciones notables de la norma en todas las dimensiones analizadas.

3.1.5 Correlación

Hipotesis

1. La calidad del servicio se relaciona con el riesgo reputacional.
2. La calidad del servicio no se relaciona con el riesgo reputacional.

El estudio se enfocó en investigar la relación entre la calidad del servicio y el riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura del cantón Otavalo. Se llevó a cabo un análisis de correlación para examinar esta conexión, considerando hipótesis que afirmaban o negaban dicha asociación. La Tabla 3 muestra que ninguno de los conjuntos de datos evaluados sigue una distribución normal. Ante esta falta de normalidad en los datos, se decidió utilizar el coeficiente

de correlación de Spearman, una medida sólida para evaluar la relación entre variables no paramétricas.

Tabla 4

Correlación

			Calidad del servicio	Riesgo reputacional
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1.000	0.255**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	369	369
	Riesgo reputacional	Coefficiente de correlación	0.255**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	369	369

El análisis de correlación de Spearman respalda la premisa de que hay una conexión entre la calidad del servicio y el riesgo reputacional (coeficiente = 0.255, $p < 0.001$, $N = 369$), con una correlación positiva moderada entre estas dos variables. De este modo, se confirma la hipótesis planteada, debido a que, a un aumento en la calidad del servicio tiende a reducir el riesgo reputacional, y viceversa.

Interpretación de los resultados:

La correlación significativa encontrada refuerza la idea expresada por Tri Widayatsih (2022) de que “la calidad del servicio tiene un efecto directo significativo en la reputación de una institución” (p.466). Por consiguiente, elevar el estándar de calidad en el servicio puede ser una estrategia efectiva para mitigar el riesgo reputacional y fortalecer la reputación institucional.

El estudio en Ayuda Experto Matsumoto (2014), empresa pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD) Domínguez & Cárdenas (2017) no aborda la correlación directa entre calidad del servicio y riesgo reputacional, pero destaca que una calidad superior puede mejorar la imagen y la lealtad del cliente, mientras que una calidad deficiente puede dañar la reputación. Es fundamental administrar la calidad del servicio para prevenir posibles problemas de reputación y conservar una percepción favorable, dado que la calidad del servicio y la imagen reputacional están estrechamente relacionadas.

Los descubrimientos tienen implicaciones importantes para la gestión organizacional, especialmente en el ámbito de los servicios públicos. La conexión identificada entre la calidad del servicio y el riesgo reputacional resalta la importancia de dar prioridad a la mejora constante de la calidad del servicio como una estrategia principal para salvaguardar la reputación y confianza del usuario. Asimismo, estos resultados resaltan la urgencia de adoptar enfoques proactivos para manejar y reducir el riesgo reputacional tanto en organizaciones públicas como privadas (Barahona Caiza et al., 2022; Domínguez & Cárdenas, 2017).

Es esencial considerar las restricciones de este estudio, como el hecho de que los datos se derivan de una muestra específica en las unidades civil y penal, lo que limita su aplicabilidad a

toda la organización. Otras limitaciones podrían incluir factores no contemplados en este estudio que podrían estar relacionados con la calidad del servicio y el riesgo reputacional.

Para concluir, se sugiere profundizar en los factores que conectan la calidad del servicio con el riesgo reputacional en futuras investigaciones. Además, sería útil explorar cómo distintas estrategias de gestión de la calidad del servicio influyen en el riesgo reputacional en diversos contextos organizacionales. Este estudio ha demostrado una correlación significativa entre la calidad del servicio y el riesgo reputacional, apoyando la idea de que mejorar la calidad del servicio puede ser una estrategia efectiva para mitigar riesgos reputacionales y mantener una imagen positiva en el mercado.

4. Conclusiones

Al evaluar la calidad del servicio en el Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Otavalo mediante el modelo Servqual, se ha encontrado que la percepción de los usuarios se sitúa en un nivel moderado en todas las dimensiones. La tangibilidad y la seguridad son las áreas mejor valoradas, mientras que la fiabilidad muestra una puntuación más baja. Los resultados destacan la necesidad de mejorar la consistencia y la credibilidad en la prestación de servicios para elevar la percepción general de la calidad. Es esencial que el Consejo de la Judicatura preste especial atención a estas áreas identificadas como puntos de mejora, lo que podría contribuir significativamente a una experiencia de servicio más satisfactoria para los usuarios.

Al analizar el nivel de riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura se ha observado una distribución mayoritaria en los niveles moderado y alto en base a los usuarios encuestado. Esta distribución refleja una preocupación significativa por la reputación organizacional, lo que destaca la importancia de implementar estrategias efectivas de gestión y mitigación del riesgo reputacional.

Si bien la percepción del riesgo es moderada en su mayoría, la presencia de un porcentaje notable de casos con alto riesgo señala la necesidad de abordar de manera proactiva los aspectos que puedan dañar la imagen institucional y la confianza del público.

Además, la correlación encontrada entre la calidad del servicio y el riesgo reputacional respalda la premisa de que mejoras en la calidad del servicio pueden reducir el riesgo reputacional. Es fundamental centrarse en la mejora continua de la calidad del servicio como una estrategia clave para mitigar riesgos y fortalecer la reputación del Consejo de la Judicatura. La adopción de prácticas de gestión de la calidad del servicio eficaces no solo puede mejorar la opinión pública, sino también aumentar la confianza y satisfacción de los usuarios, lo que tendrá un impacto positivo en la imagen y la reputación de la institución a largo plazo.

5. Recomendaciones

Para evaluar de manera efectiva la calidad del servicio en el Consejo de la Judicatura de la ciudad de Otavalo, es recomendable instaurar programas de formación y capacitación continua para el personal, enfocándose en áreas clave como la fiabilidad y la empatía. Además, es crucial fomentar una cultura organizacional que valore la satisfacción del cliente, asegurando que todos los empleados entiendan la importancia de ofrecer un servicio de alta calidad en cada interacción. Definir y emplear indicadores claros y objetivos para evaluar periódicamente la calidad del servicio, como tiempos de respuesta y niveles de satisfacción del usuario, permitirá identificar áreas de mejora y guiar las decisiones estratégicas.

Para analizar el nivel de riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura, se aconseja desarrollar e implementar un plan integral de gestión del riesgo reputacional que identifique y aborde de manera proactiva los factores que podrían afectar la percepción pública de la institución.

Este plan debe incluir mecanismos de monitoreo continuo, como encuestas de opinión pública para evaluar y gestionar el riesgo de manera efectiva. Además, fomentar una cultura de mejora constante mediante la promoción de la retroalimentación de los usuarios ayudará a identificar áreas de mejora en los servicios y fortalecerá la reputación de la institución.

Para evaluar el nivel de riesgo reputacional en el Consejo de la Judicatura, se recomienda establecer indicadores específicos y objetivos que proporcionen una visión clara de las áreas que necesitan atención. Implementar mecanismos de monitoreo continuo permitirá identificar rápidamente posibles problemas y tomar medidas correctivas oportunas. Además, promover una cultura de transparencia y apertura en la comunicación con el público, y utilizar la retroalimentación constante de los usuarios para realizar ajustes y mejoras en los servicios, demostrará un compromiso con la calidad y la integridad institucional, reduciendo así el riesgo reputacional.

6. Bibliografía

- Ameer, A. (2021). Quantitative research tools. *IARS' International Research Journal*, 1(May), 1–10. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30033.25442>
- Balbonín, Pa. R., & Hantke-Domas, M. (2013). Gestión Pública y Servicios Públicos. *CEPAL, Naciones Unidas*, 17(3), 1–79. <https://doi.org/10.3989/arbor.2000.i653.1000>
- Barahona Caiza, Á. M., Chávez Segura, E. O., Cifuentes Caiza, J. A., & Díaz Peña, Y. (2022). Aplicación del modelo servperf para análisis de la calidad de servicio al cliente en la casa de huéspedes green amazon, Sucumbíos-Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4918–4932. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1840
- Barrera, G., & López, J. N. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1(82), 4–13. <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Busquets, G., & Vilamajo, L. (2021). Confianza y reputación: gestión activa del riesgo reputacional. *Management Solutions*, 2, 12–14. www.managementsolutions.com
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8, 1603–1617. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Camarasa Casterá, J. J. (2004). La Calidad en la Administración Pública. *Educación En El 2000: Revista de Formación Del Profesorado.*, 9–20.
- Cañas Roa, J. D. (2018). *Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo*

la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services SAS.

Carnaqué, E. M. Z., Namay, C. B. C., Vásquez, J. A. L., & Avalos, D. J. P. (2023). *Optimización estatal mediante la economía del comportamiento : la personalización de los servicios públicos en Perú State optimization through behavioral economics : Customizing public services in Perú*. 30–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.58515/018RSPT>

Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*, 39(50).

Ciaponi, G., Dalbon, F., Fabris, P., Frigerio, C., Scarpino, I., Repetto, E., & Terrizzano, F. (2021). *Riesgo reputacional para entidades financieras: una propuesta de enfoque cuantitativo*.

Costa, C. V. (2023). *Comunicación De Crisis, Redes Sociales Y Reputación Corporativa*. 400.

Crosby, P. B. (1979). *Quality is free. The art of making quality certain*. Nueva York: McGraw-Hill. 144.

De la Garza Carranza, M. T., Calderón Pérez, A., Reyes Berlanga, M. L., & García Torres, M. A. (2024). Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados. *Horizonte Sanitario*, 23(1), 73–81. <https://doi.org/10.19136/hs.a23n1.5697>

De Pedro, P. E. (2013). Logística inteligente: Optimizando la cadena de suministro. *Tesis de Magíster En Administración*, 1–143.

[https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/2354/Tesis Paola de Pedro.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/2354/Tesis%20Paola%20de%20Pedro.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Deming, W. (1990). *Calidad, productividad y competitividad, España: Díaz de Santos*. 13(1),

11.

https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_LaRevoluciondelacalidad.pdf

Domínguez, E., & Cárdenas, R. (2017). *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria ISSN 2528-7842 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONSUMIDOR*. 13–24.

E. Duque. (2005). Del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64–80.

Ecuador, C. de la R. del. (2014). *Servicios Sociales Dignos*. 1–10.

<https://www.infancia.gob.ec/servicios-sociales-dignos/#:~:text=La Constituci3n de la Rep3blica,art3culos 85 y 227 estipula>

Espinosa, F. X., & De los Ang3les Torres, M. (2017). Evaluaci3n de control interno y gesti3n del riesgo aplicando el informe coso i, ii, iii; en los procesos administrativos y financieros de las entidades p3blicas. *Revista Publicando*, 4 No 11. (2). 2017, 32-48. ISSN 1390-9304, 11, 32–48. http://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/544/pdf_368

Flores Vega, J. C. (2022). *Calidad de servicio y su relaci3n con la satisfacci3n del cliente en la Empresa Casa Blanca*. 1–112.

Franceschini, F., Cignetti, M., & Caldara, M. (1998). Comparing tools for service quality evaluation. *International Journal of Quality Science*, 3(4), 356–367.

<https://doi.org/10.1108/13598539810243658>

Gaffar, A., Pervin, R., & Mahmud, S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85–100. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>

- García Pérez, C. A. (2016). Gestión del riesgo reputacional: de la teoría a la práctica. *Geotechnical, Geological and Earthquake Engineering*, 16, 129–145.
<https://doi.org/10.1007/978>
- González Enríquez, L. R., & García Pérez, E. (2022). Implementación de un sistema de gestión de calidad e inocuidad alimentaria en una comercializadora de alimentos. *Conciencia Tecnológica*, 63, 1–11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Granados Quintero, M. F., & Arbeláez González, S. E. (2022). *Propuesta de evaluación de riesgos reputacionales y del conocimiento en una empresa de mantenimiento del sector del oil&gas. 1.* 1–67.
- ISO. (2015). Sistemas de Gestión de la Calidad - ISO 9001. *Norma Internacional, Quinta Edición*, 29.
<https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>
<http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas ISO/ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.pdf>
- ISO. (2018). *Gestión De Riesgo Iso31000_2018. Publicación*, 2, 1–26.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>
- Juran, J. (1996). *La calidad y el diseño. Madrid. Díaz de Santos.*
- Kresalja, B. (2017). El rol del Estado y la gestión de los servicios públicos. *THĒMIS-Revista de Derecho*, 0(39), 39–98.
- La, C. P. D. E., Nacional, L. A. A., Expide, C., Presente, L. A., La, C. P. D. E., Pueblo, E. L., & Principios, D. E. L. O. S. (2019). *Constitución Política De La República Del Ecuador*.
http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo15.pdf

La, C. de, & Judicatura. (2023). *RESOLUCIÓN 183-2023 EL PLENO DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA*.

LOSEP. (2020). Ley Orgánica de Servicio Público. *Registro Oficial Suplemento 294 de 06-Oct.-2010, 1*, 1–74. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf

Luque Granja, I. (2013). *Complejo judicial de Otavalo, un espacio al servicio de la ciudadanía (Con versión Kichwa)*.

Madona Kantidze. (2023). *La gestión de la calidad y su impacto en la reputación de la organización*. 18(68), 5. <https://doi.org/10.36962/NEC18012023>

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad de servicio en la empresa de publicad Ayuda Experto. *Perspectiva, S/n(34)*, 181–209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Merlo, M. R. (2018). *Libro electronico de investigación cualitativa*. Noviembre 2018.

Miranda Gavilánez, S. A. (2023). *MANEJO DE LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS*. 68. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40900/1/TRABAJO DE TITULACIÓN SEGUNDO ANIBAL MIRANDA GAVILANEZ.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/40900/1/TRABAJO_DE_TITULACIÓN_SEGUNDO_ANIBAL_MIRANDA_GAVILANEZ.pdf)

Mitic, P. (2023). *Riesgo reputacional*. <https://doi.org/10.2495/SAFE>

Montenegro Torres, E. (2022). Los mecanismos contractuales de cobertura jurídica ante los riesgos en los Project Finance. *Repositorio Académico UPC*, 1–84.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658116>

Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>

Orozco, L. A., & Porras Gómez, H. (2023). *Área de Gestión Organizacional*. 1–31.

Pardo Quinteros, J. P. (2018). Propuesta metodológica para la Gestión de riesgos en el Instituto de extensión IDEXUD de la Universidad Distrital según la NTC ISO 31000 Y LA planificación de la NTC ISO 9001:2015. *NBER Working Papers*, 89.

Pareek, U., Sole, N. A., & (Master's thesis, F. de D. y C. P. (n.d.). Inteligencia Artificial como herramienta de mejora ante la congestión judicial presentada en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo en Colombia. 2024, september 2016, 1–6.

[file:///C:/Users/hp/Downloads/Inteligencia Artificial como herramienta de mejora ante la congestión judicial.pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/Inteligencia%20Artificial%20como%20herramienta%20de%20mejora%20ante%20la%20congesti%C3%B3n%20judicial.pdf)

Reputation Institute. (2015). *Definición y gestión del riesgo reputacional*.

Rodríguez, K. L., & Medina, I. O. (2023). *Integración Del Sistema De Gestión Integral De La Calidad Iso9001-2015, Con El Modelo De Gestión Integral Del Riesgo Iso 31000-2018,Para Empresas Del Sector Privado*. 1–22.

[https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/25601/INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD ISO 9001-2015%2C CON EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO ISO 31000-2018%2C PARA EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO.pdf?sequence=1&isAll](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/25601/INTEGRACI%C3%93N%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20INTEGRAL%20DE%20LA%20CALIDAD%20ISO%209001-2015%2C%20CON%20EL%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20INTEGRAL%20DEL%20RIESGO%20ISO%2031000-2018%2C%20PARA%20EMPRESAS%20DEL%20SECTOR%20PRIVADO.pdf?sequence=1&isAll)

Rodríguez Quimí, E. L. (2023). Aplicación de la norma ISO 31000: 2018 para mejorar la gestión

de riesgos de la empresa Mirapez SA cantón Santa Elena, Ecuador (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. 2023). *Journal of Engineering Research*.

Rojas Rodriguez, M., & Sulla Puma, E. M. (2023). Las relaciones públicas y su incidencia en la gestión de la reputación de la municipalidad distrital de Huayllabamba – Urubamba, Cusco 2022. *Journal of Engineering Research*, 137.

file:///C:/Users/hp/Downloads/253T20230484_TC.pdf

Romero, L. A. A., & Marrufo, C. A. L. (2021). La Atención al usuario en los sistemas de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1806–1819.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384

Salazar Mendez, J. S. (2019). *Propuesta de metodología en las empresas de vigilancia y seguridad privada para la valoración y tratamiento de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción y soborno LA/FT/CO/SO–aplicación ISO 31000: 2018 en contexto GAFI*.

Sánchez, L. (2023). *Control Interno Ecuatoriano , Y Su Efecto En*. 61.

Tato, L. ., & Carvajal, S. B. (2018). El informe de control interno en la Administración Pública. *Auditoria Pública*, 46, 51–60. http://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/200812_46_51.pdf

Terán Ayay, N. T., & Vargas Guzmán, F. J. (2023). La calidad del servicio en la Gerencia Subregional de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 3980–3993. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5625

Tito Mamani, F. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad*

Provincial de Huancané-2021. 72. <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/249>

Trujillo, J. C. (2019). Función de Transparencia y Control Social. *Plan Nacional de Integridad Pública y Lucha Contra La Corrupción*, 1–37. <http://www.activate.ec/content/funcion-de-transparencia-y-control-social>

Ugwu, C. N., & Eze Val, H. U. (2017). International Digital Organization for Scientific Research IDOSR. *Idosr Journal of Science and Technology*, 3(1), 37–46. www.idosr.org

Viña, V. (2018). Redalyc. Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, 32, 1–13.

Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). Revista de estudios en contaduría administración e informática. *RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática*, 18(18), 46–65. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

7. Anexos

Anexo 1 Matriz de componentes principales

Dimensiones	Componente			
	1	2	3	4
1.1 Fiabilidad: cumplimientos de plazos	0.576	-0.385	0.262	-0.262
1.2 Fiabilidad: manejo de la información	0.582	-0.436		
1.3 Fiabilidad: Velocidad en actualización	0.594		0.205	-0.360
2.1 Sensibilidad: manejo de la información	0.553	-0.291	0.373	
2.2 Sensibilidad: La resolución de problemas	0.503	-0.385		
2.3 Sensibilidad: La calidad de los servicios	0.708			
3.1 Seguridad: la confidencialidad y equidad	0.626			0.542
3.2 Seguridad: imparcialidad en toma de decisiones	0.290	0.357	0.680	0.214
3.3 Seguridad: actualización de datos	0.422		-0.379	0.599
4.1 Empatía: trato del personal	0.649	0.293	-0.396	-0.221
4.2 Empatía: Personalización de atención al cliente	0.690	0.308		-0.201
4.3 Empatía: preocupaciones ciudadanas	0.681			
5.1 Tangibilidad: instalaciones		0.627	0.497	
5.2 Tangibilidad: consultas	0.642		-0.239	
5.3 Tangibilidad: presentación del personal	0.670	0.437		

Anexo 2 *Encuesta a usuarios.*

Universidad Técnica del Norte

Estimados participantes,

Les invitamos a participar en nuestra encuesta para evaluar la calidad del servicio y la gestión de riesgos reputacionales en el Consejo de Judicatura de la Ciudad de Otavalo. Sus respuestas serán cruciales para identificar áreas de mejora y fortalecer la reputación institucional. La encuesta se basa en dimensiones clave, considerando la matriz de riesgos previamente establecida.

Agradecemos sinceramente su tiempo y valiosa contribución.

¿Qué rol desempeña como usuario en el Consejo de la Judicatura?

Demandado

Testigo

abogado

Actor

Otros

1. Dimensión: Fiabilidad

1. ¿Considera que el Consejo de Judicatura cumple con los plazos legales establecidos?

1. Rara vez

2. A veces

3. Neutral

4. Casi siempre

5. Siempre

2. ¿Cómo calificaría el manejo de la información en los procesos judiciales proporcionada por el Consejo de Judicatura?

1. Incorrectas.
2. Precisa.
3. Neutral.
4. Generalmente precisa.
5. Siempre exacta y eficiente.

3. La velocidad de actualización de datos en el sistema del servicio que se presta es:

Muy Lenta

lenta

Moderada

Rápidas

Muy rápidas

2. Dimensión: Sensibilidad

4. ¿Cómo calificaría el manejo de la información en los procesos judiciales proporcionada por el Consejo de la Judicatura?

1. Insatisfactorias
2. Poco satisfactorias
3. Neutral
4. Mayormente satisfactorias
5. Muy satisfactorias

5. La resolución de problemas por parte del Consejo de Judicatura es:

Mala

Regular

Neutral

Buena

Muy Buena

6. La calidad de los servicios judiciales proporcionados por el Consejo de Judicatura es:

1. Insatisfactorias

2. Poco satisfactorias

3. Neutral

4. Mayormente satisfactorias

5. Muy satisfactorias

3. Dimensión: Seguridad

7. ¿Siente que se garantiza la confidencialidad y equidad en los procesos judiciales?

1. Nunca

2. Rara vez

3. A veces

4. Frecuentemente

5. Siempre

8. ¿Cómo percibe la imparcialidad en las decisiones del Consejo de Judicatura?

1. Muy baja percepción de imparcialidad

2. Baja percepción de imparcialidad,

3. Neutral

4. Alta percepción de imparcialidad

5. Muy alta percepción de imparcialidad

9. ¿Considera usted que, la base de datos como usuario tiene la oportuna actualización?

1. Nunca
2. Rara vez
3. A veces
4. Frecuentemente
5. Siempre

4. Dimensión: Empatía

10. ¿El trato proporcionado por el personal del Consejo de Judicatura es?

1. Mala
2. Regular
3. Neutral
4. Buena
5. Muy Buena

11. ¿Se personaliza la atención al usuario de acuerdo a sus necesidades?

1. Rara vez
2. A veces
3. Neutral
4. Casi siempre
5. Siempre

12. ¿En qué medida percibe que el personal comprende las preocupaciones ciudadanas?

1. Muy baja demostración.
2. Baja
3. Neutral

4. Alta

5. Muy alta demostración.

4. Dimensión: Tangibilidad

13. ¿Cómo evalúa la presentación y estado de las instalaciones?

1. Mala

2. Regular

3. Neutral

4. Buena

5. Muy Buena

14. La información proporcionada por el personal a consulta es

1. Mala

2. Regular

3. Neutral

4. Buena

5. Muy Buena

15. ¿El personal del Consejo de Judicatura se presenta de manera adecuada para atenderle?

1. Rara vez

2. A veces

3. Neutral

4. Casi siempre

5. Siempre

6. Dimensión: Probabilidad de Ocurrencia

16. ¿Con qué frecuencia ha experimentado demoras o problemas en los servicios judiciales?

1. Rara vez
2. A veces
3. Neutral
4. Casi siempre
5. Siempre

7. Dimensión: Impacto Potencial

17. Usted considera que la calidad de los servicios judiciales podría afectar la reputación del consejo de la judicatura

1. Nulo
2. Bajo
3. Moderado
4. Alto
5. Muy alto

Anexo 3 Entrevista

Entrevista al Coordinador Provincial del Consejo de la Judicatura

Entrevistador: Buenos días, agradecemos su tiempo para esta entrevista. Queremos abordar temas relacionados con la calidad y la reputación del Consejo de la Judicatura. Comencemos con algunas preguntas generales.

1. Cumplimiento de plazos legales

Entrevistador: ¿Cómo considera que los plazos legales se cumplen en la institución?

Coordinador: Los plazos legales son un desafío constante debido a la falta de personal. Por ejemplo, en el Cantón Otavalo, que es uno de los más grandes, contamos con solo dos jueces civiles, recientemente se añadió un tercero. A pesar de las normativas que establecen tiempos específicos, la carga procesal es alta, especialmente en una ciudad de comercio como Otavalo. Aunque en diligencias estamos al día, en resoluciones es casi imposible cumplir con los plazos debido a la sobrecarga.

2. Capacitación del personal

Entrevistador: ¿Se han generado capacitaciones al personal en base a las nuevas reformas?

Coordinador: Sí, constantemente. La Función Judicial capacita regularmente a los funcionarios. Además, gestionamos coordinaciones con universidades para realizar diplomados, como el diplomado en defensa internacional que estamos lanzando para servidores judiciales de toda la provincia, incluyendo Fiscalía, Defensoría y Policía Nacional.

3. Manual de funciones

Entrevistador: ¿El personal del Consejo de la Judicatura sigue de manera eficiente el manual de funciones establecido?

Coordinador: Sí, definitivamente. En caso de incumplimiento, se aplican sanciones conforme al Código Orgánico de la Función Judicial. Tenemos una oficina de control disciplinario que atiende quejas y canaliza las sanciones cuando es necesario.

4. Cumplimiento del código de riesgos

Entrevistador: ¿Considera que el personal cumple con el código de riesgos establecido?

Coordinador: Lamentablemente, no del todo. La falta de recursos y personal en el área de salud ocupacional y la gestión del estrés emocional impide el cumplimiento adecuado del código de riesgos. No contamos con suficientes insumos o documentos necesarios.

5. Infraestructura y espacio adecuado

Entrevistador: ¿Las instalaciones del Consejo de la Judicatura tienen el espacio adecuado?

Coordinador: Sí, aunque hay fallos en la infraestructura que el contratista aún no ha solucionado. Contamos con ventilación adecuada y espacios cómodos, pero hay áreas que necesitan mejoras.

6. Procedimientos para problemas reputacionales

Entrevistador: ¿Hay procedimientos claros en caso de que surjan problemas reputacionales?

Coordinador: Sí, existen formularios de quejas que los usuarios pueden utilizar. Estos formularios están disponibles en la página del Consejo de la Judicatura y las quejas se gestionan de manera oportuna. Hemos logrado reducir las quejas en un 60% gracias a esta gestión.

7. Calidad del servicio y percepción pública

Entrevistador: ¿Cree que la calidad del servicio impacta directamente en la percepción pública del Consejo de la Judicatura?

Coordinador: Sin duda. Hemos implementado una atención más personalizada, donde los secretarios bajan y atienden directamente a los usuarios. Este enfoque ha mejorado la conformidad de los usuarios y es un cambio positivo respecto a otras ciudades donde este nivel de atención no se da.

8. Áreas críticas para la reputación

Entrevistador: ¿Hay áreas específicas de los servicios judiciales que considera críticas para la reputación de la institución?

Coordinador: Sí, por eso hemos implementado medidas como la incorporación de un tercer juez en la Unidad Judicial Civil y la adición de personal de apoyo. Estas acciones son cruciales para mantener un buen servicio y una buena reputación.

9. Ambiente laboral y rendimiento

Entrevistador: ¿El ambiente laboral afecta el rendimiento de los empleados?

Coordinador: Efectivamente. Hay funcionarios con más de 10 años de servicio que presentan síntomas de estrés y agotamiento. Hemos trabajado con psicólogos y estudiantes de la Universidad Técnica del Norte para abordar este problema y apoyar a nuestros empleados.

10. Inclusión de personas con discapacidad

Entrevistador: ¿El Consejo de la Judicatura ha implementado medidas para la inclusión de personas con discapacidad?

Coordinador: Sí, contamos con rampas y ascensores específicos para personas con discapacidad. Además, tenemos a un compañero con discapacidad que actualmente trabaja en modalidad de teletrabajo.

Gerente del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Otavalo

Anexo 4 Utilización de la herramienta software SPSS versión 25.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiquetas	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Rol	Nomérico	8	2	Rol	(1,00, Dema...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	FIA_1	Nomérico	8	2	1.1 Fiabilidad...	(1,00, Rara...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	FIA_2	Nomérico	8	2	1.2 Fiabilidad...	(1,00, Incorr...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	FIA_3	Nomérico	8	2	1.3 Velocidad...	(1,00, Muy l...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	SEN_1	Nomérico	8	2	2.1 Sensibilda...	(1,00, Insati...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	SEN_2	Nomérico	8	2	2.2 Sensibilda...	(1,00, Mala)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	SEN_3	Nomérico	8	2	2.3 Sensibilda...	(1,00, Insati...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	SEGU_1	Nomérico	8	2	3.1 Seguridad: l...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	SEGU_2	Nomérico	8	2	3.2 Seguridad: i...	(1,00, Muy ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	SEGU_3	Nomérico	8	2	3.3 Seguridad: ...	(1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	EMP_1	Nomérico	8	2	4.1 Empatía: tra...	(1,00, Mala)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	EMP_2	Nomérico	8	2	4.2 Empatía: P...	(1,00, Rara...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	EMP_3	Nomérico	8	2	4.3 Empatía: pr...	(1,00, Muy ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	TAN_1	Nomérico	8	2	5.1 Tangibilidad...	(1,00, Mala)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	TAN_2	Nomérico	8	2	5.2 Tangibilidad...	(1,00, Mala)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	TAN_3	Nomérico	8	2	5.3 Tangibilidad...	(1,00, Rara...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	REP_1	Nomérico	8	2	6.1 Probabili...	(1,00, Siem...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	REP_2	Nomérico	8	2	7.1 Impacto Po...	(1,00, Muy ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	PROM_FIA	Nomérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	PROM_SEN	Nomérico	7	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	PROM_SEGU	Nomérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	PROM_EMP	Nomérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	PROM_TAN	Nomérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	PROM_RE...	Nomérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**