



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera de Administración Pública

**“Estudio del nivel de percepción de la atención
brindada en la Jefatura de Recaudaciones del GAD
Municipal de Loja, periodo 2023”**

Trabajo de Integración curricular previo a
la obtención del título de Licenciada en
Administración Pública

Autora:

Dayana Lisbeth Cabrera Guamán

Directora:

Ing. Elizabeth Daniela Jimenez Salinas, MPP

Loja- Ecuador

2024



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Jimenez Salinas Elizabeth Daniela**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **ESTUDIO DEL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA EN LA JEFATURA DE RECAUDACIONES DEL GAD MUNICIPAL DE LOJA, PERIODO 2023**, perteneciente al estudiante **Dayana Lisbeth Cabrera Guaman**, con cédula de identidad N° **1105530016**. Certifico que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular** se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 29 de Agosto de 2023

F)  ELIZABETH DANIELA
JIMENEZ SALINAS
DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR



Certificado TIC/TT.: UNL-2023-000725

Autoría

Yo, **Dayana Lisbeth Cabrera Guamán**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1105530016

Fecha: 10 de marzo del 2024

Correo electrónico: Dayana.l.cabrera@unl.edu.ec

Teléfono: 0993366277

Carta de autorización por parte de la autora, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Dayana Lisbeth Cabrera Guamán**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **“ESTUDIO DEL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA EN LA JEFATURA DE RECAUDACIONES DEL GAD MUNICIPAL DE LOJA, PERIODO 2023”** como requisito para optar por el título de **Licenciada en Administración Pública**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los once días del mes de marzo del 2024.

Firma:

Autora: Dayana Lisbeth Cabrera Guamán

Cédula: 1105530016

Dirección: Loja- Ecuador

Correo electrónico: Dayana.l.cabrera@unl.edu.ec

Teléfono: 0993366277

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Integración Curricular:

Ing. Elizabeth Daniela Jimenez Salinas, MP

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación, lo dedico en primera instancia a Dios, por brindarme el don más preciado que es la vida, por darme sabiduría y ser mi faro constante en cada paso de mi camino. También dedico este trabajo a mis amados padres Segundo y Esperanza, cimientos sólidos de mi vida, su amor, sacrificio y respaldo incansable han sido mi mayor fortaleza. Cada logro que celebro es también un testimonio de su amor y enseñanzas.

A mis queridas hermanas Nayeli, María, Yamari y hermano Gael, cómplices inseparables de risas y confidentes en momentos de reflexión, su cariño y aliento han sido mi refugio en todo momento. A través de risas compartidas y abrazos cálidos, han estado a mi lado en cada paso de este recorrido.

A todos ustedes, mi familia dedico este logro con profunda gratitud y cariño. Que sus nombres estén inscritos en cada página y en cada palabra, como un testimonio de mi compromiso y reconocimiento hacia Dios y cada uno de ustedes que me han acompañado en este camino.

Con todo mi amor y agradecimiento,

Dayana Lisbeth Cabrera Guamán

Agradecimiento

En el presente trabajo de investigación, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja por abrirme sus puertas para formarme como profesional.

A toda la planta de docentes, por su orientación, su paciencia y sus valiosos aportes a lo largo de toda mi formación académica. Su experiencia y dedicación fueron fundamentales en todo este proceso.

También quiero expresar mi gratitud al GAD Municipal de Loja, especialmente a los funcionarios de la Jefatura de Recaudaciones por permitirme acceder a la información y los recursos necesarios para llevar a cabo mi investigación.

A la Ing. Elizabeth Jimenez, por su guía y preparación durante este trabajo de titulación. Por convertirse en mi mentora y por compartir generosamente su amplio conocimiento conmigo, brindándome la oportunidad de aprender y crecer en este proceso.

Finalmente, quiero agradecer a mi familia, amigos y compañeros que me han brindado su consejo, su conocimiento y su amistad, mi gratitud es profunda. Sus aportes han enriquecido este trabajo y me han permitido crecer como persona y como profesional.

Con todo mi amor y agradecimiento,

Dayana Lisbeth Cabrera Guamán

Índice de contenidos

Portada.....	i
Certificación de Directora.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización por parte de la autora.	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xi
Índice de Anexos.....	xi
1. Título.....	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico	6
4.1. Antecedentes	6
4.2. Teorías de la calidad	7
4.2.1. Teoría de William Deming.	7
4.2.2. Teoría de Kaoru Ishikawa.....	9
4.2.3. Teoría de Joseph Jurán –.....	10
4.3. Calidad en el servicio de los usuarios.....	12
4.3.1. Importancia de la calidad en el servicio al usuario	13
4.3.2. Objetivos de la calidad en el servicio al usuario.....	14
4.4. El servicio público	15
4.4.1. Características del servicio público	15

4.4.2. Calidad en el servicio público.....	16
4.5. Satisfacción del usuario.....	16
4.5.1. Medición de la satisfacción del usuario.....	17
4.6. Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario.....	19
4.7. Calidad percibida por los clientes.....	19
4.8. Evaluación de la calidad del servicio.....	19
4.9. Modelos para medir la calidad.....	20
4.10. Modelo Servperf.....	21
4.10.1. Importancia del modelo Servperf.....	21
4.10.2. Dimensiones del modelo Servperf.....	23
4.10.3. Ventajas del modelo Servperf.....	24
4.11. Escala de Likert.....	24
4.12. Marco conceptual.....	26
4.12.1. Percepción.....	26
4.12.2. Calidad.....	26
4.12.3. Calidad en el servicio.....	26
4.12.4. Servicio.....	27
4.12.5. Usuario.....	27
4.12.6. Atención al usuario.....	28
4.12.7. Satisfacción del usuario.....	28
4.13. Marco legal.....	30
4.13.1. Constitución de la República del Ecuador 2008.....	30
4.13.2. Ley Orgánica del servicio público.....	31
4.13.3. Ley para la Optimización y eficiencia de trámites Administrativos.....	31
4.13.4. Ley Ecuatoriano del Sistema Ecuatoriano de calidad.....	32
4.13.5. Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño.....	32
4.13.6. Norma Técnica de Calificación de Servicios y Evaluación de Desempeño.....	33
4.14. Marco institucional.....	34

4.14.1. Situación actual de la Jefatura de Recaudaciones.....	34
4.14.2. Misión de la Jefatura de Recaudaciones Municipales	36
4.14.3. Productos.....	36
5. Metodología.....	39
5.3. Método inductivo	39
5.4. Método deductivo.....	39
5.5. Método analítico- sintético.....	39
5.6. Técnicas.....	40
5.6.1. Ficha de observación:	40
5.6.2. Entrevistas:.....	40
5.6.3. Encuestas:.....	40
5.7. Método servperf.....	41
5.8. Población	43
5.8.1. Muestra.....	43
6. Resultados.....	45
7. Discusión	64
8. Conclusiones.....	70
9. Recomendaciones	72
10. Bibliografía.-.....	74
11. Anexos.....	78

Índice de tablas

Tabla 1. Estructura del modelo Servperf y su descripción	41
Tabla 2. Elementos tangibles	48
Tabla 3. Fiabilidad	49
Tabla 4. Capacidad de respuesta.....	50
Tabla 5. Seguridad	52
Tabla 6. Empatía.....	53
Tabla 7. Promedio general de Dimensiones	54
Tabla 8. Valoración de importancia.....	55
Tabla 9. Resultados del modelo Servperf	56
Tabla. 10.- Estrategias y acciones para la mejora de la calidad del servicio	59
Tabla 11. Resultados de la entrevista.....	81
Tabla 12. Resultados de la Ficha de observación	82

Índice de figuras

Figura 1. Ciclo de Deming.....	9
Figura 2. Trilogía de Jurán.....	11
Figura 3. Dimensiones del modelo Servperf.....	23
Figura 4. Organigrama organizacional	38
Figura 5. Organigrama Institucional del GAD Municipal de Loja.....	78

Índice de Anexos

Anexo 1. Modelo de entrevista	79
Anexo 3. Resultados de la encuesta.....	83
Anexo 4. Aplicación de las encuestas.....	84
Anexo 5. Aplicación de entrevista.....	85
Anexo 6. Ventanillas de Recaudaciones Municipales	86

1. Título

**“Estudio del nivel de percepción de la atención
brindada en la Jefatura de Recaudaciones del GAD
Municipal de Loja, periodo 2023”**

2. Resumen

El presente trabajo de integración curricular se lo realizó con el propósito de evaluar la percepción de la calidad en el servicio que brinda la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja ubicado en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren durante el periodo 2023, tomando en cuenta las percepciones de los usuarios que acuden a este servicio, el conocimiento y la experiencia del personal del área de Recaudaciones, así como también las instalaciones físicas e infraestructura. Para llevar a cabo esta investigación se planteó como objetivo general, “Evaluar el nivel de percepción en la atención brindada en la Jefatura de Recaudaciones del GAD municipal de Loja, durante el periodo 2023”, y como objetivos específicos; describir la situación actual de la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja, durante el periodo 2023; medir el nivel de calidad de la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja, durante el periodo 2023; y proponer una estrategia para el mejoramiento de la calidad de los servicios en la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja.

Con el fin de lograr los resultados deseados se aplicó el modelo Servperf con la finalidad de conocer de forma efectiva la percepción de la calidad de los usuarios, el cual propone cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía, las cuales determinaron la calidad del servicio recibido. El modelo Servperf se lo adaptó de acuerdo a los requerimientos de la investigación el cual consta de un cuestionario de 22 ítems aplicado a una muestra de 384 usuarios que acudieron al servicio de recaudaciones. Así mismo, cabe indicar que los resultados encontrados en la presente investigación señalan que la percepción de la calidad en el servicio que brinda el área de Recaudaciones Municipales se sitúa en un rango de calidad moderado. Posteriormente y en función de los resultados obtenidos se realizó una propuesta para el mejoramiento de la calidad en el servicio, tomando en consideración cada una de las variables que intervinieron en la presente investigación, las cuales permitirán corregir las debilidades que se encuentran presentes en la Jefatura de Recaudaciones Municipales. Así mismo, en la parte final de la presente se plantean las conclusiones, recomendaciones y discusión las cuales coadyuvaran a alcanzar un alto nivel de calidad y por ende mejorar en el desempeño del personal del área de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja.

Palabras Claves: Percepción, calidad, usuarios, recaudaciones, servicio, Servperf

2.1. Abstract

This curriculum integration work was carried out with the purpose of evaluating the perception of service quality provided by the Revenue Department of the Municipal GAD of Loja, which is located on Bolívar and José Antonio Eguiguren streets during the 2023 period, considering the perceptions of the people who use service, the knowledge and experience of the Revenue area staff, as well as the physical facilities and infrastructure. To carry out this research project, the general objective was set as "To evaluate the level of perception in the service provided at the Revenue Department of the municipal GAD of Loja, during the 2023 period", and specific objectives were: to describe the current situation of the municipal Revenue Department in the city of Loja, during the 2023 period; to measure quality level of the municipal Revenue Department in the city of Loja, during the 2023 period; and to propose a strategy to improve the services quality at the municipal Revenue Department in the city of Loja.

With the purpose of achieve the expected results, Servperf model was applied to effectively assess the quality focused on users' perspective, which proposes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, to determine the quality of the service received. The Servperf model was adapted according to the research requirements, which contains a 22-item questionnaire applied to a sample of 384 users who used the revenue service. In addition, it is necessary to mention that the results of this research show that the quality perception in the service provided by the Municipal Revenue Department falls within a moderate quality range. Subsequently, based on the results obtained, a proposal for improving service quality was developed, considering each of the variables involved in this research, which will help address the weaknesses that exist in the Municipal Revenue Department. Furthermore, conclusions, recommendations, and discussion are presented at the end of this research, they will contribute to achieve a high level of quality and, therefore, to improve the performance of the staff in the Revenue Department of the Municipal GAD of Loja.

Keywords: Perception, Quality, Users, Revenue, Service, Servperf

3. Introducción

La presente investigación aborda el estudio del nivel de percepción de la atención brindada en la matriz de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren y determina el nivel de satisfacción de los usuarios que hacen uso de los servicios y de la atención brindada por parte del personal del área de Recaudaciones Municipales.

Medir la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que reciben es fundamental para la Jefatura de Recaudaciones Municipales, ya que les brinda la oportunidad de conocer las expectativas, percepciones y el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que les permite determinar si se están cumpliendo adecuadamente con todos sus requerimientos. Es importante tener en cuenta que la calidad de los servicios no solo depende únicamente del desempeño individual de los servidores públicos, sino que también se ve influenciada por la forma en que estos trabajan en conjunto, así como también por sus elementos tangibles e intangibles.

Cuando nos referimos a la calidad en los servicios públicos, nos referimos a la transformación progresiva de la administración pública con el objetivo de mejorar de manera continua. Este proceso busca optimizar las condiciones en las que se brindan servicios a los ciudadanos, sin embargo, su medición y control representa un desafío donde los usuarios de los servicios públicos perciben y califican dichos servicios, y cómo desearían que fuese la atención y la eficacia, asegurando la confiabilidad en el trabajo entregado, la competencia de los funcionarios públicos, la capacidad de respuesta y puntualidad, la accesibilidad fácil y rápida a los trámites, información precisa en un lenguaje comprensible, y la credibilidad y seguridad que garantice compromiso y confidencialidad.

Para medir la calidad de los servicios públicos, es importante utilizar métodos que posibiliten evaluar las percepciones de los usuarios, de tal modo que permita garantizar la calidad de los servicios públicos y en consecuencia, facilitar la implementación de mejoras en todas sus etapas, lo cual también implique involucrar y motivar a todo el personal para que mejoren continuamente los procesos de trabajo a través de la evaluación de resultados y la implementación de planes de mejora como herramientas fundamentales.

Es por ello que en el presente trabajo de titulación denominado: “Evaluar el nivel de percepción en la atención brindada en la Jefatura de Recaudaciones del GAD municipal de Loja, durante el periodo 2023”, pretender ser un medio que permita conocer la percepción de los usuarios con respecto al servicio que perciben por parte del personal de la Jefatura de Recaudaciones, para lo cual y con el fin de mejorar se plantearon tres objetivos específicos como: a) Describir la situación actual de la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja, durante el periodo 2023; b) Medir el nivel de calidad de la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja, durante el periodo 2023; y c) Proponer una estrategia para el mejoramiento de la calidad de los servicios en la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja.

Para poder medir el nivel de calidad de los servicios brindados por parte de la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja utilizamos el método Servperf, abarcando cinco dimensiones de la calidad del servicio: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, aplicado a la población objetivo del estudio por medio de encuestas.

Para la interpretación de los resultados utilizamos la escala de Likert de cinco puntos, donde **1** (Completamente en desacuerdo) **2** (Parcialmente en desacuerdo) **3** (Ni de acuerdo ni en desacuerdo) **4** (Parcialmente de acuerdo) **5** (Completamente de acuerdo).

Finalmente, es importante mencionar que los resultados obtenidos al medir la calidad de los servicios públicos utilizando el modelo servperf son fundamentales para comprender la percepción de los usuarios, identificar áreas de mejora, tomar decisiones basadas en evidencia y evaluar el impacto de las mejoras implementadas. Estos resultados son de gran importancia para asegurar la prestación de servicios públicos de alta calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios y por ende se fortalezcan la confianza en la Jefatura de Recaudaciones Municipales.

4. Marco teórico

4.1. Antecedentes

El servicio prestado por parte de las instituciones del sector público siempre ha sido objeto de críticas y comentarios negativos por parte de los usuarios, es por esta razón que la Jefatura de Recaudaciones Municipales al encontrarse enmarcada dentro de las instituciones del sector público, no se encuentra alejado de dicha situación y de las numerosas falencias.

La Recaudación Municipal desde siempre ha enfrentado una serie de problemas relacionados con la atención a los contribuyentes. Estos problemas incluyen una atención deficiente debido a la falta de personal capacitado, la falta de canales de comunicación efectivos que dificultan el acceso a la información, la falta de información clara sobre las obligaciones tributarias, procesos burocráticos que complican el cumplimiento de las obligaciones, la falta de opciones de pago convenientes, equipos informáticos ineficientes y/o defectuosos y por supuesto la falta de seguimiento y resolución de problemas por parte del municipio, lo cual como consecuencia genera la desconfianza e incomodidad por parte de los contribuyentes.

Por lo anteriormente mencionado, la calidad en el servicio público es considerado como uno los elementos más importantes para las instituciones y/o administraciones públicas, donde el objetivo principal es cumplir con los requerimientos de los usuarios y cerciorarse de que todos los procesos y requerimientos satisfagan sus necesidades.

Hoy en día, los usuarios requieren de la prestación de servicios de calidad y efectividad de los mismos, por lo que, para la Matriz de la Jefatura de Recaudaciones Municipales ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren, es imprescindible identificar las debilidades con el fin de abordar estos problemas y buscar soluciones, lo cual implica una propuesta de mejoramiento.

Según (Morales, 2009) la calidad del servicio es un elemento clave que permite crear herramientas que ayuden a ejecutar cada uno de los objetivos establecidos dentro de la institución, por lo que una de las principales estrategias debe ser el de establecer un plan de calidad, con una adecuada optimización de los recursos, reducción de costes y una mejora continua.

Esta afirmación resalta la importancia de la calidad del servicio como un elemento clave para lograr los objetivos establecidos dentro de la Jefatura de Recaudaciones Municipales del GAD de la ciudad y por ende de la institución. Al enfocarse en la calidad del servicio, se busca garantizar que los productos o servicios ofrecidos satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios y/o contribuyentes de manera efectiva.

La estrategia de establecer una propuesta de mejoramiento es fundamental para asegurar que se cumplan altos estándares de desempeño y en el sentido práctico permitirá detectar las oportunidades de crecimiento hacia la excelencia institucional y conducir a un mejor funcionamiento y desempeño de cada una de las actividades que se desarrollan en la matriz de la Jefatura de Recaudaciones Municipales.

Finalmente, es necesario recordar que el usuario es la razón de ser de una institución, es quien requiere cada día una mayor calidad al momento de percibir un servicio, lo cual obliga a que las instituciones conozcan qué tan satisfechos están los usuarios, de manera que se pueda mejorar la atención al usuario, y el mejoramiento en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

4.2. Teorías de la calidad

Las teorías más importantes que han tenido relevancia en la evolución de la gestión de calidad tanto para bienes como servicios, públicos y privados se destacan las teorías de los autores: William Edwards Deming, Kaoru Ishikawa y Joseph Juran.

4.2.1. Teoría de William Deming. -

Cronológicamente según los avances en los estudios de la gestión de la calidad de los bienes y servicios tenemos que la primera gran teoría es desarrollada por William Deming.

Deming trabajó en Western Electric en los inicios del control de calidad estadístico en las décadas de 1920 y 1930. Reconoció la importancia de considerar los procesos administrativos estadísticamente. Durante la segunda guerra mundial, impartió cursos de control de calidad como parte del esfuerzo de defensa de Estados Unidos, pero se dio cuenta de que enseñar estadística solo a los ingenieros y trabajadores de las fábricas nunca solucionaría los problemas fundamentales de la calidad que era necesario resolver en la manufactura. (Evans & Lindsay, 2008)

Poco después de la segunda guerra mundial, Deming recibió una invitación por parte de Japón para que ayudara al país a realizar un censo, pronto empezó a enseñarles control de calidad estadístico. Sin embargo, su filosofía trascendió la estadística, Deming hablaba sobre la importancia del liderazgo de la alta dirección, las asociaciones entre usuarios y proveedores y la mejora continua en los procesos de manufactura y desarrollo de productos. (Evans & Lindsay, 2008)

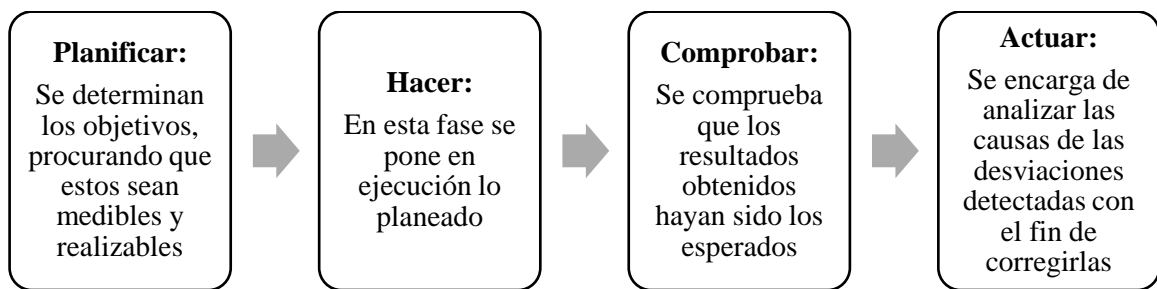
Por otra parte, la investigación realizada por (Evans & Lindsay, 2008) señala los 14 puntos propuestos por Edwards Deming:

- Crear y dar a conocer a todos los empleados una declaración de los objetivos y propósitos de la empresa. La administración debe demostrar en forma constante su compromiso con esta declaración.
- Aprender la nueva filosofía, desde los altos ejecutivos hasta las bases de la empresa.
- Entender el propósito de la inspección, para la mejora de los procesos y reducción de los costos.
- Terminar con la práctica de premiar los negocios basándose únicamente en el precio.
- Mejorar el sistema de producción y servicio en forma continua y permanente.
- Instituir la capacitación y el entrenamiento.
- Aprender e instituir el liderazgo.
- Eliminar el temor. Crear confianza. Crear el ambiente adecuado para la innovación.
- Optimizar los procesos en busca del logro de los objetivos y propósitos de la empresa mediante el esfuerzo de equipos, grupos y áreas de personal. Mejora de la productividad, captación de mercado con mayor calidad y menor precio, permanencia en el negocio, crecimiento de más empleos cada vez.
- Eliminar las exhortaciones en la fuerza laboral.
- Eliminar las cuotas numéricas para la producción, en cambio, aprende a instituir métodos para mejora. Eliminar la administración por objetivos y en vez de ella aprender las capacidades de los procesos y como mejorarlos.
- Eliminar las barreras que evitan que las personas se sientan orgullosas de su trabajo.
- Fomentar la educación y la auto mejora en cada persona.
- Aprender acciones para lograr la transformación

Deming sostiene que es fundamental que las organizaciones adopten los catorce puntos propuestos por él para establecer estándares de calidad óptimos. Esto garantizará la eliminación de errores en la producción y entrega de bienes y servicios, generando un impacto positivo en la calidad.

Para el control y mejora de la calidad según Deming se basaba en cuatro fases denominado “ciclo de Deming”:

Figura 1. Ciclo de Deming



Nota. La figura muestra el ciclo de Deming. Fuente: (Evans & Lindsay, 2008). *Elaborado por Dayana Cabrera*

Según Deming, tiene como objetivo principal lograr una mejora constante del servicio al identificar y corregir fallos y errores en el proceso. Al abordar y resolver estos problemas, se obtiene una mayor eficiencia y eficacia en la prestación del servicio, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los clientes y una mejora general en la calidad del servicio. La implementación de este ciclo permite que la organización se mantenga adaptable y receptiva a los cambios, lo que le permite enfrentar desafíos de manera ágil y siempre buscar formas de mejorar y perfeccionar sus procesos continuamente.

4.2.2. Teoría de Kaoru Ishikawa. –

Ishikawa se basó en el concepto de calidad total de Feigenbaum y promovió una mayor participación de todos los empleados, desde la dirección hasta el personal de planta, reduciendo la dependencia en los profesionales y los departamentos de calidad. Se dedicó a recopilar y analizar datos reales utilizando herramientas visuales simples, técnicas estadísticas y el trabajo en equipo como bases para la ejecución de la calidad total. Al igual que otros, Ishikawa creía que la calidad

empieza con el usuario y, por tanto, entender sus necesidades es la base para mejorar, y que las quejas se deben buscar activamente. (Evans & Lindsay, 2008)

La teoría de Kaoru Ishikawa ha sido ampliamente adoptada y aplicada en muchas organizaciones en todo el mundo. Su enfoque en la participación de todos los empleados y en el uso de herramientas de calidad ha demostrado ser efectivo para mejorar la calidad y la eficiencia de los procesos. Su legado se mantiene vigente en la gestión de calidad actual y continúa siendo una referencia importante en el campo de la calidad y la mejora continua. (Evans & Lindsay, 2008)

Según Ishikawa, la calidad tiene su punto de partida en el usuario, y es esencial comprender sus necesidades para lograr mejoras significativas. Su enfoque en buscar activamente las quejas y sugerencias de los clientes refleja su compromiso con la satisfacción del cliente como un punto clave para la mejora continua.

4.2.3. Teoría de Joseph Jurán –

Al igual que Deming, Juran enseñó los principios de calidad a los japoneses en la década de 1950 y fue una fuerza importante en su reorganización para la calidad. Entre los pasos que emprendieron las organizaciones japonesas como resultado del liderazgo de Juran estuvieron los siguientes de acuerdo a la investigación realizada por (Evans & Lindsay, 2008):

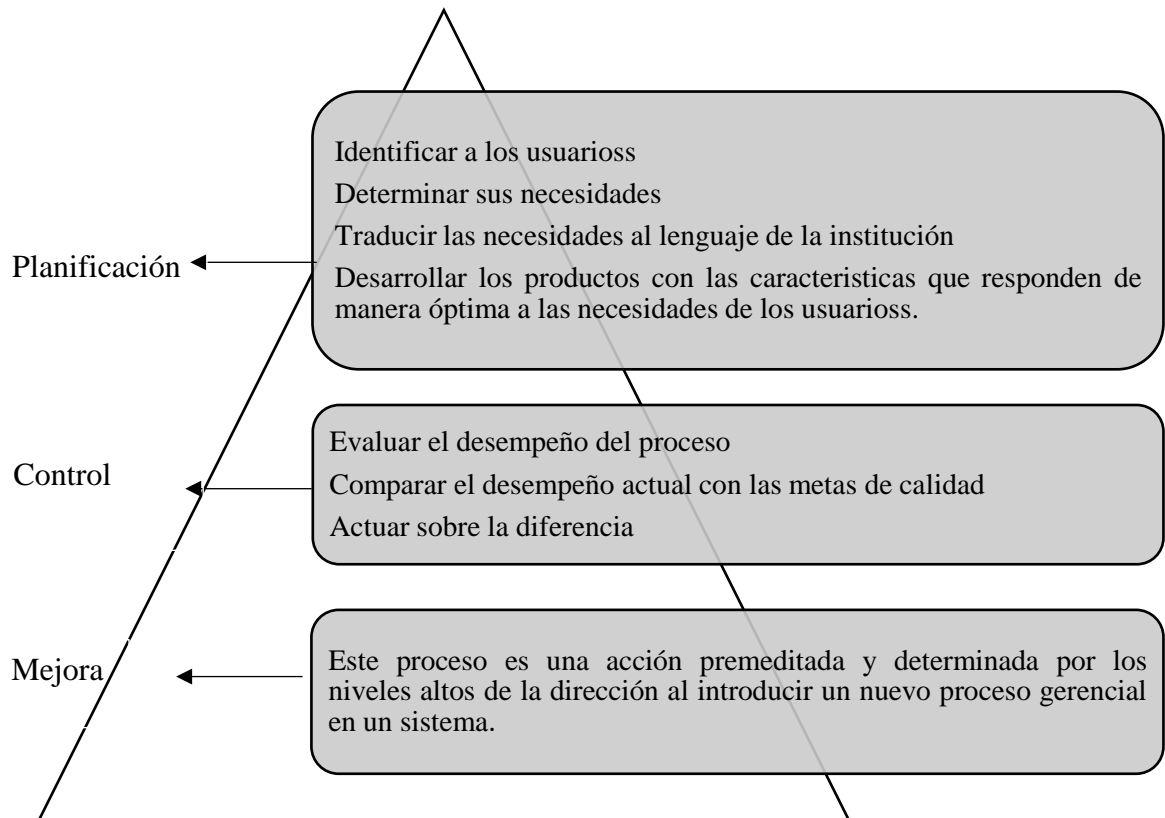
- Dirigir la calidad desde el nivel de dirección principal.
- Capacitar a toda la jerarquía administrativa en los principios de la calidad.
- Luchar por mejorar la calidad a una velocidad inusual.
- Informar del avance en las metas de calidad a los niveles ejecutivos.
- Hacer participar a la fuerza laboral en la calidad.
- Revisar la estructura de recompensas y reconocimiento para incluir la calidad.

Juran señala, que no es fácil alcanzar un acuerdo sobre lo que quiere decir calidad, según el autor, calidad "es adecuación al uso". De este concepto se desprende que el producto debe satisfacer las necesidades del usuario ya que una mayor calidad capacita a las organizaciones para: aumentar la satisfacción del usuario. (Ortega & Fernández, 2008)

A nivel de la alta dirección el proceso de gestión a ser utilizado es la parte más importante de cómo pensar sobre la calidad. Juran para este propósito ha propuesto lo que se denomina la Trilogía de Juran, donde la gestión de calidad se hace a través de: planificación de la calidad,

control de calidad y mejora de la calidad como se observa en el gráfico a continuación. (Ortega & Fernández, 2008)

Figura 2. Trilogía de Jurán



Nota. La figura muestra la trilogía de Juran. Fuente: (Reyes C. , 2020). *Elaborado por Dayana Cabrera*

- **Planificación de la calidad:** Es un proceso de preparación para el cumplimiento de las metas de calidad. La planificación inicia con la identificación de los usuarios internos y externos, la determinación de sus necesidades y el desarrollo de las características del producto que cubra dichas necesidades. (Evans & Lindsay, 2008)
- **Control de la calidad:** Proceso de cumplir con las metas de la calidad durante la operación. Según Juran, el control de la calidad involucra la determinación de lo que se debe de controlar, establecer unidades de medición para evaluar los datos de manera objetiva, establecer estándares de rendimiento, medir el rendimiento real, interpretar las diferencias entre el

rendimiento real y el estándar y por último, tomar acciones sobre las diferencias. (Evans & Lindsay, 2008)

- **Mejora continua:** En esta fase se encargan de realizar todas las mejoras del producto o servicio identificando las desviaciones que existan en los diferentes procesos, con el fin de ir mejorando continuamente. (Ortega & Fernández, 2008)

Estudiar el nivel de percepción de la calidad con la teoría de Juran en la presente investigación, es justificado debido a su enfoque centrado en los usuarios y/o contribuyentes y la importancia que le otorga a la satisfacción de los usuarios como un objetivo clave en la gestión de la calidad.

La teoría de Juran destaca la idea de que la calidad es definida por el cliente y no por el productor. Por lo tanto, comprender la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de un servicio brindado es fundamental con el fin de que se pueda mejorar y mantener su satisfacción. Medir el nivel de percepción de la calidad según la teoría de Juran permite identificar áreas de mejora lo cual brinda una oportunidad para elaborar una propuesta de mejoramiento que pueda ser alineado con las necesidades y deseos de los usuarios, mejorando así la calidad percibida.

4.3. Calidad en el servicio de los usuarios

El concepto de calidad de servicio parte de la aptitud para el uso. Las empresas de servicios están todas comprometidas en servir a los seres humanos. La relación es constructiva solo si el servicio responde a las necesidades del usuario, en precio, plazo de entrega y adecuación a sus objetivos. El grado en el que el servicio satisface con éxito las necesidades del usuario, a medida que se presta, es lo que se denomina aptitud para el uso. (Peresson, 2007)

La aptitud para el uso queda determinada por unas características del servicio que el usuario reconoce como beneficiosas (puntualidad, cortesía, consistencia, accesibilidad, exactitud, limpieza, entre otros) según sea el caso del servicio a solicitar. El que juzga la aptitud para el uso es el usuario, no la entidad. (Peresson, 2007)

La calidad de la atención al usuario es un factor crucial para el éxito y la supervivencia de las organizaciones en la actualidad. Este proceso se enfoca en cumplir completamente con los requisitos y necesidades de los usuarios, lo que a su vez conduce a su satisfacción total. Al brindar una atención de calidad, se logra fidelizar a los usuarios existentes, quienes conocen y confían en

los productos o servicios ofrecidos. Además, una atención al usuario excepcional puede generar una experiencia positiva que los usuarios comparten con otros, lo que atrae a nuevos usuarios y amplía la base de usuarios de la entidad.

La calidad de la atención al usuario es un proceso dirigido a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades del usuario, esto permite fidelizar a los usuarios que conocen nuestros productos, traer un mayor número de usuarios a partir de la experiencia compartida persona a persona y diferenciar la empresa de sus competidores más cercanos, el concepto de calidad posee en la actualidad gran importancia ya que de la elaboración de productos y servicios de calidad depende la supervivencia de muchas organizaciones. (Peresson, 2007)

Como mencionan los autores, la calidad en el servicio al usuario tiene como objetivo principal la satisfacción total de los requerimientos de los usuarios, es decir no basta con conocer cuáles son los usuarios sino cuáles son sus necesidades, qué esperan de nuestros servicios, cómo los perciben y cuáles son los elementos que determinan su satisfacción logrando de esta manera una fidelización permanente y por ende una buena publicidad llamada boca a boca, generando la estabilidad de la institución.

4.3.1. Importancia de la calidad en el servicio al usuario

El servicio a los usuarios ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los usuarios tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los usuarios, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir, es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva. (López, 2013)

Hoy en día existe mucha competencia la cual obliga a las instituciones a proveer un valor agregado al producto o servicio que ofrecen, es importante consentir a los usuarios mediante detalles que pueden hacer la diferencia entre un servicio y otro, mostrando así la calidad con la que cuentan y consiguiendo la ventaja competitiva que todas las empresas necesitan para lograr acaparar el mercado.

4.3.2. Objetivos de la calidad en el servicio al usuario

El servicio al usuario y/o cliente forma parte de la mercadotecnia intangible, ya que este no se siente al simple tacto, pero bien, se llega a apreciar; tiene como objetivo, el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido, así mismo concierne al constante mejoramiento en el servicio al usuarios, debido a que la cultura en las organizaciones se ha ido modernizando conforme lo requiere el entorno, al pasar de poner en primer plano las necesidades del usuarios que las necesidades de la propia Institución. (López, 2013)

Según (Álvarez et al, 2006) se enlistan una serie de objetivos o metas alcanzar:

- Cumplir las expectativas del usuario y despertar en él nuevas necesidades
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios.
- Disfrutar de una categoría empresarial que aspira siempre a la excelencia

Brindar una experiencia satisfactoria a los usuarios es fundamental en toda institución, además, la mejora continua del servicio es un objetivo clave, ya que las expectativas de los usuarios evolucionan constantemente. Buscar cumplir y superar estas expectativas contribuye a generar una ventaja competitiva y a diferenciarse en el mercado.

4.3.3. Características del servicio de calidad

Según Aniorte (López, 2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseño
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

Las características mencionadas en el párrafo anterior, resaltan la importancia de que un servicio de alta calidad trascienda la mera ejecución de tareas elementales. Evaluar y atender estos criterios se convierte en un pilar fundamental para garantizar que el servicio sea auténticamente beneficioso y satisfactorio para los usuarios. Al analizar y poner en práctica estas características,

las organizaciones tienen la oportunidad de realzar su enfoque en la excelencia del servicio, lo que a su vez contribuye tanto al bienestar de los usuarios como a la eficacia general de las operaciones. La consideración meticulosa de estas dimensiones puede resultar esencial para concebir estrategias de mejora y consolidar una buena calidad en la prestación de servicios.

4.4. El servicio público

Los servicios públicos se definen como todas las acciones que lleva a cabo la organización para obtener la satisfacción del cliente y ayudar a adquirir la mayor cantidad de productos y servicios valiosos que se han comprado, estas actividades son enfocadas en la ciudadanía y las necesidades que presentan como colectivos. (Delgado & Ormaza, 2022)

Esta definición de servicios públicos aborda su naturaleza como actividades destinadas a lograr la satisfacción de los usuarios y a facilitar la adquisición de productos y servicios de valor adquiridos, las cuales son dirigidas a los propios usuarios y/o ciudadanía. Esta perspectiva pone de relieve la orientación de los servicios públicos hacia el bienestar y las expectativas de los usuarios y/o ciudadanía en general. Por otra parte, es importante recalcar la función crucial de los servicios públicos en el cumplimiento de las demandas ciudadanas y en la provisión de soluciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad de los servicios que perciben los usuarios.

4.4.1. Características del servicio público

Entre las características que debe tener el servicio público se destacan la intangibilidad, debido a que no muestran un objeto sino más bien un resultado; la heterogeneidad, porque sus resultados varían de acuerdo a las necesidades de cada consumidor o usuario; la inseparabilidad, por la interacción que surge entre el ciudadano y quien lo atiende, y el carácter perecedero, ya que los servicios se adquieren en tiempo real. (Candela & Constantine, 2018)

En síntesis, las características de los servicios públicos, como la intangibilidad, la heterogeneidad, la inseparabilidad y el carácter perecedero, revelan la complejidad inherente a la prestación de estos servicios. Más allá de la entrega de un producto o servicio, los servicios públicos implican interacciones y resultados que son esenciales para abordar las necesidades diversas y cambiantes de los usuarios. La comprensión profunda de estas particularidades es importante para desarrollar estrategias de entrega de servicios que sean efectivas y se adapten a las expectativas de los usuarios. Al reconocer estas características y considerarlas en la planificación

y ejecución de los servicios públicos, se tiene la oportunidad de brindar soluciones que satisfagan de manera óptima las demandas de los usuarios, lo cual contribuye a la construcción de una administración pública eficiente, orientada hacia la mejora continua y el bienestar de los usuarios.

4.4.2. Calidad en el servicio público

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. (Casermeiro)

Los servicios públicos de calidad tienen el potencial de reducir las desigualdades sociales al proporcionar acceso equitativo a servicios esenciales, como educación, salud, transporte, vivienda, seguridad, entre otros. Esto contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y a promover una sociedad más inclusiva.

La Administración Pública tiene la responsabilidad de garantizar y mejorar la calidad de los servicios que ofrece a través de la implementación de políticas, regulaciones y controles adecuados. Esto implica establecer estándares de calidad, realizar seguimiento y evaluación de los servicios, y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

4.5. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se ve afectada por las características del producto o servicio y de las percepciones que el usuario tenga sobre calidad. El usuario hace una valorización del producto o servicio en relación a sus necesidades y expectativas, si son cumplidas obtendrá satisfacción, de lo contrario mantendrá una postura de insatisfacción. (Sanchez G & Sanchez R, 2016)

La satisfacción del usuario es una parte importante que debe ser considerada por las organizaciones, ya que un nivel alto de satisfacción en el usuario es sinónimo de un aumento en la rentabilidad de la organización; debido a que hay una mayor promoción de los servicios de los usuarios hacia otras personas. (Sanchez G & Sanchez R, 2016)

El medir la calidad del servicio, desde el aspecto de satisfacción del usuario, es un punto crucial, ya que las organizaciones deben optar por estrategias y servicios que sobrepasen las expectativas de los usuarios. (Sanchez G & Sanchez R, 2016)

La satisfacción del usuario se mide y analiza, lo mismo que todas las cuestiones que inciden en su fidelidad, la empresa debe poseer una cultura de mejora continua donde se fomente el pensamiento creativo, esta cultura está centrada en afrontar un nivel alto de calidad tanto en la gestión de la empresa como en sus relaciones con los usuarios externos.

La satisfacción del usuario es algo que se debe cuidar durante todo el proceso de compra y en todos los canales donde se tenga relación con ellos, siempre hay que ofrecerle al usuario lo que busca de la forma más rápida y amable posible, lograr la plena satisfacción del usuario, brindándole un producto o servicio que cumpla con sus expectativas es una de las claves del éxito de toda entidad.

4.5.1. Medición de la satisfacción del usuario

En la Investigación realizada por (Reyes S. , 2014), el autor Perez, define que la satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio. Dada las características propias de un servicio, la relación entre percepciones y expectativas en relativa a cada cliente en particular. Existen métodos directos e indirectos de obtener información acerca de la satisfacción que posee el cliente sobre el servicio que brinda una organización.

- Los métodos directos incluyen el desarrollo de cuestionarios cuyos análisis ayuda a conocer mejor y a acercarse más a la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Este tipo de métodos son las entrevistas cualitativas y cuestionarios de satisfacción. Los métodos directos son más eficaces ya que permiten recibir información directamente de los clientes. Tanto los buzones de sugerencias como el sistema de quejas y reclamaciones muestran sólo una parte de la percepción que tienen los clientes del servicio recibido, aunque será necesario complementarlos con otro tipo de información para realizar un análisis más adecuado.
- Los métodos indirectos son acciones sistemáticas y estructuradas que llevan a cabo las organizaciones para la recogida, evaluación y búsqueda de soluciones a las quejas de sus

clientes, como el sistema de quejas y reclamaciones, buzones de sugerencias, reuniones con usuarios.

4.5.2. Elementos de la satisfacción del usuario

El rendimiento percibido: Se refiere al desempeño que el usuario considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el usuario "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

- El rendimiento percibido tiene las siguientes características:
- Se determina desde el punto de vista del usuario, no de la empresa
- Se basa en los resultados que el usuario obtiene con el producto o servicio
- Está basado en las percepciones del usuario; no necesariamente en la realidad
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el usuario
- Depende del estado de ánimo del usuario y de sus razonamientos. (Jaramillo, 2019)

El rendimiento percibido de la satisfacción del usuario es un factor crucial para evaluar la calidad del servicio. Cuando los usuarios perciben un alto nivel de rendimiento en términos de cumplimiento de sus expectativas y necesidades, se sienten satisfechos y tienen más probabilidades de ser leales a la empresa. Por otro lado, si el rendimiento percibido es bajo, los usuarios pueden experimentar insatisfacción y buscar otras alternativas. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones se esfuercen por ofrecer un rendimiento superior y superar las expectativas de sus usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad.

Las expectativas: Son las "esperanzas" que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los usuarios se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas explícitas del servicio: son las afirmaciones acerca del servicio que una organización hace a sus usuarios
- Promesas implícitas del servicio: son las ideas que se relacionan con el servicio sin llegar a ser explícitas
- Comunicación boca - oreja: se concibe como una fuente de información imparcial por lo que goza de gran credibilidad
- Experiencia pasada: supone que ya se cuenta con una exposición anterior (Jaramillo, 2019)

Las expectativas en la satisfacción del usuario proporcionan información valiosa para comprender cómo mejorar la calidad del producto o servicio. Permite identificar áreas de mejora,

adaptar estrategias y mantener una ventaja competitiva al cumplir y superar consistentemente las expectativas de los usuarios.

Los niveles de satisfacción

De acuerdo a la investigación realizada por (Millones Zagal, 2010), luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los usuarios experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- *Insatisfacción:* se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del usuario.
- *Satisfacción:* se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario.
- *Complacencia:* se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

4.6. Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario

La calidad percibida del servicio tiene una estrecha relación con la satisfacción del cliente. En la investigación realizada por (Angamarca & Et al., 2019) indican que la calidad de servicio, y la satisfacción del cliente, es una de las principales áreas de estudio del comportamiento del consumidor y que tienen en común la importancia del punto de vista del usuario al valorar el producto o servicio.

4.7. Calidad percibida por los clientes

La calidad percibida por los clientes, es el proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas. En el sentido, se considera central el punto de vista de los clientes al valorar los servicios que presta una organización. Por lo tanto, la calidad de un servicio es en gran parte subjetiva y está directamente relacionada con lo que el cliente percibe; es decir, el juicio que realiza sobre la excelencia o superioridad del servicio prestado. (Reyes S. , 2014)

4.8. Evaluación de la calidad del servicio

La acelerada evolución en los servicios y su impacto en la sociedad actual ha originado un gran interés por su mejora e innovación constante, enfocado en la forma en que el cliente percibe los servicios y, por ende, su calidad. Ya no es suficiente ser atendido de manera amable, oportuna

y satisfacer los requerimientos básicos, sino que además el usuario exige estar informado, ser escuchado y tener acceso a información de calidad cuando y como la requiera. (Torres, 2011)

Por lo tanto, se puede señalar que la calidad se define como el método que sirve para atender las exigencias y así satisfacer las necesidades de los usuarios, al prestar un servicio se debe hacer con calidad porque para eso el gobierno crea mecanismo establecidos por la ley para alcanzar un buen grado de satisfacción o aceptación.

Por otra parte, el Art. 52 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Acotando a las definiciones expuestas se considera a la evaluación de la calidad de los servicios públicos como una herramienta de mejora, la cual ayuda a las entidades, organismos e instituciones del sector público brindar servicios de óptima calidad y a los diferentes modelos de evaluación.

4.9. Modelos para medir la calidad

Existen varios modelos ampliamente utilizados para medir la calidad en diferentes contextos. Algunos de los modelos más conocidos y utilizados son:

- **Modelo Servqual:** El presente modelo está basado en el modelo clásico de evaluación al usuario, que considera que todo usuario que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido. (González & et al., 2007)

Este modelo utiliza cuestionarios de 22 ítems, agrupados en 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (González & et al., 2007)

- **Modelo Servperf:** Desarrollado por Cronin y Taylor, utiliza exclusivamente la percepción que tienen los usuarios acerca de un servicio, para lo cual desarrolla un cuestionario de 22 preguntas basadas en las dimensiones del modelo Servqual y para determinar la percepción

de los usuarios acerca de la calidad del servicio aplica la fórmula establecida en este modelo. (Camisón & et al., 2006)

- **El modelo del desempeño evaluado:** Este modelo se encarga de evaluar la calidad percibida del servicio por parte de los usuarios después de haber utilizado el bien o servicio, y establece una relación entre esta percepción y las diferentes características ideales que el bien o servicio debe tener para satisfacer al consumidor. (Camisón & et al., 2006)
- **El modelo de la calidad normalizada:** Este modelo utiliza una comparación entre el objeto o servicio que está siendo evaluado y otro objeto de referencia para medir la calidad percibida. Al igual que otros modelos previos, aplica una fórmula establecida para determinar la calidad del servicio. (Camisón & et al., 2006)

Para conocer el grado de satisfacción de los usuarios se puede utilizar diferentes técnicas y/o modelos, sin embargo, para el desarrollo de la presente investigación utilizaremos el modelo Servperf.

4.10. Modelo Servperf

Es empleado como método de medición de la calidad en los servicios. Desde su origen en el año 1992 ha sido usado en diferentes estudios para medir las valoraciones del usuario, a través de las percepciones que tienen sobre el desempeño de los servicios, pues Servperf no mide la diferencia entre expectativa y desempeño, sino únicamente el desempeño. Se ha demostrado que este método genera mejores resultados que su antecesor Servqual, ya que sus estimaciones son más fiables, además que tienen mayor validez convergente, consecuentemente produce menor sesgo. Es así que, estudios previos han utilizado el cuestionario del modelo Servperf que ha sido probado tanto en validez y confiabilidad al pasar del tiempo, mostrando que su aplicación genera resultados ideales para este tipo de estudios. (Maldonado S. , 2020)

4.10.1. Importancia del modelo Servperf

Es una herramienta importante para evaluar la calidad del servicio percibida por los usuarios. Su importancia radica en varios aspectos:

- **Medición de la calidad del servicio:** Proporciona una estructura sólida para medir la calidad del servicio percibida por los usuarios. Permite identificar las brechas entre las expectativas

de los usuarios y su percepción real del servicio recibido, lo que ayuda a las organizaciones a identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas.

- **Enfoque centrado en el usuario:** Se basa en la evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Se centra en la satisfacción y las percepciones individuales de los usuarios, lo que lo convierte en una herramienta eficaz para comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. (Maldonado S. , 2020)
- **Identificación de áreas de mejora:** Permite identificar las áreas de servicio que requieren mejoras para cumplir con las expectativas de los usuarios. Al evaluar diferentes dimensiones de calidad del servicio, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la tangibilidad, las organizaciones pueden identificar los aspectos específicos que deben mejorarse para ofrecer un servicio de mayor calidad. (Maldonado S. , 2020)
- **Toma de decisiones informada:** Al utilizar el modelo Servperf, las organizaciones pueden tomar decisiones informadas sobre la asignación de recursos y la implementación de estrategias para mejorar la calidad del servicio. Los resultados de la evaluación proporcionan información valiosa sobre las fortalezas y debilidades del servicio, lo que ayuda a priorizar las acciones de mejora y a optimizar los recursos disponibles. (Maldonado S. , 2020)
- **Fomento de la lealtad y la satisfacción del usuario:** La calidad del servicio es un factor crucial para la satisfacción y la lealtad del usuario. Al utilizar el modelo Servperf para mejorar la calidad del servicio, las organizaciones pueden aumentar la satisfacción del usuario, fomentar la lealtad y generar relaciones a largo plazo con los usuarios. Esto, a su vez, puede conducir a mayores niveles de retención de usuarios y a un crecimiento sostenible del negocio. (Maldonado S. , 2020)

El modelo Servperf es importante porque proporciona una metodología efectiva para medir y mejorar la calidad del servicio percibida por los usuarios. Ayuda a las organizaciones a comprender las expectativas de los usuarios, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas del usuario.

El cálculo para determinar la calidad del servicio, se lo realizara utilizando la siguiente ecuación;

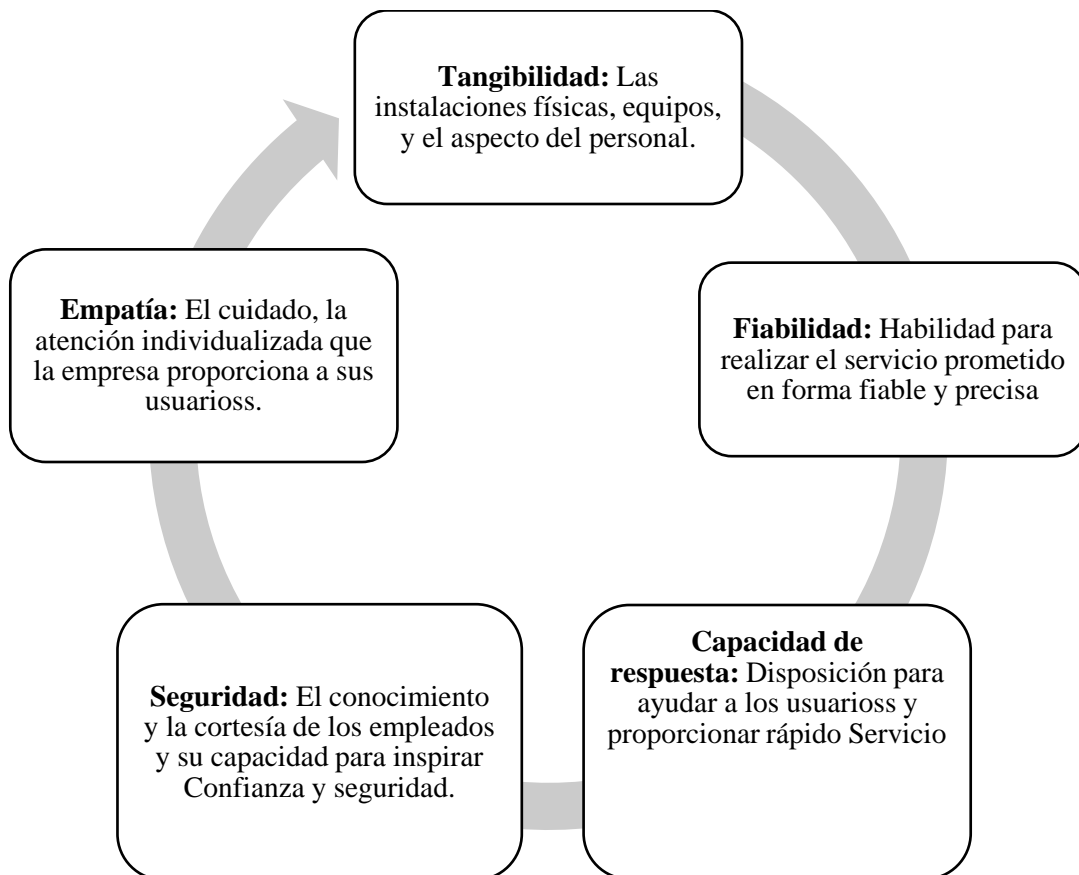
$$Q_i = \sum_{j=1}^K W_j P_{ij}$$

Dónde:

- Q_i = calidad percibida global del elemento i ;
- k = número de atributos
- P_{ij} = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j ;
- W_j = importancia del atributo j en la calidad percibida.

4.10.2. Dimensiones del modelo Servperf

Figura 3. Dimensiones del modelo Servperf



Nota. La figura muestra las características para un servicio al usuario con calidad. Fuente: (Maldonado S. , 2020). *Elaborado por;* Dayana Cabrera

El modelo Servperf ofrece una estructura integral y bien definida para evaluar cómo los usuarios perciben la calidad de un servicio. Sus cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles) abordan de manera completa todos los elementos clave que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio. Al tener en cuenta y trabajar en la mejora de las presentes dimensiones, las organizaciones e instituciones pueden elevar la satisfacción de los usuarios y proporcionar un servicio de mayor calidad.

4.10.3. Ventajas del modelo Servperf

- Su alto grado de fiabilidad (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva que la del modelo de la escala basada en diferencias.
- Requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario debido a que sólo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.
- Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.
- El trabajo de interpretación y el análisis es más fácil de llevar a cabo

En términos generales, la escala es la misma, pero varía el enfoque de evaluación, solo se miden las percepciones no las expectativas, sin embargo, para (Jain & Gupta, 2004), una escala ideal de medición de calidad no es aquella que tiene el mejor comportamiento psicométrico, sino aquella con la suficiente fuerza para proporcionar información a los gerentes acerca de acciones correctivas en caso de fallas en la calidad. (Castañeda, 2017)

En este sentido, para estos autores, es clara la superioridad de Servperf en cuanto a validez, fiabilidad, varianza explicada y solidez metodológica. Finalmente, una de las razones para la selección de Servperf, es proporcionar la mayor facilidad para los encuestados, dado que hay menos ítems por ende menos posibilidad de confusión puesto que sólo se tiene en cuenta el desempeño de la empresa en la prestación del servicio. Por estos motivos se crea el Servperf basado únicamente en las percepciones

4.11. Escala de Likert

La escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos cuantitativos utilizado dentro de la investigación. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de

medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto. (Maldonado S. , 2007)

Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:

- (1) Completamente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni es desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Completamente de acuerdo

4.12. Marco conceptual

4.12.1. Percepción

Según la psicología clásica de Neisser, la percepción es un proceso activo-constructivo en el que la persona que percibe «contrasta» la nueva información con sus propios esquemas internos, producto de su aprendizaje, y rechaza o acepta la información suministrada por el estímulo, en razón de la adecuación o no a su esquema personal.

Según Neisser, este enfoque subraya la importancia del papel activo del individuo en el proceso perceptual y cómo los procesos cognitivos internos influyen en la interpretación de los estímulos del entorno. Además, sugiere que la percepción es dinámica y adaptable, y que la interpretación de la información puede cambiar según el contexto y las experiencias individuales.

4.12.2. Calidad

Según Joseph Juran, la calidad se define como "adecuación para el uso". En su enfoque, la calidad se basa en la capacidad de un producto o servicio para cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios. Juran enfatiza que la calidad debe ser vista desde la perspectiva del usuario y que no se trata solo de cumplir con estándares o especificaciones, sino de proporcionar un valor real al usuario. (Evans & Lindsay, 2008)

En conclusión, según Juran, la calidad se centra en satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, y se logra a través de una planificación cuidadosa, un control riguroso y un enfoque constante en la mejora. La calidad no es simplemente cumplir con estándares, sino proporcionar un valor real y una experiencia satisfactoria al usuario.

4.12.3. Calidad en el servicio

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus usuarios y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el usuario se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado. (López, 2013)

En resumen, la calidad en el servicio público es fundamental para asegurar la satisfacción ciudadana, fortalecer la imagen institucional, garantizar los derechos ciudadanos, promover la eficiencia en la gestión pública y contribuir al desarrollo socioeconómico de una comunidad.

4.12.4. Servicio

(Gronroos, 1990) lo define como una actividad o serie de actividades de una naturaleza más o menos intangible que normalmente, pero no necesariamente, se llevan a cabo en las interacciones entre el usuario y el servidor y/o recursos físicos bienes y/o sistemas del proveedor, que se ofrecen como solución a los problemas del consumidor.

En base a las definiciones de los diferentes autores un servicio, es un conjunto de acciones realizadas por un grupo de personas calificadas encaminadas a servir a una determinada población, convirtiéndose en un bien intangible, el cual va orientado a satisfacer las diferentes necesidades que presenta cada individuo. Por cuanto la calidad del servicio prestado por una institución es asociada a su cualidad y durabilidad (Casermeiro)

En conclusión, el servicio se refiere a una actividad o acción realizada por una persona con el propósito de satisfacer las necesidades o demandas de otra persona. Implica brindar atención, asistencia o soporte a alguien, ya sea a nivel profesional o personal.

4.12.5. Usuario

Un usuario es una persona o entidad que utiliza o se beneficia de un producto, servicio o sistema. En el contexto de servicios públicos o privados, un usuario se refiere a aquel individuo que hace uso de dichos servicios para satisfacer sus necesidades o requerimientos. Puede ser un usuario, consumidor, paciente, usuario de un sitio web, entre otros. El usuario es quien interactúa con el servicio y busca obtener beneficios o soluciones a través de su utilización.

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (López, 2013)

El usuario es aquel que busca satisfacer una necesidad o deseo específico a través de la adquisición de bienes o servicios ofrecidos por un proveedor.

4.12.6. Atención al usuario

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los usuarios en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de los mismos. (López, 2013)

La atención al usuario es de vital importancia para garantizar la satisfacción de los clientes, fomentar su fidelización, diferenciarse de la competencia, resolver problemas de manera eficiente y obtener información para la mejora continua de la empresa. Una atención al usuario de calidad es fundamental para el éxito y crecimiento de cualquier organización.

4.12.7. Satisfacción del usuario

(Kotler & Lane, 2006) define la satisfacción del usuario como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Dicho de otra forma, una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el usuario queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el usuario queda satisfecho.

Se refiere al grado de cumplimiento de las expectativas, necesidades y deseos de un usuario o cliente en relación con un producto, servicio o experiencia proporcionada por una organización. Es un indicador clave de la calidad percibida por el usuario y refleja su nivel de contento y gratificación después de haber interactuado con la entidad. (Casermeiro)

Es importante destacar que la satisfacción del usuario no se limita únicamente al cumplimiento de los aspectos básicos y funcionales de un producto o servicio, sino que también incluye aspectos emocionales, sociales y psicológicos. La satisfacción del usuario puede ser evaluada a través de encuestas, comentarios, evaluaciones de desempeño y otras herramientas de retroalimentación. (Kotler & Lane, 2006)

Lograr la satisfacción del usuario es fundamental para mantener relaciones duraderas y positivas con los usuarios, fomentar su fidelidad y promover la recomendación y el boca a boca positivo. Además, la satisfacción del usuario puede tener un impacto directo en el éxito y la reputación de una organización, ya que los usuarios satisfechos son más propensos a convertirse

en clientes y/o usuarios recurrentes y a compartir su experiencia positiva con otros. (Kotler & Lane, 2006)

Según las definiciones señaladas hablar de satisfacción tiene que ver con el cumplimiento de las expectativas cumpliendo con las necesidades de los usuarios a través del servicio recibido.

Finalmente se podría decir que la satisfacción del usuario se refiere a la evaluación que hace el usuario sobre si un producto o servicio cumplió con sus necesidades y expectativas. Esta evaluación se basa en las características y percepciones de calidad del producto o servicio. Analizar la satisfacción del usuario es importante para las empresas, ya que les ayuda a comprender cómo están cumpliendo con las expectativas de sus usuarios y cómo pueden mejorar para brindar una experiencia más satisfactoria.

4.13. Marco legal

En este punto, se mencionaran las leyes, reglamentaciones y normativas que rigen la adecuada prestación de servicios en la Jefatura de recaudaciones municipales. Estas regulaciones se centran en garantizar la calidad de los servicios, y serán analizadas en orden jerárquico en términos de su cumplimiento.

4.13.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

Según el Artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Por otra parte, el Artículo 53 determina que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

De igual manera se considera el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República “establece el derecho de las personas a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato. Además, garantiza el derecho de recibir información adecuada y veraz sobre el contenido y las características de dichos bienes y servicios”

A sí mismo, en el Art. 227 instituye que “la administración pública es un servicio para la sociedad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, planificación, transparencia y evaluaciones” (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Estos artículos buscan asegurar que los ciudadanos tengan acceso a productos y servicios de calidad, con información transparente, y que las entidades que brindan servicios públicos estén comprometidas con la satisfacción del usuario y la pronta solución de cualquier problema que pueda surgir. Esta es una forma de proteger los derechos del usuario y por ende garantizar un nivel adecuado de atención y servicio.

4.13.2. Ley Orgánica del servicio público

El Artículo 2 determina que el servicio público tiene por objetivo proponer al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y normas que fundamentan el procedimiento de mejora de la calidad de servicio. (Losep, 2010)

Así mismo, el Artículo 22 y 24 se mencionan los deberes y las prohibiciones de los servidores públicos, a fin de que puedan emplearse para preparar a los servidores públicos de la Jefatura de Recaudaciones Municipales en cuanto a la competitividad y la mejora de sus funciones, de tal modo que se garantice la calidad en los servicios que brinda la Jefatura y por ende en pro de los objetivos propuestos por la institución. (Losep, 2010)

Los presentes artículos de la Ley Orgánica del Servicio Público destacan la importancia de impulsar el desarrollo de los servidores públicos y mejorar la eficiencia y calidad de los servicios que brindan. Al establecer responsabilidades y restricciones, se busca garantizar que los empleados públicos cumplan con altos estándares éticos y profesionales, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos institucionales y al bienestar general de los usuarios y/o sociedad.

4.13.3. Ley para la Optimización y eficiencia de trámites Administrativos

Dentro de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, también conocida como Ley de Simplificación Administrativa, en Ecuador, se encuentran diversos artículos que abordan la eficiencia de los trámites con el fin de ofrecer un servicio de calidad. El objetivo de esta ley es agilizar los procedimientos administrativos y simplificar los trámites tanto para los ciudadanos como para las instituciones públicas. Algunos de los artículos relevantes son:

En el Art.- 1 nos menciona que tiene por objeto “disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad” (Ley para la Optimización y eficiencia de trámites Administrativos, 2018)

De igual forma en el artículo 22 se menciona la “implementación de mecanismos de calificación del servicio. Se deberán implementar mecanismos, preferiblemente electrónicos, para que los usuarios puedan calificar la atención recibida por parte de los servidores públicos. Además, se deberán habilitar buzones donde los usuarios puedan depositar quejas o reclamos. Para esto, se deberá cumplir con la normativa establecida por el ente rector del trabajo. Los resultados de las calificaciones y las quejas o reclamos presentados por los usuarios deberán ser considerados para evaluar el desempeño del servidor público” (Ley para la Optimización y eficiencia de trámites Administrativos, 2018)

4.13.4. Ley Ecuatoriano del Sistema Ecuatoriano de calidad

El Artículo 1, literal III de la presente Ley, menciona que se debe promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana, mientras que, por otro lado, el Artículo 4, literal c) indica que se deben establecer mecanismos e incentivos para la promoción de la calidad en la sociedad ecuatoriana. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2007)

La ley enfatiza en la importancia de crear una cultura de calidad en la sociedad ecuatoriana y para ello, se propone establecer mecanismos e incentivos que impulsen la adopción de prácticas de mejora continua y competitividad en todos los alrededores. Esto busca elevar los estándares de calidad en el país y fomentar un desarrollo más sólido y competitivo en beneficio de la sociedad.

4.13.5. Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño

Es importante considerar la norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño, establece los lineamientos y procedimientos para la evaluación del desempeño de los servidores públicos en el ámbito del sector público.

De acuerdo al Art. 15 de los” niveles de satisfacción de usuarios externos, se mide la satisfacción de los usuarios externos. La evaluación se realiza mediante encuestas de satisfacción sobre la calidad de los productos y/o servicios recibidos por los usuarios externos, siguiendo la metodología emitida por el Ministerio del Trabajo” (Norma Técnica del Subsistema de Evaluación de Desempeño, 2018)

4.13.6. Norma Técnica de Calificación de Servicios y Evaluación de Desempeño

La presente norma técnica tiene por objeto establecer las políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permitan a las instituciones del Estado, medir y mejorar el desempeño organizacional desde la perspectiva institucional, de las unidades o procesos internos, de los ciudadanos y de las competencias del recurso humano en el ejercicio de las actividades y tareas del puesto.

Por otra parte, el Art. 3.- Del Subsistema de Evaluación del Desempeño consiste en un mecanismo de rendición de cuentas programada y continua, basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, por las unidades organizacionales o procesos internos y por sus funcionarios y servidores, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan. Regula desde la perspectiva de los recursos humanos, calificación que será complementaria a los resultados alcanzados desde la dimensión de la institución, de las unidades o procesos internos y/o el grado de satisfacción de los ciudadanos y/o de los usuarios de bienes o servicios públicos. El fin de la evaluación del desempeño será que la institución, las unidades o procesos internos y sus funcionarios y servidores, tengan una visión consensuada y de conjunto que genere condiciones para aplicar eficientemente la estrategia institucional, tendiente a optimizar los servicios públicos que brindan los funcionarios y servidores; y volverlos más productivos, incrementando al mismo tiempo la satisfacción de los ciudadanos.

La finalidad de esta norma técnica es establecer directrices, procedimientos y herramientas técnicas y operativas para que las entidades gubernamentales puedan evaluar y mejorar su rendimiento organizacional. El Subsistema de Evaluación del Desempeño se centra en la rendición de cuentas de forma planificada y continua, comparando los resultados logrados con los objetivos esperados por la institución, unidades internas, procesos y empleados. Esta evaluación abarca tanto las responsabilidades de los cargos como la satisfacción de los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos. Su objetivo es desarrollar una visión compartida que facilite la optimización de los servicios públicos, el incremento de la productividad del personal y la mejora de la satisfacción de los ciudadanos.

4.14. Marco institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón de Loja

El Ilustre Municipio de Loja, actual Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD), es un organismo de gobierno local encargado de promover el desarrollo sustentable del cantón utilizando adecuadamente la Planificación Estratégica como herramienta de gestión, el tratamiento equitativo a los problemas que le incumben, la participación ciudadana y el cabal rendimiento de cuentas: con el propósito de contribuir al bienestar material y espiritual de la colectividad, el fortalecimiento del civismo, la confraternidad, el progreso y la unidad nacional.

Misión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja es una “Institución Autónoma y Descentralizada que genera, orienta y norma planificadamente el desarrollo cantonal urbano y rural, dotando de obras de infraestructura y equipamiento básicos con aporte de la comunidad, ofertando servicios de calidad para elevar el nivel de vida de su población con igualdad social. Transparencia, potencia los recursos humanos, económicos y naturales, mediante la gestión financiera nacional e internacional y asume con responsabilidad el proceso de descentralización.

Visión

Transformar al GAD Municipal de Loja, en una Loja para todos líder e innovador, sensible, a las necesidades de sus habitantes eficaz y eficiente a la prestación de servicios públicos que fortalezca su identidad, patrimonio cultural y cohesión social, posicionándolo como referente nacional e internacional de su valor integral. Políticas de Gestión.

4.14.1. Situación actual de la Jefatura de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón de Loja ubicado en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren

La Jefatura de recaudaciones municipales es un área que corresponde a la Dirección Financiera, misma que tiene el objetivo de obtener los recursos financieros necesarios para el funcionamiento y desarrollo de un municipio. Estos recursos son utilizados para financiar servicios públicos, infraestructuras, programas sociales y demás actividades que contribuyan al bienestar de la comunidad local.

Algunos objetivos específicos de las recaudaciones municipales pueden incluir:

- Recaudar impuestos, tasas y contribuciones municipales de manera justa y equitativa, asegurando que todos los contribuyentes cumplan con sus obligaciones fiscales.
- Garantizar la sostenibilidad financiera del municipio, asegurando que los ingresos sean suficientes para cubrir los gastos operativos y de inversión.
- Promover la eficiencia en la gestión de los recursos financieros, buscando maximizar los ingresos y minimizar los costos administrativos.
- Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, a través de la educación tributaria, la simplificación de trámites y la atención al contribuyente.
- Implementar medidas de control y fiscalización para prevenir la evasión y el fraude fiscal, garantizando la transparencia en la gestión de las recaudaciones municipales.

En resumen, el objetivo principal de las recaudaciones municipales es garantizar la disponibilidad de recursos financieros necesarios para el funcionamiento y desarrollo del municipio, con el fin de proporcionar servicios de calidad y beneficios a la comunidad local, sin embargo el logro de la presente no es total; dado que la Jefatura d recaudaciones municipales hasta hoy en día se puede evidenciar largas colas que hacen los usuarios para satisfacer o hacer uso de los servicios que prestan los servidores públicos.

Los problemas en las recaudaciones municipales relacionados con la atención pueden incluir los siguientes:

- Atención deficiente: La falta de personal capacitado y suficiente en los departamentos de recaudación puede resultar en una atención deficiente a los contribuyentes. Esto puede generar demoras en la resolución de consultas, falta de claridad en los procedimientos y dificultades para obtener información precisa.
- Falta de canales de comunicación efectivos: Si no se brindan canales de comunicación adecuados, como líneas telefónicas, correos electrónicos o portales en línea, los contribuyentes pueden enfrentar dificultades para acceder a la información necesaria sobre sus obligaciones tributarias. Esto puede generar confusión y frustración.
- Falta de información clara: La falta de información clara y comprensible sobre los impuestos y tasas municipales puede dificultar que los contribuyentes entiendan sus obligaciones y realicen los pagos correspondientes. Esto puede resultar en errores en la declaración y el pago, así como en posibles sanciones por incumplimiento.

- **Procesos burocráticos:** Si los procesos para realizar pagos o presentar declaraciones son complejos y burocráticos, los contribuyentes pueden experimentar dificultades para cumplir con sus obligaciones. Esto puede generar retrasos en los pagos y un aumento en la morosidad.
- **Falta de opciones de pago:** La ausencia de diversas opciones de pago, como pagos en línea, débito automático o pagos en establecimientos autorizados, puede limitar la comodidad y accesibilidad para los contribuyentes. Esto puede resultar en una menor disposición para realizar los pagos a tiempo.
- **Falta de seguimiento y resolución de problemas:** Si los contribuyentes enfrentan problemas o discrepancias en relación con sus pagos o trámites, es importante que el municipio brinde un seguimiento adecuado y una pronta resolución. La falta de atención y solución a estos problemas puede generar insatisfacción y desconfianza por parte de los contribuyentes.

Es fundamental que los municipios prioricen la atención al contribuyente, estableciendo procesos claros y eficientes, facilitando el acceso a la información, promoviendo canales de comunicación efectivos y brindando un seguimiento adecuado a los problemas planteados por los contribuyentes. Esto contribuirá a mejorar la experiencia de los contribuyentes y fomentar un cumplimiento más efectivo de las obligaciones tributarias.

4.14.2. Misión de la Jefatura de Recaudaciones Municipales-

Recaudar los ingresos tributarios, no tributarios, de crédito público y por concepto de donaciones, regalías, transferencias, venta de bienes y servicios y recuperación de préstamos.

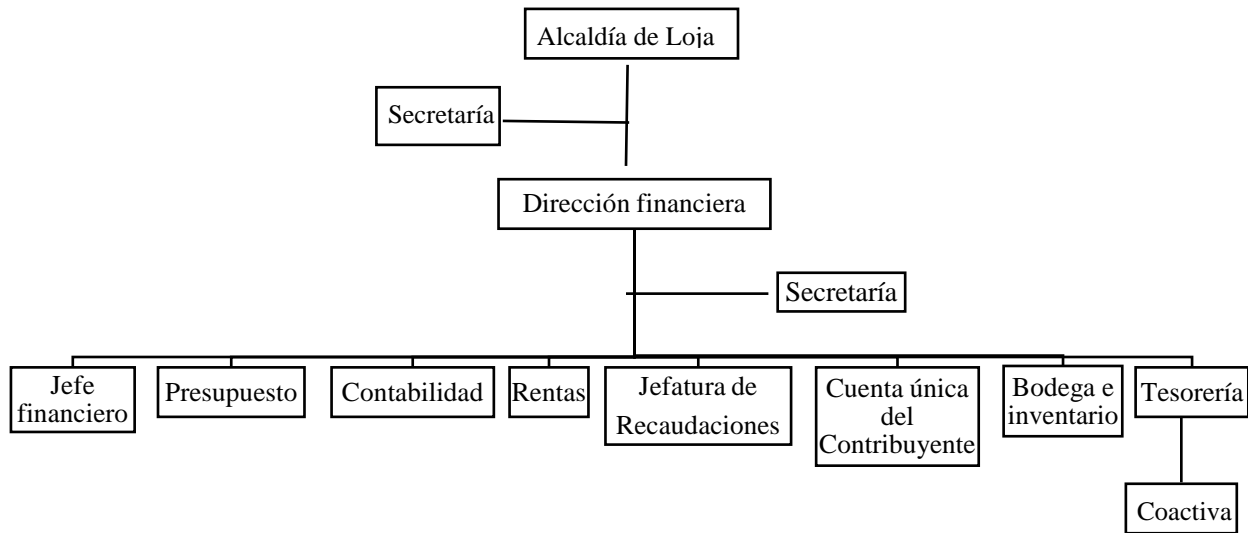
4.14.3. Productos.-

1. Aplica normas, políticas y procedimientos para mejorar el Sistema de Recaudación
2. Ejecuta el cobro de títulos de crédito y el reporte respectivo
3. Dirige las operaciones de recaudación del Municipio de Loja, tomando en consideración los procedimientos determinados por la Ley.
4. Recauda y custodia los recursos financieros que ingresan por pago de tributos determinados en las leyes y ordenanzas vigentes
5. Controla la recaudación de impuestos prediales, patentes y otros conceptos
6. Realiza depósitos diarios de las recaudaciones efectuadas
7. Atiende a usuarios en sus reclamos y remitirlos a la autoridad competente.

8. Mantiene un estricto control de los valores recaudados y documentos en custodia.
9. Mantiene informado al Director Financiero, de alguna anomalía antes de emitir una resolución.
10. Lleva un registro del desenvolvimiento de los trámites de la dependencia a su cargo.
11. Realiza arquezos sorpresivos a las cajas.
12. Establece los mecanismos necesarios para que los valores recaudados estén debidamente cobertura dos
13. Programa, coordina, supervisa, ejecuta y evalúa los procesos y actividades operativas, vinculadas con la cobranza de deudas y fiscalización de carácter tributario.
14. Diseña, formula, elabora y ejecuta estrategias que permitan una adecuada recaudación y fiscalización tributaria.
15. Elaborar, analiza, y evalúa los cuadros estadísticos de los ingresos tributarios de su competencia, remitiéndolos a la Dirección Financiera.
16. Emite valores de cobranza, tales como: órdenes de pago, resoluciones de determinación, resoluciones de multas tributarias, entre otros.
17. Emite Resoluciones que aprueben las solicitudes de fraccionamiento de pago.
18. Emite Resoluciones que declaren la pérdida del beneficio del fraccionamiento otorgado.
19. Transfiere a la unidad de ejecución coactiva los valores de cobranza y multas administrativas.
20. Emite constancia de no adeudo a solicitud del contribuyente.
21. Formula, elabora y propone normas, ordenanzas, directivas, procedimientos, reglamentos, proyecto de resolución y otras de su competencia.
22. Las demás funciones en el ámbito de su competencia que le asigne la Dirección Financiera

4.14.4. Organigrama estructural

Figura 4. Organigrama organizacional



Nota. La figura muestra la estructura orgánica de la Dirección financiera- Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja. *Elaborado por; Dayana Cabrera*

5. Metodología

5.1. Área de estudio

Como área de estudio, se tomó en consideración la Jefatura de Recaudaciones Municipales del GAD Municipal de Loja ubicado en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren ubicado en la parte Central de la ciudad de Loja, perteneciente a la Parroquia del Valle.

5.2. Enfoque metodológico

El presente trabajo de investigación tiene un alcance descriptivo, ya que se describe la situación actual del servicio brindado por parte de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja de una forma más precisa; es de tipo no experimental ya que se basó en observaciones de las situaciones existentes dentro de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal del Cantón de Loja; finalmente tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, esto debido a que las percepciones al ser cualitativas e integrar la escala de Likert para su interpretación se hacen cuantitativas.

5.3. Método inductivo

Este método permitió determinar cuáles son las percepciones que tienen cada uno de los usuarios en el servicio que reciben por parte de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal del Cantón de Loja ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren y así mismo sirvió para poder generalizar las percepciones acerca de la calidad de este servicio.

5.4. Método deductivo

Este método sirvió para obtener información general acerca de la percepción de la calidad del servicio que presta la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja, a partir del marco teórico que sustenta esta investigación, además para la recolección de datos se utilizó instrumentos como las encuestas, entrevista, y ficha de observación, así como la realización de conclusiones y recomendaciones.

5.5. Método analítico- sintético

Este método estudió los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual y luego se integran dichas partes para

estudiarlas de manera holística e integral. Este método se utilizó para analizar la presentación de los datos, establecer las conclusiones, recomendaciones y llegar a identificar la propuesta de investigación para la Jefatura de Recaudaciones Municipales del GAD Municipal del Cantón de Loja.

5.6. Técnicas

5.6.1. Ficha de observación:

La ficha de observación fue realizada por la investigadora y aplicada en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal, con el propósito de tener una idea clara respecto a la situación presente en el área de recaudaciones.

Es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada. (Bernal, 2010)

5.6.2. Entrevistas:

La entrevista se aplicó a los actores claves de la institución, entre ellos a la directora de la dirección Financiera y jefa de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de la ciudad de Loja ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren, con la finalidad de conocer más a fondo las problemáticas que se presentan al momento de brindar la atención a los usuarios.

Es una técnica orientada a establecer contactos directos con las personas que se consideren fuentes de información. A diferencia de la encuesta que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse a un cuestionario muy flexible, tiene como propósito de tener información más espontánea y abierta, durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio. (Bernal, 2010)

5.6.3. Encuestas:

Fue dirigida a los usuarios que reciben atención por parte de los servidores de la Jefatura de recaudaciones municipales de la ciudad de Loja. La presente tuvo la finalidad de levantar información acerca del nivel de satisfacción frente a los servicios que perciben los usuarios utilizando el modelo Servperf, misma que se encuentra diseñada de 22 preguntas, los cuales permitirán obtener información acerca de los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2010)

5.7. Método servperf

Como ya se lo determinó anteriormente para el levantamiento de información y cumplimiento del segundo objetivo se utilizó el método Servperf de acuerdo a las dimensiones ya establecidas en dicho método.

Cada dimensión del modelo Servperf está compuesta por sus preguntas, mediante las cuales se pudo medir la calidad y la percepción que tienen los usuarios por la atención recibida por parte de los servidores públicos de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren.

A continuación, en la Tabla 1, se muestra la estructura del instrumento Servperf, en el cual se identifica como están constituidas las preguntas del cuestionario que se aplicó en el presente proyecto de investigación, resultando que las primeras cuatros preguntas miden los elementos tangibles; las cinco siguientes miden la fiabilidad; desde la pregunta diez hasta la trece estudia la capacidad de respuesta; la pregunta catorce a la dieciocho la seguridad y finalmente las cuatro últimas miden la empatía.

Tabla 1. Estructura del modelo Servperf y su descripción

Dimensiones	Preguntas	Descripción
Elementos tangibles	Pregunta 1- 4	Mide la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos y la apariencia de los empleados
Fiabilidad	Pregunta 5- 9	Mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.
Capacidad de respuesta	Pregunta 10- 13	Mide la voluntad de ayuda a los usuarios, la rapidez y la agilidad del servicio.
Seguridad	Pregunta 14- 18	Mide el conocimiento, la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
Empatía	Pregunta 19- 22	Mide la atención esmerada e individualizada, la facilidad de acceso a la información, la capacidad de escuchar y entender las necesidades.

Nota. Estructura del modelo Servperf. Fuente. (Maldonado S. , 2020) **Elaborado por;** Dayana Cabrera

Por otro lado, además de utilizar el modelo Servperf, también se utilizó una escala de Likert de cinco puntos y la interpretación de la misma se la realizará en función de la siguiente escala:

- (1) Completamente en desacuerdo (Actitud en extremo desfavorable y negativa)
- (2) En desacuerdo (Actitud medianamente desfavorable y negativa)
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (actitud neutra o indecisa)
- (4) De acuerdo (Actitud medianamente favorable y positiva)
- (5) Completamente de acuerdo (Actitud en extremo favorable y positiva)

La interpretación de los resultados de acuerdo a sus dimensiones se lo realizó en función de la siguiente escala:

1	0 - 20%
2	21- 40 %
3	41- 60%
4	61- 80%
5	81- 100%

Así mismo, para el análisis e interpretación de los resultados de la percepción de la calidad del servicio de Recaudaciones Municipales de Loja, se lo realizó en función de la siguiente escala del coeficiente de confiabilidad planteado por Ruiz (1998) que se detalla a continuación:

0 - 20%	Muy baja
21- 40 %	Baja
41- 60%	Moderada
61- 80%	Alta
81- 100%	Muy alta

5.8. Población

Es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (Arispe & et al., 2020)

$$n = \frac{Z^2 * \sigma^2}{E^2}$$

Dónde:

- Z: Nivel de confianza de 95%
- σ : Desviación estándar poblacional esperada
- E: Margen de error aceptado

La población objeto de estudio estará conformada por los usuarios y/o contribuyentes del servicio de Recaudaciones Municipales del GAD de Loja ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren, donde según datos de dicha entidad mensualmente se atienden 725.000 personas.

5.8.1. Muestra

Una muestra se refiere a una porción representativa de una población más amplia. Es decir, en lugar de recopilar datos de todos los individuos o elementos de una población, se selecciona una muestra que representa de manera adecuada las características y la variabilidad de la población objetivo. (Arispe & et al., 2020)

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

- Z: Nivel de confianza de 95%
- σ : Desviación estándar poblacional esperada
- e: Margen de error aceptado
- p: Probabilidad de que ocurra el evento
- q: Probabilidad de que no ocurra

Tamaño de la muestra	
N	725.000
p	0,5
q	0,5
Z	1,96
e	0,05
n	383,96

Desarrollo:

$$n = \frac{725000(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(725000 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{725000 * (3,8416)(0,25)}{724999 * (0,025) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{725000*0,9604}{724999*0,025+0,9604}$$

$$n = 384//$$

Para poder llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación, se procedió a utilizar la técnica de la encuesta del modelo Servperf, el cual se tomó una muestra de la atención mensual total que brindan los servidores de la Jefatura de Recaudaciones del Gad Municipal de Loja en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren, el cual generó una muestra de 384 personas a las que se encuestará.

Cabe mencionar que este tamaño de muestra permitió obtener resultados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Es importante recordar que el tamaño de muestra es decisivo para garantizar que los resultados sean representativos de la población total y para mantener una precisión estadística aceptable.

6. Resultados

Para dar cumplimiento a los objetivos de la presente investigación, se procedió a aplicar ficha de observación, entrevistas y encuestas a usuarios de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja, ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren.

Objetivo 1; Describir la situación actual de la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja, durante el periodo 2023

Para el cumplimiento del primer objetivo de este estudio, se llevó a cabo una ficha de observación y entrevistas a los principales actores claves de la Jefatura de Recaudaciones Municipales del cantón de Loja, ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren.

Las entrevistas aplicadas a la jefa departamental y directora financiera de la institución, proporcionaron una visión general sobre la calidad del servicio que ofrece la Jefatura a los usuarios, y se contrastó con la ficha de observación realizada por la investigadora.

A continuación, se presentan los resultados del presente objetivo:

Elementos tangibles

La situación actual en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja presenta desafíos tanto en aspectos tangibles como en la calidad de la atención proporcionada a los usuarios. En cuanto a los elementos tangibles, que incluyen instalaciones físicas, se destaca la presencia de 12 ventanillas diseñadas para la atención al usuario, indicando la importancia asignada a brindar un servicio adecuado para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

No obstante, la ficha de observación revela una perspectiva diferente, ya que, a pesar de contar con un número suficiente de ventanillas para ofrecer un servicio eficiente, algunas de ellas no están operativas en ciertos horarios, especialmente durante periodos de alta afluencia de personas. En relación con los equipos utilizados en la jefatura, se plantea la posibilidad de debilidades en la prestación del servicio de recaudaciones, específicamente en lo que respecta a la actualización de equipos y software (ver tabla 11, 12). En otras palabras, los equipos informáticos empleados no son modernos, lo que impacta negativamente en las actividades del personal encargado de recaudaciones al carecer de tecnología ágil y actualizada. Es importante que se tomen medidas para mejorar tanto la infraestructura como el equipo tecnológico, a fin de brindar un servicio ágil y satisfactorio para los usuarios.

Confianza y agilidad en la atención al usuario

En este aspecto, tanto la jefa de Recaudaciones Municipales como la directora Financiera señalaron que el personal del área de recaudaciones recibe formación en el manejo de sistemas y en la atención al usuario antes de comenzar sus labores. Esta capacitación busca lograr que el personal inspire confianza en los usuarios, especialmente porque no todos los nuevos miembros del equipo tienen conocimiento previo de los servicios que ofrece el área de recaudaciones.

Sin embargo, esta afirmación choca con las observaciones realizadas por la investigadora, ya que se evidenció una actitud de inconformidad por parte de algunos usuarios luego de la atención brindada en recaudaciones por cuanto no brindan la información y tampoco responden a las inquietudes que presentan los usuarios.

Trato de los servidores públicos

En cuanto al trato de los servidores públicos, la Jefa de Recaudaciones y Directora financiera, mencionaron que se han implementado medidas como reuniones de trabajo con el personal del área de recaudaciones para detectar debilidades y proponer soluciones; asimismo, se imparten instrucciones operativas relacionadas con la calidad en la atención del usuario, el trato de los servidores públicos, consideraciones importantes para reducir tiempos de espera y mejorar ciertos aspectos que requieren mayor atención. Sin embargo, esta afirmación se opone con los resultados de la ficha de observación realizada, ya que se observó que no todo el personal del área de recaudaciones brinda al usuario una atención con calidez y respeto, puesto que en algunos momentos se observó expresiones inadecuadas por parte de los servidores de esta jefatura hacia los usuarios, lo cual evidencian falta de entusiasmo al realizar sus actividades y con mayor razón frente al usuario.

Finalmente, es importante destacar que se pudo apreciar el cumplimiento adecuado de los horarios en la Jefatura de Recaudaciones Municipales, lo cual contribuye a mantener la satisfacción de los usuarios. Además, la atención personalizada que se brinda a los usuarios que utilizan el servicio en el área de Recaudaciones es otro factor que genera un nivel de satisfacción positiva entre los usuarios.

- **Objetivo 2: Medir el nivel de calidad de la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja, durante el periodo 2023.**

Para el cumplimiento del segundo objetivo se procedió a realizar las encuestas a los usuarios que reciben los servicios que brinda la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal, esto con la finalidad de conocer la percepción que tienen acerca de la calidad del servicio que perciben por parte de la misma, utilizando el método Servperf.

A continuación, primeramente, se presenta información demográfica de acuerdo a las encuestas realizadas:

Información demográfica

Los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a los usuarios que utilizan los servicios ofrecidos por la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja, localizada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren, revelan ciertos patrones demográficos. El 53% de los usuarios son mujeres, mientras que el 47% de los encuestados son hombres. Por otra parte, se evidenció que en el periodo investigado el mayor porcentaje 24% está comprendido entre edades de 34 y 41 años, seguido del grupo de edades de 26 a 33 años con un 20%. Por otro lado, con un 19%, está comprendido las edades de 42 a 49 años; así mismo están los grupos de 50 a 57 años de edad con el 14% y 58 años de edad en adelante que representan el 13% respectivamente. Finalmente, el 9% de quienes acuden al servicio en Recaudaciones se encuentra comprendidos entre la edad de 18 a 25 años.

Dimensiones del modelo Servperf

Las encuestas realizadas son preguntas diseñadas en el modelo Servperf, mismas que constan de 22 preguntas y divididas por dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Para la interpretación de la misma se utilizó la escala de Likert dónde, (1) indica *Completamente en desacuerdo* (Actitud en extremo desfavorable y negativa); (2) *En desacuerdo* (Actitud medianamente desfavorable y negativa); (3) *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* (actitud neutra o indecisa); (4) *De acuerdo* (Actitud medianamente favorable y positiva); y (5) *Completamente de acuerdo* (Actitud en extremo favorable y positiva). Así mismo, cabe mencionar que 5 es la puntuación máxima y 1 la puntuación mínima con respecto a la percepción del resultado (Pij).

Los resultados de las encuestas realizadas con respecto a las dimensiones son los siguientes;

Elementos tangibles

Esta dimensión tiene como objetivo analizar las características y elementos que conforman las instalaciones físicas, la presentación del personal, la infraestructura, los equipos y los medios de comunicación utilizados en los servicios proporcionados por la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja.

Tabla 2. Elementos tangibles

Variables	Elementos tangibles						Promedio de la calidad según dimensión	
	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	TOTAL	Pij	%
	Equipos modernos	13,54%	53,13%	13,80%	17,97%	1,56%	100%	2,41
Instalaciones físicas	10,68%	57,29%	13,02%	16,15%	2,86%	100%	2,43	48,65%
Personal/ apariencia	1,56%	22,66%	7,81%	38,80%	29,17%	100%	3,71	74,27%
Infraestructura	4,69%	62,24%	15,63%	15,63%	1,82%	100%	2,48	49,53%

Nota. Aplicación de la encuesta en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja.
Elaborado por; Dayana Cabrera

El análisis de la tabla 2 revela que los “Elementos tangibles” como equipos modernos, instalaciones físicas e infraestructura en la Jefatura de Recaudaciones Municipales de Loja son percibidos de manera desfavorable por los usuarios, donde se observa que el 53,13% de los encuestados califican como el aspecto menos satisfactorio la variable de los “Equipos modernos”, con un promedio de 2,41, equivalente al 48,18% “en desacuerdo”. Esto señala que los usuarios mantienen una actitud en gran parte desfavorable y negativa hacia esta variable del servicio. Esta reacción se debe a la presencia de problemas en algunos casos con el equipo tecnológico, y en particular a la falta de un sistema funcional o actualizado, lo que conlleva retrasos en la prestación del servicio. Así mismo, en relación a las “Instalaciones físicas” se observa que el 57,29% indican estar en desacuerdo, dando así un promedio de 2,43, lo que equivale al 48,65% “en desacuerdo” por parte de los usuarios. Esta calificación negativa se basa en la carencia de una ventilación adecuada y los problemas evidentes con la pintura en las instalaciones.

En lo que respecta a la “Infraestructura” cabe mencionar que el 62,24% mencionan estar “en desacuerdo” dando así un promedio de 2,48, lo que representa un 49,53% según con la escala de Likert, lo cual revela una actitud medianamente negativa de los usuarios hacia estos aspectos del servicio. Este descontento está motivado por la falta de mantenimiento en la Jefatura de Recaudaciones, además de la limitación del espacio disponible en estas instalaciones.

Finalmente, en lo que respecta a “La apariencia y presentación del personal” el 67.97% de los encuestados indican estar de acuerdo con el presente indicador, dando así un promedio ligeramente superior de 3,71 lo que representa un 74,27%. Esta calificación se puede atribuir principalmente a la ausencia de credenciales de identificación y la falta de un uniforme adecuado por parte del personal del área de recaudaciones.

Fiabilidad

El propósito de esta dimensión es determinar la confiabilidad de los servicios proporcionados por el personal del área de Recaudaciones Municipales en lo que respecta a su nivel de conocimiento, eficiencia y habilidad para atender las necesidades de los usuarios de forma rápida, oportuna y precisa.

Tabla 3. Fiabilidad

Variables	Fiabilidad						Promedio de la calidad según dimensión	
	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	TOTAL	Pij	%
	Cumplimiento de expectativas	3%	32%	24%	29%	12%	100%	3,14
Solución de problemas	10%	38%	21%	27%	5%	100%	2,80	55,99%
Confianza	6%	39%	24%	26%	4%	100%	2,83	56,61%
Tiempo prometido	13%	30%	26%	24%	7%	100%	2,81	56,25%
No incurrió en errores	15%	26%	17%	21%	21%	100%	3,06	61,20%

Nota. Aplicación de la encuesta en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja.
Elaborado por; Dayana Cabrera

El análisis de los datos provenientes de la encuesta que evalúa la percepción de la calidad del servicio, como se refleja en la tabla 3 en relación con la dimensión de “Fiabilidad”, revela que la mayoría de los usuarios han demostrado una actitud predominantemente negativa, neutra o indecisa en lo que respecta a las variables que constituyen esta dimensión como el cumplimiento

de expectativas, solución de problemas, confianza, tiempo prometido y ausencia de errores. En esta dimensión específica, con respecto a la variable “Solución de problemas” se pudo observar que el 38% de los encuestados indicaron estar “en desacuerdo”, mientras que el 27% indicó estar “de acuerdo” con respecto a la variable, obteniendo así una calificación baja, con un promedio de 2,80, lo que se traduce en un 55,99% “en desacuerdo”, lo cual refleja una actitud medianamente desfavorable y negativa; esta insatisfacción es dada al no ser atendidos los requerimientos de los usuarios y por ende la falta de solución a sus problemas, además también se debe por las confusiones con otros archivos, lo que a su vez puede estar influido por la condición de los equipos tecnológicos y, en particular a la falta de un sistema funcional o actualizado.

Por otro lado, se puede observar que con respecto a la variable “Cumplimiento de las expectativas” el 32% de los encuestados indicaron estar “en desacuerdo” mientras que el 29% afirman estar “de acuerdo” dando así un promedio ligeramente superior de 3,14, lo que se traduce en un 62,76%, lo cual se traduce en una actitud neutra o indecisa. Esta calificación puede explicarse principalmente por la apatía que muestra el personal del área de Recaudaciones al brindar un servicio, la falta de confianza que los usuarios tienen en el servicio y los problemas que a veces surgen durante la prestación del servicio y que, en ocasiones, no se resuelven totalmente o en el tiempo oportuno.

Capacidad de respuesta

En esta dimensión se evalúa al personal en términos de su disposición para ayudar a los usuarios y la calidad de la información que proporcionan.

Tabla 4. Capacidad de respuesta

Variables	Capacidad de respuesta						TOTAL	Promedio de la calidad según dimensión	
	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Pij		%	
	Información	5%	30%	20%	32%	13%		100%	3,16
Agilidad en el servicio	7%	43%	22%	24%	3%	100%	2,75	55,00%	
Personal dispuesto a ayudar	8%	42%	18%	27%	5%	100%	2,80	56,04%	
Atención a los requerimientos	9%	40%	21%	23%	8%	100%	2,80	56,09%	

Nota. Aplicación de la encuesta en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja.

Elaborado por; Dayana Cabrera

El análisis de los resultados de la tabla 4 revela la percepción de los usuarios en relación a diferentes aspectos de la calidad del servicio en cuanto a la dimensión de la “Capacidad de respuesta”. En esta dimensión, el 43% de los usuarios encuestados están “en desacuerdo” con respecto a la variable “Agilidad en el servicio”, mientras que un 24% indicaron estar “de acuerdo”, dando como promedio la puntuación de 2,75, lo que equivale a un 55% “en desacuerdo”. Este resultado refleja una actitud medianamente desfavorable y negativa por parte de la mayoría de los usuarios hacia esta faceta del servicio.

La calificación tan baja en esta variable se debe a la percepción que tienen los usuarios de que sus solicitudes no son tratadas de manera adecuada o que las respuestas a sus requerimientos no son suficientemente rápidas. Como resultado, esta falta de respuesta adecuada genera insatisfacción en los usuarios, ya que sienten que sus necesidades no están siendo tomadas en cuenta ni atendidas de manera efectiva.

Por otro lado, en relación a la variable “Información”, se registró que el 30% de los encuestados indicó estar “en desacuerdo” y un 32% “de acuerdo”, dando así una puntuación de 3,16, equivalente al 63,18% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, lo que refleja una posición neutral e indecisa por parte de la mayoría de los usuarios encuestados.

Este resultado sugiere que la percepción de los usuarios en relación con la información que le brinda el personal de recaudaciones al momento de acceder a los servicios es mixta, esto debido a que los usuarios han experimentado situaciones en las que el personal muestra una actitud positiva, brindan información, solventan inquietudes y de disposición para ayudar, mientras que en otros casos han enfrentado situaciones donde el personal no brinda un nivel óptimo de ayuda e información.

Seguridad

Esta dimensión se basa en conocer la capacidad que tienen los servidores públicos en transmitir confianza y seguridad en el momento de brindar un servicio.

Tabla 5. Seguridad

Variables	Seguridad						Promedio de la calidad según dimensión	
	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	TOTAL	Pij	%
	Confianza en el desempeño	5%	39%	20%	30%	6%	100%	2,92
Seguridad en la atención	3%	42%	23%	29%	3%	100%	2,86	57,19%
Servidores públicos amables	10%	44%	14%	25%	7%	100%	2,74	54,79%
Apoyo a los servidores públicos	3%	6%	35%	11%	45%	100%	3,90	78,07%
Conocimientos para solventar inquietudes	22%	31%	16%	24%	8%	100%	2,66	53,23%

Nota. Aplicación de la encuesta en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja.
Elaborado por; Dayana Cabrera

El análisis de los resultados presentados en la tabla 5, que se centra en la dimensión de "Seguridad", ofrece una visión de cómo los usuarios perciben varios aspectos de la calidad del servicio. En particular, 31% de los encuestados indicaron estar "en desacuerdo" con respecto a la variable "Conocimientos para solventar inquietudes" mientras que el 24% aseguran estar "de acuerdo" obteniendo de esta manera una puntuación promedio de 2,66, lo que corresponde al 53,23% "en desacuerdo" seguido de muy cerca la variable, "Servidores públicos amables", en donde el 44% de los encuestados están "en desacuerdo" y el 25% "de acuerdo, obteniendo una puntuación promedio de 2,74, lo que corresponde al 54,79% lo cual indica una actitud medianamente desfavorable y negativa por parte de los usuarios encuestados.

Es importante destacar que esta calificación es atribuida a la descortesía, las actitudes negativas que el personal del área de Recaudaciones muestra frente a los usuarios que reciben el servicio y por ende al desconocimiento que el personal del área de Recaudaciones Municipales muestra en alguno de los casos frente a las inquietudes que tiene el usuario.

Por otro lado, con respecto a la variable "Reciben apoyo los servidores públicos"; el 45% de los encuestados mencionó estar "de acuerdo" y el 35% "ni de acuerdo ni en desacuerdo", logrando así una puntuación promedio de 3,90, representando un 78,07% lo cual indica que la mayoría de los usuarios mantienen una actitud neutral o indecisa. Esta neutralidad se debe en parte a que la percepción de este aspecto se ve influenciada al verse como un factor interno de la Jefatura

de Recaudaciones y que por lo tanto desconocen los usuarios. No obstante, los usuarios valoraron la variable en cuestión basándose en lo que observan y perciben.

Empatía

Esta dimensión consiste en conocer las atenciones acatando las necesidades de los usuarios de forma individualizada y con horarios adecuados.

Tabla 6. Empatía

Variables	Empatía					TOTAL	Promedio de la calidad según dimensión	
	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo		Pij	%
	Atención personalizada	1%	2%	3%	28%		66%	100%
Horarios adecuados	0%	0%	6%	23%	71%	100%	4,65	93,02%
Necesidades personales	6%	45%	18%	25%	5%	100%	2,79	55,83%
Priorizan mis necesidades	17%	41%	18%	22%	3%	100%	2,54	50,83%

Nota. Aplicación de la encuesta en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja.
Elaborado por; Dayana Cabrera

En la dimensión final, reflejada en la tabla 6, se observan variaciones significativas en la percepción de los usuarios encuestados. El 71% de los encuestados declaran estar “completamente de acuerdo” con respecto a la variable "Horarios adecuados", mientras que el 6% “ni de acuerdo ni en desacuerdo” obteniendo así la puntuación más alta, con un promedio de 4,65, equivalente al 93,02%. Esto señala que los usuarios están de acuerdo y mantienen una actitud extremadamente positiva y favorable hacia esta variable. En otras palabras, los usuarios están muy satisfechos con los actuales horarios de atención.

Por otro lado, la variable "Priorización de las necesidades" ha obtenido una valoración muy baja, en donde el 41% de los encuestados aseguran estar “en desacuerdo” mientras que el 22% está “de acuerdo”, dando así un promedio de 2,54, lo que representa el 50,83%. Esta calificación relativamente baja refleja una actitud medianamente desfavorable y negativa hacia este aspecto del servicio. En este contexto, los usuarios perciben que el personal del área de Recaudaciones no otorga prioridad ni comprende adecuadamente sus necesidades. Esta percepción revela una falta

de empatía y desinterés por brindar un servicio de calidad que atienda las necesidades reales de los usuarios.

Aplicación del modelo Servperf

Luego de haber obtenido el resultado de las dimensiones, se realizó un promedio general del total de las dimensiones del modelo Servperf.

Tabla 7. Promedio general de Dimensiones

Dimensiones	Pij	%
Elementos tangibles	2,76	55,16%
Fiabilidad	2,93	58,56%
Capacidad de respuesta	2,88	57,58%
Seguridad	3,02	60,34%
Empatía	3,64	72,71%

Nota. Promedio general de las Dimensiones del modelo Servperf a partir de las encuestas aplicadas en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja. **Elaborado por;** Dayana Cabrera

El análisis global de los resultados que se refleja en la tabla 7, muestra la percepción que los usuarios tienen con respecto a los diversos componentes que influyen en la calidad del servicio. Dentro de la dimensión de "Elementos tangibles", se ha obtenido un promedio de puntuación de 2,76, equivalente al 55,16% "en desacuerdo". Según la escala de Likert, esta calificación indica una actitud medianamente negativa y desfavorable hacia estos aspectos del servicio. Estos resultados se contrastan con los hallazgos de las entrevistas realizadas a los actores clave, quienes han señalado que existe un cierto retroceso en esta área debido a los avances tecnológicos que han ido generando equipos más avanzados y eficientes. Además, han manifestado que cuentan con programas que necesitan actualización para mejorar y proporcionar un servicio de mayor calidad.

Dentro del ámbito de la dimensión "Fiabilidad", se logró un promedio de puntuación de 2,93, equivalente al 58,56% "en desacuerdo" por parte de los usuarios. Esto señala que la mayoría de los usuarios mantienen una actitud medianamente negativa y desfavorable ante los servicios que experimentan. Esta actitud se encuentra influida por diversos factores, como los errores cometidos por el personal, la falta de cumplimiento de las expectativas de los usuarios y la ausencia de soluciones efectivas frente a los problemas que puedan surgir, entre otros elementos.

Por otra parte, la dimensión de "Capacidad de respuesta" también obtuvo una puntuación promedio de 2,88, con un 57,58% "en desacuerdo". Esto sugiere que los usuarios de la misma manera perciben al servicio con una actitud medianamente negativa y desfavorable hacia estos aspectos del servicio, debido a que el personal no brinda respuestas inmediatas y oportunas al momento de recibir el servicio. En cuanto a la "Seguridad", se obtuvo una puntuación promedio de 3,02, lo que representa un 60,34% "ni de acuerdo ni en desacuerdo" de los usuarios; así mismo en la dimensión de "Empatía" con un promedio de 3,64, con un 72,71% "ni de acuerdo ni en desacuerdo" por parte de los usuarios, lo cual señala que la mayoría de los usuarios mantienen una posición neutral o indecisa. Este resultado se ve influenciado debido a que no todo el personal del área de Recaudaciones Municipales prioriza las necesidades de los usuarios

En general, estos resultados indican que los usuarios tienen percepciones variadas en relación a diferentes aspectos de la calidad del servicio. Mientras que hay áreas en las que los usuarios muestran una actitud indecisa o neutra, como en las dimensiones de seguridad y empatía, también hay áreas que requieren mayor atención como la dimensión de los elementos tangibles, la fiabilidad y capacidad de respuesta,

Valoración de la importancia de cada dimensión

Tabla 8. Valoración de importancia

Dimensiones	Peso
Elementos tangibles	21,39%
Fiabilidad	20,01%
Capacidad de respuesta	21,04%
Seguridad	18,83%
Empatía	18,73%

Nota. Valoración de la importancia de las dimensiones del modelo Servperf. **Elaborado por;** Dayana Cabrera

En la tabla 8 se puede apreciar la dimensión que tiene mayor importancia y con mayor valoración por parte de los usuarios encuestados teniendo así la dimensión de "Elementos tangibles" con un porcentaje del 21,39%, la misma que engloba variables como, la infraestructura, la presentación de los servidores públicos, equipos modernos y por último las instalaciones físicas. Por otro lado, y muy seguido de cerca tenemos la dimensión de "Capacidad de respuesta" con un promedio de 21,04% el cual abarca aspectos importantes como la agilidad que hay en el servicio,

personal dispuesto a ayudar, la atención que prestan a los requerimientos de los usuarios y así mismo la información que brindan los servidores públicos.

Finalmente, la dimensión con menor valoración por parte de los usuarios encuestados es la “Empatía” con un porcentaje del 18,73%, la que corresponde a variables como la atención individualizada, los horarios adecuados, la priorización de las necesidades y la comprensión de las necesidades personales.

Resultado del modelo Servperf

Por último y para concluir con el cumplimiento del objetivo dos, se tiene la valoración general de la calidad percibida en el servicio que brinda el área de la Jefatura de Recaudaciones Municipales de Loja, ubicada en la calle Bolívar y José Antonio Eguiguren de la ciudad de Loja durante el periodo 2023, por la importancia de cada dimensión con la aplicación de la fórmula establecida en el método Servperf.

Al aplicar la fórmula del modelo Servperf se obtuvo el siguiente resultado final de la calidad percibida por los usuarios del servicio que brinda la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja.

Tabla 9. Resultados del modelo Servperf

Dimensiones	Pij	Peso	Calidad
Elementos tangibles	2,76	21,39%	0,59
Fiabilidad	2,93	20,01%	0,59
Capacidad de respuesta	2,88	21,04%	0,61
Seguridad	3,02	18,83%	0,57
Empatía	3,64	18,73%	0,68
		Suma	3,03
		Porcentaje	60,61%

Nota. Elaboración propia de la autora. **Fuente:** Resultados del modelo Servperf de las encuestas realizadas en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja.

Con la aplicación de la fórmula del modelo Servperf se pudo obtener el resultado final sobre la percepción de la calidad en los usuarios del servicio que perciben en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja, durante el periodo 2023, basándose en las cinco dimensiones ya estudiadas y analizadas en la presente investigación, dando así un resultado de

3,03, lo que representa el 60,61% es decir, que la percepción de la calidad del servicio de Recaudaciones del GAD Municipal está en un rango de calidad moderado.

Objetivo 3: Proponer una estrategia para el mejoramiento de la calidad de los servicios en la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja.

En la investigación realizada en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja, se pudo evidenciar que los usuarios muestran una actitud indiferente o neutra con respecto a la calidad en el servicio que reciben. Por este motivo, en consonancia con el tercer objetivo establecido, se ha planteado realizar estrategias de mejora basadas en los resultados obtenidos, con la finalidad de que el personal de la Jefatura de Recaudaciones Municipales mejore los servicios.

El objetivo de proponer una estrategia para el mejoramiento de la calidad de los servicios en la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja, basado en el modelo Servperf, es una tarea significativa que implica evaluar y mejorar la experiencia del usuario en este contexto específico, en función y con base en la presente investigación se decide presentar una estrategia de mejoramiento que abarca cada una de las dimensiones analizadas en la investigación: elementos tangibles, confiabilidad, agilidad en la respuesta, seguridad y empatía. Esta propuesta tiene como propósito mitigar las debilidades existentes en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal. A través de estas acciones, se busca en última instancia contribuir a la potenciación de la calidad del servicio proporcionado por el área de Recaudaciones hacia los usuarios.

El principal objetivo de la estrategia es convertir un servicio bueno en excelente, corrigiendo los aspectos negativos durante la entrega del servicio. En cuanto a la calidad se puede sintetizar que, en este caso, la entidad debe enfocar sus esfuerzos en el desarrollo de estrategias para mejorar los servicios que ofrecen a los usuarios.

En los resultados obtenidos en cuanto a la percepción de la calidad en los servicios que brinda el área de Recaudaciones, se refleja que la mayor parte de los usuarios considera que los servicios recibidos por parte del personal de Recaudaciones Municipales, es moderada, en donde existe parte de la población analizada que en uno u otro aspecto le ha otorgado un valor negativo al servicio. En función de lo mencionado, resulta necesario plantear estrategias mediante técnicas o actividades que hagan que el servicio sea totalmente de calidad y mediante ello conseguir una satisfacción total por parte de los usuarios.

La propuesta de una estrategia para mejorar la calidad del servicio, basada en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, desempeña un papel importante en la optimización de la relación entre la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal y sus usuarios. A continuación, se detallan las estrategias de mejoramiento para la calidad del servicio en la siguiente tabla:

Tabla. 10.- Estrategias y acciones para la mejora de la calidad del servicio

DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Elementos tangibles	Mejorar la apariencia física de las instalaciones, equipo tecnológico e infraestructura y la apariencia del personal de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal	Implementar equipos tecnológicos y programas actualizados que estén en consonancia con las últimas prácticas de información y comunicación para uso en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal.	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el presupuesto necesario y asignar los recursos financieros y humanos adecuados para la adquisición e implementación de la tecnología y software que sean compatibles con las necesidades de la Jefatura de Recaudaciones. 	Directora Financiera, Dirección Administrativa Jefa de Recaudaciones
		<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un equipo de soporte técnico que pueda brindar asistencia y solución de problemas en tiempo real al personal que utiliza la nueva tecnología. 	Directora Financiera, Dirección Administrativa Jefa de Recaudaciones	
		<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un proceso de monitoreo y evaluación continua para optimizar el servicio con el uso de la tecnología implementada. 	Directora Financiera, Dirección de sistemas Jefa de Recaudaciones	
		Evaluar la idoneidad y comodidad de los muebles de espera e infraestructura de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja para asegurar que satisfagan las necesidades de comodidad de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una inspección detallada de la infraestructura física de la Jefatura de Recaudaciones para identificar áreas que necesitan mejoras en términos de comodidad y accesibilidad. 	Dirección Administrativa Directora Financiera, Jefa de Recaudaciones
		<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un plan de mantenimiento regular para garantizar que la infraestructura en cuanto a la pintura del área de infraestructura, señalética y aire acondicionado esté en las condiciones adecuadas. 	Dirección Administrativa Directora Financiera, Jefa de Recaudaciones	
		<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la señalización y la presentación visual para facilitar la orientación y la comprensión. 	Directora Financiera, Jefa de Recaudaciones	
		Implementar normas para la apariencia y la higiene diaria del personal, de tal manera que se garantice la correcta utilización de uniformes e identificación e higiene.	<ul style="list-style-type: none"> • Cabello corto en los servidores públicos masculinos y cabello recogido en el personal femenino. • Uso de uniforme institucional. • Uso de las credenciales de identificación. • Uñas limpias y cortadas. 	Dirección de Talento Humano Jefa de Recaudaciones

Fiabilidad	Mejorar la fiabilidad de los servicios proporcionados por la Jefatura de Recaudaciones, asegurando la consistencia, precisión y confiabilidad en los procesos	Creación e implementación de manuales de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar manuales detallados de procedimientos que sirvan como guía para el personal. Esto ayudará a estandarizar prácticas y garantizará coherencia en el servicio. 	Directora Financiera, Jefa de Recaudaciones
		Implementación de Buzón de quejas y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un sistema donde los usuarios puedan presentar quejas o sugerencias y analizar estas comunicaciones para abordar problemas específicos y mejorar el servicio. 	Directora Financiera, Jefa de Recaudaciones
		Desarrollo e implementación de auditorías internas	<ul style="list-style-type: none"> Realizar auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad 	Departamento de Auditoría Interna Directora Financiera, Dirección de Talento Humano
Capacidad de respuesta	Incrementar la agilidad y eficacia en la atención de las necesidades de los usuarios, asegurando una respuesta oportuna y satisfactoria.	Implementación de canales de comunicación rápida	<ul style="list-style-type: none"> Establecer canales de comunicación adicionales y más ágiles, como chat en línea, correo electrónico o líneas telefónicas específicas, para consultas rápidas y claras. 	Dirección de Comunicación e Imagen Directora Financiera Jefa de Recaudaciones
		Implementación de respuestas automatizadas	<ul style="list-style-type: none"> Implementar sistemas automatizados de respuesta para consultas frecuentes o procesos estándar, reduciendo el tiempo de espera para los usuarios. 	Directora Financiera Jefa de Recaudaciones
		Implementación de canalización de consultas especializadas	<ul style="list-style-type: none"> Implementar un sistema para derivar consultas especializadas a personal experto, evitando demoras innecesarias al resolver problemas complejos de manera más eficiente. Socialización del chat en línea 	Directora Financiera Jefa de Recaudaciones
	Garantizar la integridad y confiabilidad del personal encargado de las recaudaciones,	Implementar un proceso de selección riguroso y transparente que asegure la identificación y contratación de candidatos calificados y éticos, capaces de	<ul style="list-style-type: none"> Definir los perfiles de los puestos disponibles en el área de recaudaciones, identificando las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para desempeñar las funciones de manera efectiva. 	Dirección de Talento Humano

Seguridad	asegurando que estén calificados y comprometidos con altos estándares éticos y profesionales para brindar un servicio seguro y confiable a los usuarios	desempeñarse eficientemente en el área de recaudaciones y mantener altos estándares de integridad y profesionalismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar una inducción completa a los nuevos servidores seleccionados, proporcionando información sobre las políticas, procedimientos y expectativas del GAD Municipal. 	Dirección de Talento Humano
			<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer capacitación continua para el desarrollo profesional y personal de los empleados en el área de recaudaciones. 	Directora Financiera Jefa de Recaudaciones Dirección de Talento Humano
Empatía	Ofrecer un servicio individualizado que priorice las necesidades particulares de cada usuario.	Brindar formación continua al personal para desarrollar habilidades de empatía y comprensión hacia las necesidades y preocupaciones de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Los servidores públicos deberán priorizar las necesidades de los usuarios. • Deberán utilizar un lenguaje y tono agradable • Atención individualizada 	Dirección de Talento Humano Directora Financiera Jefa de Recaudaciones

Nota. Estrategias de mejoramiento para la calidad en el servicio que brinda la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja.
Elaborado por Dayana Cabrera

La aplicación de la presente propuesta tendrá un efecto positivo para la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal, anticipando que los objetivos deben apuntar hacia niveles de excelencia, de tal manera que permitan mejorar la calidad en el servicio que brinda el personal del área de recaudaciones a los usuarios.

Objetivo general: Evaluar el nivel de percepción en la atención brindada en la Jefatura de Recaudaciones del GAD municipal de Loja, durante el periodo 2023.

Mediante la ficha de observación y la entrevista se pudo determinar la situación actual de la Jefatura de Recaudaciones, mismas que determinaron las líneas bases para valorar la percepción de calidad. Así mismo, para la obtención e interpretación de los resultados en la ficha de observación se calificó con una escala de (1 al 5) siendo (1) la menor puntuación y (5) la mayor puntuación.

Por otra parte, para poder valorar con precisión la percepción de la calidad del servicio percibido por parte de los usuarios se aplicó el método Servperf basado en cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) y se cuantificó los resultados mediante la escala de Likert.

Después de ser aplicada la encuesta a los usuarios de la Jefatura de Recaudaciones Municipales se realizó en cálculo para valorar la percepción de la calidad, dando como resultado final la percepción de la calidad de 3,03 lo que representa el 60,61% (Ver tabla 9), es decir, que la percepción de la calidad del servicio de Recaudaciones del GAD Municipal está en un rango de **calidad moderado**.

Así mismo, a través de las encuestas aplicadas y las cinco dimensiones que intervienen en el modelo Servperf, se pudo determinar que la dimensión de “Elementos tangibles” fue valorado con la puntuación más baja de 2,76 lo que representa el 55,56% “en desacuerdo”. La causa de esta valoración es debido a la existencia de inconvenientes con el equipamiento tecnológico, y específicamente a la carencia de un sistema operativo o actualizado, lo cual ha generado demoras en la entrega del servicio. Por otra parte, y seguido de muy cerca se encuentra la dimensión de “Capacidad de respuesta” con un promedio de 2,88 con un 58,16% “en desacuerdo; esta insatisfacción de los usuarios encuestados se debe a la percepción que tienen de que sus solicitudes no son tratadas de manera efectiva o que las respuestas a sus requerimientos no son lo

suficientemente rápidas. De igual manera, la dimensión de “Fiabilidad con una puntuación de 2,93, lo que representa un 58,56% “en desacuerdo”, la cual surge porque no se atienden las necesidades de los usuarios, lo que resulta en la falta de resolución de sus problemas. Además, esta insatisfacción también se origina por confusiones con otros documentos, posiblemente influenciadas por el estado de los equipos tecnológicos, especialmente la carencia de un sistema operativo actualizado, lo cual cabe mencionar que estas circunstancias generan desconfianza en los servicios proporcionados por la Jefatura de Recaudaciones.

En lo que respecta a la dimensión de “Seguridad” con un promedio de 3,02 lo que representa un 60,34% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Finalmente, la dimensión de “Empatía con una puntuación promedio de 3,64, es decir un 72,71% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. La valoración obtenida en estas dos últimas dimensiones surge debido a que los usuarios sienten que el personal del área de Recaudaciones no da prioridad ni comprende de manera adecuada sus necesidades. Esta percepción indica una carencia de empatía y una falta de interés en ofrecer un servicio de calidad que aborde las necesidades reales de los usuarios. Así mismo es importante mencionar que este comportamiento genera desconfianza hacia los servicios proporcionados por la Jefatura de Recaudaciones Municipales, resultando en la insatisfacción y descontento de los usuarios.

Finalmente, y en función de los resultados obtenidos en la presente investigación cabe mencionar que es importante que las autoridades correspondientes reconozcan la necesidad de implementar medidas de control, de tal manera que se fomente un trato amable y servicios de alta calidad. Es importante que los usuarios deben experimentar seguridad y confianza en la certeza de recibir un servicio que busca su bienestar y satisfaga sus necesidades.

7. Discusión

Objetivo 1; Describir la situación actual de la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja, durante el periodo 2023

Con la aplicación de instrumentos como la observación y la entrevista se identificaron las principales debilidades que existen en los servicios que brinda la Jefatura de Recaudaciones Municipales de la ciudad de Loja ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren.

A lo largo de la presente investigación, se observa un contraste entre las afirmaciones de los actores clave entrevistados y las observaciones realizadas por la investigadora, lo que subraya la importancia de una evaluación objetiva y basada en evidencia en la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Gulias (2017) señala que en la dimensión de elementos tangibles se puede obtener calificaciones satisfactorias, si la institución a evaluar cuenta con buena infraestructura. Sin embargo, en el caso de la Jefatura de Recaudaciones Municipales y en términos de equipos tecnológicos y actualización de software, la falta de modernización de los equipos informáticos se identifica como una debilidad que afecta negativamente la eficiencia y eficacia del personal de la Jefatura de Recaudaciones. Esta observación está en línea con la teoría de gestión de la calidad, que enfatiza la importancia de la inversión en tecnología y la actualización constante de los sistemas para mejorar la calidad de los servicios. (Montúfar, 2018)

Con base en lo ya mencionado es de gran importancia que la Jefatura de Recaudaciones Municipales de Loja tenga materiales, equipos e infraestructura que puedan cubrir todas las necesidades del usuario, en este sentido, la Constitución de la República del Ecuador también menciona que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

En cuanto a la confianza y la agilidad en la atención al usuario, la discrepancia entre la formación proporcionada al personal y la percepción de los usuarios resalta la importancia de la gestión de la percepción del usuario en la calidad del servicio público. La teoría de la calidad del

servicio enfatiza la necesidad de no solo cumplir con los estándares operativos sino también de superar las expectativas del usuario para lograr la satisfacción. (Candela & Constantine, 2018)

En lo que respecta al trato de los servidores públicos, se destaca el esfuerzo de la Jefatura de Recaudaciones en la capacitación y el establecimiento de medidas para mejorar la atención al usuario. Sin embargo, las observaciones de la investigadora revelan que aún existen áreas de mejora en la interacción con los usuarios. Esto refleja la necesidad de una supervisión continua y la aplicación efectiva de las políticas y procedimientos relacionados con la calidad del servicio público.

En resumen, se destaca la importancia de abordar la calidad en la prestación de servicios públicos a través de la modernización tecnológica, la atención al usuario y el trato de los servidores públicos. En este sentido nos menciona Joseph Juran, que se deben realizar todas las mejoras del producto o servicio identificando las desviaciones que existan en los diferentes procesos, con el fin de ir mejorando continuamente. (Ortega & Fernández, 2008) La teoría de la calidad del servicio respalda estos enfoques, mientras que las leyes y normativas relacionadas proporcionan un marco legal para la mejora de la calidad en el sector público.

Objetivo 2; Medir el nivel de calidad de la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja, durante el periodo 2023.

Se llevó a cabo una encuesta a 384 usuarios que utilizan los servicios proporcionados por la Jefatura de Recaudaciones del GAD municipal de Loja, ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren. En la definición de calidad para este estudio, se adoptó la perspectiva de Joseph Juran, quien aboga por evaluarla tanto interna como externamente. Desde esta perspectiva, la calidad se relaciona directamente con el rendimiento del producto, siendo crucial para la satisfacción del cliente. Juran destaca la importancia de que los productos estén libres de deficiencias para evitar la insatisfacción por parte del usuario. (Irurita & Villanueva, 2012)

Al aplicar el modelo Servperf que consistió en estudiar las cinco dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía permitió valorar la calidad del servicio de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal. En este sentido, primeramente, se analizó la dimensión de “elementos tangibles” la misma que obtuvo un promedio de 2,56, lo que

representa un 51,16%, e indica una actitud medianamente desfavorable y negativa hacia estos aspectos del servicio de acuerdo a la escala de Likert. Álvarez (1995) manifiesta que el establecimiento debe contar con una apariencia cómoda, con un personal que cuente con una apariencia agradable con el propósito de generar un entorno agradable para el usuario, es por esto que los usuarios otorgan esa puntuación.

Por otro lado, en la investigación realizada por (Montúfar, 2018), manifiesta que la dimensión de fiabilidad está comprendida por el desempeño confiable y preciso y además la comprensión que el personal del área de Recaudaciones le da para brindar un buen servicio, sin embargo en los resultados obtenidos se pudo observar que este aspecto se encuentra en un rango menor, en donde se obtuvo una puntuación promedio de 2,93, lo que representa un 58,56% en desacuerdo por parte de los usuarios. En relación con lo anterior, menciona Rojas (2017) que esta dimensión se centra en las respuestas de los empleados ante cualquier situación imprevista, es decir, esas situaciones no planificadas, que se presentan por el contexto o el tipo de comportamiento del usuario.

La dimensión de "Capacidad de respuesta" también obtuvo una puntuación promedio de 2,88, con un 57,57% de acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios, mientras que la dimensión de "Seguridad", se obtuvo una puntuación promedio de 3,02, lo que representa un 60,34% de acuerdo por parte de los usuarios; en este sentido nos menciona Zeithaml y Bitner (2002) la seguridad del servicio depende, en gran medida, de la destreza que los empleados tengan para comunicar la credibilidad de la organización e inspirar confianza y buena voluntad, lo cual es indispensable para una institución (Sanchez G & Sanchez R, 2016).

Así mismo, en la investigación realizada por Montúfar (2018) en su estudio de los factores que influyen en la satisfacción de la calidad de atención manifiesta que la dimensión de seguridad se basa en los conocimientos y atención mostrados por el personal del servicio y la habilidad que estos tienen para inspirar confianza y credibilidad. De acuerdo a lo citado por el autor y la puntuación obtenida se deduce que los usuarios sienten incredulidad de la atención que brinda el personal del área de Recaudaciones Municipales. (Montúfar, 2018)

Así mismo en la dimensión de "Empatía", Zeithaml y Bitner (2002) menciona que debe consistir en el contacto directo con el usuario, considerando, que en la prestación de un servicio existe una comunicación usuario/empleador, la cual debe ir más allá de la simple cortesía y requiere

de un fuerte compromiso e implicación con el usuario, un conocimiento a fondo de sus características, necesidades y requerimientos específicos (Maldonado S. , 2020)

Por otra parte, las dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) establecidas y analizadas anteriormente determinaron la calidad del servicio de Recaudaciones Municipales, razón por la que es importante mencionar que según lo establecido por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano en la investigación realizada por (Valarezo, 2019) que, cuando se habla de la calidad de los servicios públicos, es hablar de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua con el objetivo principal de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los usuarios, ofreciendo el mismo nivel de atención de forma constante y continua a lo largo del tiempo. Es de trascendental importancia saber cómo los usuarios de los servicios públicos ven y califican los mismos, y cómo quisieran que sea la atención y la eficacia.

Al finalizar la aplicación del modelo Servperf se pudo determinar la calidad del servicio de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal durante el periodo 2023 con base en las percepciones de los usuarios, con la aplicación de la fórmula del modelo Servperf dando como resultado final 3,02 equivalente al 60,61% lo que nos quiere decir que la percepción de calidad está en un rango de calidad moderado. No obstante, hay procesos y técnicas que se deben mejorar, como lo establece Juran que la calidad es la adecuación al uso, ya que depende de qué forma se diseñó el producto y del grado de conformidad o satisfacción del producto final. (Evans & Lindsay, 2008)

Al realizar este estudio de la percepción de la calidad a los usuarios del servicio de Recaudaciones Municipales se demuestra que este servicio es considerado de calidad moderada, ya que se deriva por las calificaciones otorgadas por los usuarios en cada una de las dimensiones establecidas en el modelo Servperf.

Objetivo 3; Proponer una estrategia para el mejoramiento de la calidad de los servicios en la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja.

La propuesta de una estrategia para el mejoramiento de la calidad de los servicios en la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja representa un componente crucial en la consecución del objetivo general de la investigación. Este objetivo específico se enfocó en identificar soluciones y enfoques prácticos que puedan abordar las deficiencias identificadas en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Jefatura de Recaudaciones.

En la investigación realizada por (Zuñiga & Et al), se menciona que para Cárdenas (2004), una propuesta de mejora proporciona una alternativa de solución dependiendo de la capacidad de identificar, priorizar y resolver problemas; un problema es una desviación entre lo que debería estar ocurriendo y lo que realmente ocurre, y que sea lo suficientemente importante para hacer que alguien piense en que esa desviación debe ser corregida.

En la presente investigación se evidenció que la dimensión con problemas de mayor peso fue la de “Elementos tangibles” las cuales incluye aspectos como el equipo tecnológico, infraestructura, instalaciones física y apariencia del personal, en donde de acuerdo a la teoría de Juran, se deben realizar todas las mejoras del producto o servicio identificando las desviaciones que existan en los diferentes procesos, con el fin de ir mejorando continuamente. (Ortega & Fernández, 2008)

Así mismo y una vez revisadas las prioridades que existen dentro de la Jefatura de Recaudaciones Municipales, se establece la implementación de procesos de capacitación en la propuesta de mejoramiento para la Jefatura de Recaudaciones, como una herramienta efectiva el cual coadyuvará al mejoramiento de la eficiencia del personal y como respuesta a las necesidades de la organización.

En relación con la capacitación, (Mondy, 2010) señala que es “una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño”. Así mismo, afirman, además, que “capacitación y desarrollo son el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional”

Por otra parte, también es importante mencionar que de acuerdo al Art. 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público se establece que, el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, esto con la finalidad de lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano.

8. Conclusiones

- Con base en la situación actual del servicio que ofrece la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren, se afirma que ésta cuenta con todos los elementos tangibles, sin embargo la misma no satisface las expectativas de los usuarios, por cuanto los equipos con los que dispone la Jefatura de Recaudaciones disponen de programas desactualizados que no han avanzado conforme la tecnología y programas informáticos lo han hecho, motivo por el cual los usuarios califican la dimensión con un promedio de 2,76, lo que representa un 55,16%, es decir en desacuerdo con la calidad del servicio.
- Se logró determinar de las cinco dimensiones propuestas en el modelo Servperf y aplicadas en la encuesta a los usuarios del servicio Recaudaciones, que la dimensión con mayor valoración e importancia según los usuarios es la dimensión de elementos tangibles con un peso de 21,39% , seguido de muy cerca la dimensión de la capacidad de respuesta con un peso de 21,04%, es decir, los usuarios consideran que estas dimensiones son factores importantes en la percepción de la calidad del servicio, dado que el contar con un equipo tecnológico de primera y con un sistema funcional permitirá brindar confiabilidad y por ende atender todos los requerimientos de los usuarios, otorgando soluciones y respuestas rápidas.
- Así mismo se menciona que la dimensión con mayor promedio de calificación en comparación con las demás dimensiones fue la empatía con un promedio de 3,64 lo que representa un 72,71% y el cual nos indica que los usuarios tienen una actitud indecisa o neutra en la percepción de la calidad. La atención personalizada, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos de los usuarios, así como brindar un trato amable y personalizado, ha demostrado ser un factor determinante en la mejora de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, sin embargo, la presente valoración se ve influenciada debido a que no todo el personal del área de Recaudaciones Municipales prioriza las necesidades de los usuarios.
- Finalmente se concluye que los resultados del modelo Servperf determinan que la percepción de la calidad que tienen los usuarios del servicio de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja en una escala del (1 al 5) fue de 3,03 lo que equivale al 60,61%, por tal razón se puede

afirmar que la percepción de calidad es moderada, lo cual además sugiere que existen aspectos importantes en los que se deben mejorar.

9. Recomendaciones

- Según los resultados obtenidos dentro de las dimensiones, las variables con menos calificación fueron la de equipos modernos, por la cual se destaca la importancia de que el área de recaudaciones cuente con tecnología de calidad y un sistema funcional para garantizar la confiabilidad y la atención efectiva a sus necesidades, por tal motivo se recomienda a la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal crear proyectos y generar convenios a corto y mediano plazo que vayan enfocados a la inversión y adquisición de equipos tecnológicos modernos que permitan agilizar procesos administrativos, mejorar la accesibilidad de la información y ofrecer servicios en línea que coadyuven a mejorar la atención a los usuarios.
- Se recomienda que la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja realice estudios y análisis constantes acerca de la calidad del servicio que presta la Jefatura de Recaudaciones Municipales, con el fin de priorizar mejoras en las áreas identificadas como fundamentales para los usuarios. Es crucial invertir en la actualización y optimización del equipo tecnológico, así como en la mejora de la capacidad de respuesta del personal. Además, se recomienda implementar medidas para asegurar una atención más empática, amable y personalizada, abordando así las necesidades individuales de los usuarios, de manera que estas acciones no solo contribuyan a la mejora de la calidad del servicio, sino que también fortalezcan la reputación y la satisfacción de los usuarios.
- Se recomienda implementar programas de capacitación y sensibilización para el personal del área de Recaudaciones Municipales, con el objetivo de promover una cultura de atención a los usuarios centrada en la empatía y la personalización. Además, se sugiere establecer mecanismos de seguimiento y evaluación continua para garantizar que estas prácticas sean consistentemente aplicadas ya que esta iniciativa contribuirá no solo a mejorar la percepción de la calidad del servicio, sino también permitirá fortalecer la conexión positiva entre los usuarios y el personal del área la Jefatura de Recaudaciones Municipales; y finalmente dar paso a un ambiente laboral más estable y adecuado, garantizando así un servicio de calidad.
- Como última recomendación, se aconseja examinar y mejorar los procesos internos para asegurar la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios. Simplificar trámites y reducir la

burocracia es clave para mejorar sustancialmente la percepción de los usuarios. Además, se destaca la importancia de ofrecer capacitación continua al personal de la Jefatura de Recaudaciones Municipales e integrar prácticas sostenibles con el objetivo de perfeccionar sus habilidades en atención al usuario, comunicación y resolución de problemas. La atención cordial y eficaz del personal área de Recaudaciones es un factor determinante para generar una percepción positiva de los servicios ofrecidos.

10. Bibliografía.-

Álvarez et al. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad* (Primera ed.). España: Ideaspropias. Obtenido de https://www.academia.edu/13639200/Introducci%C3%B3n_a_la_calidad_Aproximaci%C3%B3n_a_los_Sistemas_de_Gesti%C3%B3n_y_Herramientas_de_Calidad

Angamarca, G., & Et al. (2019). La Calidad Percibida por el Cliente del Servicio Hotelero. Una Revisión Bibliográfica. *Ciencias sociales y económicas*, 3(2). Obtenido de <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/view/299/628>

Arias, D., Buenaño, E., Oliva, N., & Ramírez, J. (s.f.). *Historia del Sistema Tributario Ecuatoriano 1950- 1999*. Departamento de Estudios Tributarios. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/F24%20(9).pdf

Arispe, C., & et al. (2020). *La investigación científica*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%8dfica.PDF>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2007). *Ley del sistema Ecuatoriano de la calidad*. Quito. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_sistema.pdf

Barrezueta, H. (2020). *Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas*. Ley, Quito. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/RO206_20200519%20(1).pdf

Barrezueta, H. E. (2010). *Código Orgánico de planificación y finanzas Públicas*. Ley. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-Planificaci%C3%B3n-y-Finanzas-Publicas-COPFP.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Cabrera, E. (2020). *Estudio de la percepción de la calidad del servicio en los restaurantes ubicados en el sector circundante a un polo universitario de Quito, mediante el modelo Servperf*. Tesis, Escuela Politécnica Nacional, Facultad de Ciencias Administrativas, Quito. Obtenido de file:///C:/Users/User/UNL/anteproyecto/material%20de%20apoyo/cd%2010384.PDF

Camisón, C., & et al. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid- España. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Candela, G., & Constantine, R. (2018). *Evaluación del nivel de satisfacción de los servicios brindados a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar*. Calceta. Obtenido de <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/758/1/TAP115.pdf>

Casermeiro, M. (s.f.). *La calidad en los servicios públicos*. Obtenido de https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Castañeda, L. (2017). *La influencia de la calidad del servicio en la lealtad del cliente en base al modelo Service Performance (Servperf) en la empresa de Servicios automotrices del norte S.R.I en el Distrito de Cajamarca, 2015*. Tesis, Facultad de Ciencias económicas, contables y administrativas, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/1924/Tesis%20-%20Lilian%20Casta%20C3%B1eda%20.pdf?sequence=1>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Delgado, J., & Ormaza, A. (2022). *Valoración de los canales virtuales y la calidad de los servicios públicos en las recaudaciones de impuestos del GAD Chone*. Manabí. Obtenido de https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/2009/1/TIC_AP55D.pdf

Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad* (Séptima ed.). Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Administracion%20y%20Control%20de%20Calidad%20-%20Evans%207ma%20-%20JPR504.pdf>

Fraiz, J., & et al. (2012). Motivaciones para un implementar un sistema de gestión de la calidad. Análisis empírico en el sector turístico español. *Revista de cultura y turismo*. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-MotivacionesParaImplementarUnSistemaDeGestionDeLaC-5314886%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-MotivacionesParaImplementarUnSistemaDeGestionDeLaC-5314886%20(1).pdf)

González, L., & et al. (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. Obtenido de <https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>

Gronroos, C. (1990). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos, S. A. Obtenido de https://kupdf.net/download/marketing-y-gestion-de-servicios-christian-gronroos_59befc9608bbc56a14686f05_pdf

Hidalgo, M., Villarroel, A., & Hidalgo, M. (s.f.). *Presupuestos empresariales* (Primera ed.). Quito. Obtenido de <https://istvicenteleon.edu.ec/cidivl/wp-content/uploads/2020/03/Libro-Presupuesto-Empresarial.pdf>

Jaramillo, D. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la Cooperativa Aprocassi, San Ignacio 2019*. Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5237/Jaramillo%20Abarca%20Dilcia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Kotler, P., & Lane, K. (2006). *Dirección de marketing* (Décimo segunda ed.). México. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf

López, M. (Ed.). (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buezón de Pacioli*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

Losep. (2010). *Ley Orgánica de servicio público*. Quito. Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>

Maldonado, S. (2007). *Manual práctico para el diseño de la Escala Likert*. Trillas. Obtenido de La escala tipo Likert es un instrumento de medición o recolección de datos

Maldonado, S. (2020). *Evaluación de la calidad en el servicio de alimentación en cadenas de restaurantes de la ciudad de Quito*. Tesis universitaria. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20967/1/CD%2010491.pdf>

Millones Zagal, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Universidad de Piura, Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf

Morales, V. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2).

Ortega, E., & Fernández, N. (2008). *Calidad de gestión en las unidades de información de la Universidad del Zulia: paradigma de innovación en la sociedad del conocimiento*. Maracaibo-Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318157002.pdf>

Pagola, C., Iglesias, M., Vargas, T., & Zapata, N. (2016). *Del diseño estratégico a planes, programas y proyectos*. Facultad de comunicación y periodismo social. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/75361/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peresson, L. (2007). *Sistemas de Gestión de la calidad con enfoque al cliente*. Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>

Reyes, C. (2020). *Estudio de la percepción de la calidad en los usuarios del servicio de medicina general del centro de salud de la ciudad de Gonzanamá, año 2019*. Tesis universitaria. Obtenido de

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23026/1/Carlos%20Fernando%20Reyes%20OS%c3%a1nchez.pdf>

Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

Sanchez G, M., & Sanchez R, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Servicio de Rentas Internas. (2021). *Plan Estratégico Institucional*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/1%20PEI%202021%20-%202025_SRI.pdf

Torres, M. (2011). Evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva de la información. *UNEXPO, I(1)*. Obtenido de HTTPS://WWW.ACADEMIA.EDU/39915276/evaluaci%c3%93n_de_la_calidad_del_servicio_desde_la_perspectiva_de_la_informaci%c3%93n_evaluation_of_service_quality_from_the_perspective_of_information

Villacís, E. (2014). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008 en la empresa Balones Guzmán "Gama" de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo*. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8223/1/12T00973.pdf>

11. Anexos

Figura 5. Organigrama Institucional del GAD Municipal de Loja



Nota. Organigrama del GAD Municipal de Loja. Fuente: Municipio de Loja. *Elaborado por;* Dayana Cabrera

Anexo 1. Modelo de entrevista



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TEMA: ESTUDIO DEL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA
EN LA JEFATURA DE RECAUDACIONES DEL GAD MUNICIPAL DE LOJA,
PERIODO 2023

Objetivo 1	Describir la situación actual de la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja, durante el periodo 2023
Fecha:	
Investigador:	
Entrevistado/a:	
La presente entrevista es dirigida a los actores clave de la Jefatura de Recaudaciones Municipales, cuya finalidad tiene el poder conocer la situación actual de la Jefatura de Recaudaciones durante el presente periodo.	

- ¿Cuál es su visión sobre la importancia de la calidad en el servicio público y cómo se refleja en su gestión como directora de la Jefatura de Recaudaciones Municipales?
.....
.....
- Desde su punto de vista e interacción con la ciudadanía ¿Cuáles cree usted que son las principales debilidades que posee la Jefatura de Recaudaciones Municipales?
.....
.....
- ¿Cree usted que la Jefatura de recaudaciones municipales cuenta con todos los recursos (económicos) y la infraestructura para brindar servicios de calidad?
.....
.....
- ¿Cree usted que la Jefatura de Recaudaciones Municipales cuenta con el recurso humano suficiente e idóneo para ofrecer una atención eficiente y eficaz?
.....
.....
- ¿Qué medidas ha implementado para garantizar la mejora continua de la calidad en el servicio público que ofrece la Jefatura de recaudaciones municipales?
.....
.....



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

- ¿Cómo se involucra al personal en la búsqueda de mejoras para incrementar la calidad en el servicio público?
.....
.....
- ¿La Jefatura de Recaudaciones Municipales cuenta con un buzón de sugerencias o quejas y reclamos?
.....
.....
- ¿En caso de haber existido, o de existir alguna queja, ¿cómo manejaría esta situación?
.....
.....

Observación:

.....
.....
.....

Anexo 2. Modelo de ficha de observación



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TEMA: ESTUDIO DEL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA
EN LA JEFATURA DE RECAUDACIONES DEL GAD MUNICIPAL DE LOJA,
PERIODO 2023

Objetivo 1	Describir la situación actual de la Jefatura de Recaudaciones municipales en la ciudad de Loja, durante el periodo 2023					
Fecha:						
Investigador:						
FICHA DE OBSERVACIÓN						
Nº	Detalle	1	2	3	4	5
1	Se aprecia que las instalaciones físicas de la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja son adecuadas para la prestación de servicios a los usuarios.					
2	La unidad de atención al servicio que brinda la Jefatura de Recaudaciones Municipales cuenta con un ambiente limpio y agradable					
3	La Jefatura de Recaudaciones Municipales cuenta con la señalética orientadora.					
4	Se aprecia que los servidores públicos de la Jefatura de Recaudaciones Municipales tratan a los usuarios con atención, calidez y respeto					
5	La Jefatura de Recaudaciones Municipales atiende en el horario establecido					
6	Se aprecia que los equipos utilizados en la Jefatura de Recaudaciones son modernos					
7	El comportamiento de los servidores públicos de la Jefatura de Recaudaciones Municipales transmite confianza a los usuarios					
8	Se observa que existen los servidores públicos en cada una de las ventanillas.					
9	Se observa que existe agilidad por parte de los servidores públicos en la atención que brindan a los usuarios.					
10	Se observa que la presentación de los servidores públicos es el adecuado.					
11	Los servidores atienden con el servicio de seguridad y atención al cliente					
12	Los clientes son atendidos en una forma rápida y oportuna					

Observación:

.....

.....

Tabla 11. Resultados de la entrevista

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿Cuál es su visión sobre la importancia de la calidad en el servicio público y cómo se refleja en su gestión?	Todo servicio público debe satisfacer las necesidades de la ciudadanía; para ello, en el área de recaudaciones de la municipalidad de Loja se ha instalado 12 ventanillas, de tal manera que todos los usuarios puedan ser atendidos de forma ágil y eficiente.
2	Desde su punto de vista e interacción con la ciudadanía ¿Cuáles cree usted que son las principales debilidades que posee la Jefatura de Recaudaciones Municipales?	No se podría descartar la posibilidad de que existan debilidades en la prestación del servicio de recaudaciones relacionados especialmente los relacionados con la actualización de los equipos y software o actualización de los programas.
3	¿Cree usted que la Jefatura de recaudaciones municipales cuenta con todos los recursos económicos y de infraestructura para brindar servicios de calidad?	Se cuenta con un número adecuado de ventanillas en el área de recaudaciones, lo cual permite reducir el tiempo de espera por parte de los usuarios.
4	¿Cree usted que la Jefatura de Recaudaciones Municipales cuenta con el recurso humano suficiente e idóneo para ofrecer una atención eficiente y eficaz?	El personal del área de recaudaciones previo al ejercicio de sus funciones recibe una capacitación e inducción sobre el manejo de los sistemas de recaudaciones; así como, de la atención a los usuarios.
5	¿Qué medidas ha implementado para garantizar la mejora continua de la calidad en el servicio público que ofrece la Jefatura de recaudaciones municipales?	En cuanto a las medidas que se han implementado en la Jefatura de Recaudaciones Municipales, supo manifestar que permanentemente se realizan reuniones de trabajo con el personal del área de recaudaciones para detectar debilidades y proponer soluciones; asimismo, se imparten instrucciones operativas relacionadas con la calidad en la atención del usuario, el trato de los servidores públicos, consideraciones importantes con la finalidad de reducir tiempos de espera y mejorar ciertos aspectos que requieren mayor atención.

6	¿Cómo se involucra al personal en la búsqueda de mejoras para incrementar la calidad en el servicio público?	El personal del área de recaudaciones participa activamente en las reuniones de trabajo que son efectuadas periódicamente como parte de la mejora continua.
7	¿La Jefatura de Recaudaciones Municipales cuenta con un buzón de sugerencias o quejas y reclamos?	La Jefatura de Recaudaciones cuenta con un buzón de quejas y reclamos.
8	¿En caso de haber existido, o de existir alguna queja, ¿cómo manejaría esta situación?	Cuando se genera alguna queja y/o reclamo, el personal del área de recaudaciones realizan una carta dirigida al usuario por medio de la cual se solicita se realice una explicación por escrito, misma que es remitida, de acuerdo a la gravedad, al departamento de Recursos Humanos.

Nota. Respuestas de las entrevistas realizada a la Directora financiera y Jefa departamental en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren- matriz. *Elaborado por; Dayana Cabrera*

Tabla 12. Resultados de la Ficha de observación

N°	Descripción	Valoración
1	Instalaciones físicas (N° de ventanillas, pintura, aire acondicionado)	2
2	Ambiente limpio y agradable	5
3	Señalética orientadora	3
4	Trato de los servidores públicos	2
5	Horario de atención	5
6	Equipos modernos	2
7	Confianza en los servidores públicos	3
9	Agilidad en la atención	3
10	Presentación de los servidores públicos	3
11	Servicio de seguridad	4
Promedio		3,20
Porcentaje		64,00%

Nota. Resultados de la ficha de observación realizada en la Jefatura de Recaudaciones del GAD Municipal de Loja ubicada en las calles Bolívar y José Antonio Eguiguren- matriz. *Elaborado por; Dayana Cabrera*

Anexo 4. Aplicación de las encuestas





Anexo 5. Aplicación de entrevista



Anexo 6. Ventanillas de Recaudaciones Municipales

