

Percepción de los servicios públicos: un análisis del Departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo - Ecuador, 2018

Perception of public services: an analysis of the Department of Revenues of the Decentralized Autonomous Government of Quevedo - Ecuador, 2018

URL: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/1795>

León Arguello-Núñez¹; Nelson Bucheli-Espinoza²; Walter Purcachi-Aguirre³; Mario Pérez-Arévalo⁴

Fecha de recepción: 19 de diciembre de 2020

Fecha de aceptación: 12 de septiembre de 2022

Resumen

El propósito de este artículo es realizar un análisis de la percepción que tiene la ciudadanía de Quevedo-Ecuador, acerca de la calidad de los servicios que ofrece el departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de este cantón, a través del modelo que mide esta percepción, denominado SERVQUAL. El método de investigación aplicado es el descriptivo con un enfoque cuantitativo. Se aplicaron encuestas con base a cuatro dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El porcentaje obtenido en el análisis de Cronbach fue de 0,96, como índice de fiabilidad e indicador de la consistencia interna de los ítems. La percepción de la calidad resultó ser de 4,24 de un máximo de 7 puntos, es decir, el servicio recibido por los usuarios es indiferente. Sin embargo, se pronunciaron manifestando que existe una falta de empatía por parte de los funcionarios, por lo que se encuentran inconformes, siendo este pronunciamiento un motivo para revisar la calidad de atención a los ciudadanos.

Palabras clave: SERVQUAL, calidad del servicio, rentas y recaudaciones, gestión municipal, usuarios.

Abstract

The purpose of this article is to carry out an analysis of the perception that the citizens of Quevedo-Ecuador have, about the quality of the services offered by the Department of Collections of the Decentralized Autonomous Government of this canton, through the model that measures this perception, named SERVQUAL. The applied research method is descriptive with a quantitative approach. Surveys were applied based on four dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy. The percentage obtained in the Cronbach analysis was 0,96, as a reliability index and an indicator of the internal consistency of the items. The perception of quality turned out to be 4,24 out of a maximum of 7 points, that is, the service received by users is indifferent. However, they spoke out stating that there is a lack of empathy on the part of the officials, for which they are dissatisfied, this statement being a reason to review the quality of care for citizens.

Keywords: SERVQUAL, quality of service, income and collections, municipal management, users.



Esta publicación se encuentra bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento - NoComercial 4.0 Internacional.

¹ Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Facultad de Ciencias Empresariales. Quevedo- Ecuador. E-mail: larguello@uteq.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2472-5570>

² Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Facultad de Ciencias Empresariales. Quevedo- Ecuador. E-mail: nbucheli@uteq.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5210-2322>

³ Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Facultad de Ciencias Empresariales. Quevedo- Ecuador. E-mail: wpurcachi@uteq.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1447-3346>

⁴ Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Facultad de Ciencias Empresariales. Quevedo- Ecuador. E-mail: mperez@uteq.edu.ec. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7283-7457>

Introducción

Los gobiernos locales deben preocuparse en ofrecer servicios de calidad y calidez a los usuarios, por cuanto constituye la principal tarea de su administración, por eso es importante conocer la opinión de los usuarios, se debe medir la percepción de los servicios públicos con el objetivo de establecer mejoras en los servicios.

El art. 52 de la Constitución del 2008, establece, “Las personas tienen derecho a disponer de servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad...”, de igual forma, el art. 53 establece 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...”. Lo que se busca con la oferta de servicios de calidad por parte de los gobiernos locales es contribuir al bienestar de la comunidad.

Con estos antecedentes, la presente investigación tiene como objetivo, determinar la percepción de la calidad en los servicios ofrecidos por el área de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo (de aquí en adelante GADQ), para así establecer el nivel de satisfacción y posteriormente sugerir propuestas de mejora. La prestación de los servicios públicos corresponde a una actividad del GADQ para satisfacer las necesidades primordiales y mejorar las condiciones de vida de sus habitantes. Para llevar a cabo esta función, el municipio debe desarrollar y realizar las labores de organización, administración, funcionamiento y construcción de relaciones con el usuario de los servicios del municipio (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, 2015).

Es lamentable que en muchos municipios no exista una verdadera calidad en el servicio, no existen indicadores de gestión o desempeño para medir o evaluar la calidad de los servicios que ofrecen a la comunidad (Escobal, et al. 2017). Se presentan algunos problemas con los servicios ofrecidos por el GADQ, por nombrar algunos: no considera la opinión de sus ciudadanos, los usuarios no pueden enviar quejas y sugerencias de los servicios que prestan, no existe el servicio en línea, no ofrecen información sobre los servicios que se deben pagar en el GADQ, no responden a las consultas realizadas por los usuarios a través de la página web.

Es necesario identificar los factores críticos de éxito que constituyen el núcleo de las expectativas de los usuarios, debemos pensar de afuera hacia adentro, para ello es importante conocer las necesidades, experiencias y expectativas de los usuarios (Ibarra y Espinoza, 2014), solicitar la opinión del usuario/a sobre la satisfacción del servicio que le está ofreciendo el GAD de Quevedo; y enfatizar en la importancia del personal, proveedores o prestadores de los servicios, porque son las personas claves en el proceso de la prestación de servicios y de manera especial cuando surge una situación de conflicto o de insatisfacción con los usuarios (Medina, et al. s.f.), para

con base a la capacidad de respuesta ante este problema, solucionarlo de manera inmediata.

La mejora continua de los entes locales requiere en gran medida, hacer del ciudadano, el centro de la acción administrativa. Desde esta perspectiva, resulta necesario aumentar los esfuerzos para mejorar el conocimiento del administrado como cliente. En este sentido, la gestión de la información sobre la percepción ciudadana de los servicios públicos permite mejorar los resultados de las políticas municipales. Con el propósito de mejorar continuamente los servicios del GADQ, se debe gestionar las relaciones con los ciudadanos, y así, mejorar la toma de decisiones y prestación de los servicios.

Los funcionarios públicos, para servir con calidad, deben tener en cuenta las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos. Para esto, es necesario comprender lo que satisface a los ciudadanos y con base a que analizan y evalúan la calidad de los servicios (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2009).

Todo ello, lleva a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a empezar a trabajar en la gestión de la calidad y más específicamente, en la utilización de la calidad percibida como instrumento de medida sobre la forma de actuar de las organizaciones, para conseguir, posteriormente, y gracias a la relación existente entre ambos conceptos, un alto grado de satisfacción del cliente externo. Entonces, puede decirse que, a través de una administración abierta y orientada a la eficacia externa, la filosofía basada en la calidad, coloca al ciudadano en el lugar central del debate. Para este estudio de investigación trabajaremos con el modelo SERVQUAL que ha sido utilizado en diferentes contextos, ámbitos y situaciones, tanto en el sector industrial como en servicios dados por entidades no lucrativas (Gutiérrez, et al. 2008). El artículo está dividido en 6 partes: Modelo conceptual de la calidad de los servicios (SERVQUAL), dimensiones, calidad de los servicios públicos, metodología, resultados y conclusiones.

Principales modelos de gestión de calidad

Los modelos para implantar la gestión de calidad tanto en instituciones públicas y privadas son numerosas, entre las más importantes tenemos: **El modelo EFQM** (European Foundation for Quality Management) creado por la Fundación Europea en 1988, tiene como característica los siguientes principios: orientación hacia los resultados; orientación hacia el cliente; liderazgo y coherencia; gestión por procesos y hechos; desarrollo e implicación de las personas; proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora; desarrollo de alianzas; responsabilidad social de la organización y ética. **El modelo EVAM** (Evaluación, Aprendizaje y Mejora), creado en el 2009. El modelo Malcolm Baldrige, la calidad de los productos y servicios está dada por la formación y la implicación de los empleados y colaboradores de todos los niveles de la empresa (Romero, 2011). La escala **SERVPERF** analiza solo las percepciones, no considera a las expectativas. Lo que se busca evitar es la dificultad en la interpretación de las expectativas, en su variabilidad en el transcurso de la

prestación del servicio, y en las preguntas respecto a las percepciones (Cronin y Taylor, 1999). Se fundamenta en las percepciones del encuestado, ya que expresa el nivel de efectividad en lo que se desea analizar. Con esto se puede manifestar la eficacia de que los clientes o personas que usan el servicio, expresan su valoración sobre el servicio recibido.

Modelo conceptual de la calidad de los servicios: SERVQUAL

Cuando mencionamos calidad de servicio existe una contribución que se centra en la percepción que tiene el usuario en la calidad recibida, el modelo SERVQUAL especifica la calidad del servicio como las diferencias entre las percepciones del cliente ante la oferta de un servicio con las expectativas que se había formado el cliente anteriormente, se la conoce también como el modelo de los gaps. Cuando las percepciones del servicio son menores a las expectativas, existe insatisfacción en el servicio; cuando las percepciones del servicio son iguales a las expectativas del servicio, existe satisfacción en el usuario y cuando las percepciones del servicio son mayores a las expectativas, el usuario se siente totalmente complacido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

Para Parasuraman et al (1993), los clientes generan sus expectativas por la comunicación boca-oído, entre los usuarios de un servicio que se puede dar a través de una comunicación verbal positiva; las experiencias que ha tenido el usuario del mismo servicio o de servicios similares; las necesidades de los usuarios que desean satisfacer y de las estrategias de comunicación externa que realiza la empresa que ofrece servicios.

Este modelo nos proporciona el objetivo a seguir para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios. Así mismo, también se puede utilizar el modelo para conocer la percepción que tiene el cliente respecto a un servicio entregado (Ayuntamiento de Castellón, 2014). Para este trabajo de investigación, se ha considerado analizar la percepción que tiene la comunidad de Quevedo ante los servicios que ofrece el departamento de recaudaciones del GAD de Quevedo, es decir, cómo valoran las personas los servicios o dicho de otra manera como reciben y evalúan los servicios (SERVPERF). Algunos trabajos de investigación han considerado estos modelos (SERVQUAL-SERVPERF) para evaluar y medir la calidad de los servicios en instituciones públicas, tenemos las siguientes:

Tabla 1. Trabajos de investigación sobre SERVQUAL-SERVPERF

Trabajo de investigación	Resultados	Autor/Autores
Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao	El nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao durante el periodo 2011- 2012, era de 3,39 promedio ponderado de 3,39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones, indicando un nivel medio de satisfacción.	Suarez, R. (2016)
La calidad de la atención en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte, desde la perspectiva de los/as usuarios/as, "Estudio sobre el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as de las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte".	La mayoría de los/as usuarios/as se muestran satisfechos/as con los todos los aspectos relacionados con la intervención de la trabajadora social, excepto con la puntualidad y la información que les proporcionan en materia de derechos y ayudas. Así mismo, valoran positivamente las instalaciones del Servicio, la ubicación del mismo y el horario de atención al público del que disponen.	Álvarez, A. (2014)
Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios	El ámbito más valorado es el de la seguridad y la confianza que transmiten los profesionales en el trato, lo que presenta menor puntuación es el de la capacidad de respuesta. El índice general de satisfacción alcanza 6,21 puntos en una escala de 7	Medina y Medina (2011)
Calidad percibida en los servicios sociales de inclusión. Una aproximación desde el caso de Avilés (Asturias)	Las calificaciones han sido buenas al estar la percepción de calidad en torno a los nueve puntos sobre diez.	Arenas, M. (2015)
Evaluación de la calidad percibida en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga. Tesis doctoral	Para los usuarios es importante dentro de los aspectos tangibles: las condiciones ambientales del centro y el material que se utiliza y en cuanto a los aspectos intangible los más valorados son: atención al usuario y cualificación del personal	Romero, R. (2011)
La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD)	Los niveles totales de satisfacción de los consumidores son (50,1%) y los de insatisfacción (49,1%) . Únicamente la Dimensión de Tangibles obtuvo moderados niveles de superioridad entre satisfacción e insatisfacción	Aredondo, W. y Gomez, R. (2017).
Propuesta metodológica con base al modelo SERVQUAL para evaluar el servicio de acceso y certificación a la información pública del archivo central de la administración pública. Tesis	Se evidencian que con base al modelo no cumplen con las expectativas de los usuarios ya que lo que están recibiendo difiere de lo que ellos esperan recibir del servicio.	Erazo, M. (2016)
Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio	Se concluye que la calidad de los servicios entregados por los centros de atención a clientes Telcel en la ciudad de Hermosillo, Sonora, es aceptable con una calificación promedio de 3.97 sobre 5.00	Ibarra, L. y Casas, E. (2014)
Implementación del modelo Servperf como herramienta para el diagnóstico y propuesta de mejoras en la prestación del Servicio. Caso: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Agencia Riobamba	La falta de capacitación, rapidez en la atención y la ausencia de empatía, son factores que impiden la prestación de un servicio de calidad	Sánchez, J. y otros (2019)

Fuente: *Elaboración propia con base a la revisión bibliográfica (2018)*

Dimensiones del modelo SERVQUAL

El modelo agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

Fiabilidad: Se refiere a la habilidad de los prestadores de servicios para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumpla con lo que ofrece, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Sensibilidad o capacidad de respuesta: Es la disposición hacia los usuarios, para ofrecerles un servicio rápido y adecuado. Esta relacionado a la atención y pronta respuesta a los problemas, preguntas y quejas de los clientes.

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los prestadores de servicios y sus habilidades que inspiran credibilidad y confianza.

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios. Se debe ofrecer un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

La calidad de los servicios públicos. Implementación en los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Las empresas tienen que ofrecer servicios de calidad a sus clientes para mantenerse en el mercado, esta afirmación también se debería reflejar en las instituciones públicas, específicamente en los municipios, para lograr una buena aceptación entre los ciudadanos, caso contrario una insatisfacción de los ciudadanos por los servicios que ofrecen las entidades públicas, cuestionarían la eficacia de la gestión pública. Conocer de primera mano lo que tiene que decir el consumidor respecto a la calidad percibida por ellos a la prestación de los servicios que ofrecen algunas instituciones públicas, es clara la demostración que la administración pública está al servicio de sus ciudadanos, posibilitando que sus respuestas y acciones estén encaminadas a dar preferencia a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios (Aredondo y Gomez, 2017). Es necesario partir de un nuevo enfoque, considerando al ciudadano como cliente, consumidor individual de los servicios prestados (Medina y Medina, 2011). La satisfacción de los usuarios de estos servicios va relacionada a la percepción que tienen de los servicios recibidos y a las expectativas que tenían del mismo (Hernando, A. 2013).

Las instituciones públicas necesitan desarrollar también calidad en sus procesos y servicios para cumplir con su función básica, de asegurar el bienestar de la población (Catalán, s.f.). La administración pública actualmente está haciendo grandes esfuerzos en atender a sus usuarios, por ello vemos las diferentes iniciativas que se están implementando, como certificaciones y gestión de calidad (Medina y Medina, 2011). En el Ecuador se establece como

una de las funciones en el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantonales en el art. 54 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) "Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, Subsidiariedad, participación y equidad.

Metodología

La investigación es descriptiva, se reseñan hechos, situaciones y características de un objeto de estudio, en este caso, para evaluar la calidad en el servicio que ofrece el área de recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo se utilizó la metodología SERVQUAL, para ello se realizó la encuesta, adaptándola a las áreas mencionadas. Consideramos la aplicación de una investigación de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo. Mediante el cuestionario evaluamos la percepción que tienen los usuarios del servicio ofrecido. Este cuestionario posee 21 preguntas y evalúa las dimensiones de: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La muestra fue aleatoria y la investigación fue no experimental transversal, así mismo se utilizó, la técnica de estadística descriptiva.

Para obtener la información se acudió a las áreas determinadas con el propósito de aplicar los cuestionarios a los usuarios que acuden a que se les proporcione un servicio. Se realizó un muestreo sistemático para poder establecer a cuantas personas se aplicarían el cuestionario. Primero se monitoreo cada área para estimar cuantas personas acuden diariamente y posteriormente se distribuyeron por horas, desde las 8:00 hasta las 18:00, desde el 01 al 09 de noviembre del 2018, con estos antecedentes se encuestó a 384 usuarios. El material que se utilizó para el desarrollo de esta investigación fue el cuestionario, esta herramienta evalúa la percepción y expectativas para obtener la calidad en el servicio, mismo que fue adaptado para cada una de las áreas a evaluar.

El cuestionario de percepciones fue evaluado, usando una escala de Likert de 7 puntos, codificada desde totalmente satisfecho (7) hasta totalmente insatisfecho (1), así mismo se especifica el rango porcentual de satisfacción del usuario, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 2. Escala LIKERT para medir la satisfacción del usuario

Escala	Significado	Rango % de satisfacción
1	Totalmente insatisfecho	0-15
2	Moderadamente insatisfecho	15-30
3	Ligeramente insatisfecho	30-45
4	Ni insatisfecho y satisfecho	45-55
5	Ligeramente satisfecho	55-70
6	Moderadamente satisfecho	70-85
7	Totalmente satisfecho	85-100

Fuente: Elaboración propia a partir de Metodología de la Investigación (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. 2010)

Procedimiento:**1. Identificar las áreas y el servicio que ofrecen**

Este primer paso para la identificación de cada área se hizo un recorrido con los encargados y se mostró los procesos que realiza cada una para obtener un mejor conocimiento de éstas, con el fin de describir los servicios que ofrecen cada una.

2. Adaptar el cuestionario a la herramienta SERVQUAL

Se atribuyó una escala de respuestas de 7 niveles, siendo el número 1 (totalmente insatisfecho) y el número 7 (totalmente satisfecho).

3. Aplicar prueba piloto

Se realizó la prueba piloto del cuestionario con el fin de conocer el tiempo que tarda un cliente en contestar un cuestionario, para ver si su redacción es entendible y para conocer la reacción de los clientes al contestar el cuestionario.

4. Determinar el tamaño de la muestra

Para este punto se utilizó la fórmula empleada en el muestreo sistemático que se muestra a continuación para la estimación de proporciones de población, la cual consiste en aplicar un método sistemático de selección de los elementos que conformarán la muestra.

$$n = \frac{(Z^2 pq)}{d^2}$$

Dónde:

z = Valor del desvío normal al correspondiente nivel de confianza 95% = (1,96)

p = Probabilidad de caso de éxito.

q = Probabilidad de caso desfavorable.

d = Error máximo admisible predicción mínima establecida (5%).

5. Determinar la frecuencia de aplicación

Para la elaboración de este punto se acudió a las áreas bajo estudio con el fin de aplicar los cuestionarios a los clientes que acuden a que se les proporcione un servicio. Para el llenado de los cuestionarios se les pidió de forma atenta que sean honestos con sus respuestas para que los resultados fueran lo más confiables posibles. Se siguió el muestreo sistemático para poder establecer cada que tantas personas se aplicarían cada cuestionario.

Primero se monitoreo cada área para estimar cuantas personas acuden diario, después se consultó al personal para verificar si coincidían datos, para después, obtener un promedio aproximado de cuantas personas acuden semanalmente. Una vez que se tiene el número de muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$K = \frac{N}{n}$$

Dónde:

K= Constante del muestreo sistemático

N= Total de la población

n= Tamaño de la muestra

Con la aplicación de esta fórmula se obtuvo la frecuencia con que se aplicaron los cuestionarios, es decir, cada que

tantas personas que fueron consideradas para llenar el cuestionario.

6. Aplicar cuestionarios

La aplicación de los cuestionarios en las áreas se hizo con base a un plan que se elaboró variando los días de la semana y el horario, así también respetando la frecuencia que se obtuvo en el muestreo.

7. Organizar la información

Una vez aplicados los cuestionarios, se pasó la información obtenida en cada uno de ellos a una base de datos utilizando el programa SPSS 20, con el fin de registrar y que permita ver los resultados de una manera más clara.

8. Interpretar resultados

Se hizo un gráfico de barras para las cinco dimensiones el cual ayudó a determinar en cuál de éstas hay una área de oportunidad, además se hizo una tabla mostrando los promedios de las cinco dimensiones y el promedio general del área evaluada, dicho de otra forma, se midió la satisfacción general teniendo en cuenta la valoración global de los servicios recibidos en el departamento de rentas y recaudaciones y por último se hizo una lista de la sección de comentarios la cual ayudó a identificar en lo que el cliente no está conforme respecto al servicio.

Resultados

Tabla 3. Resultados agrupados de percepción de la calidad de los servicios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totamente insatisfecho	1	0,3	0,3	0,3
Moderadamente insatisfecho	34	8,9	8,9	9,1
Ligeramente insatisfecho	77	20,1	20,1	29,2
Ni insatisfecho ni satisfecho	54	14,1	14,1	43,2
Válidos Ligeramente satisfecho	71	18,5	18,5	61,7
Moderadamente satisfecho	93	24,2	24,2	85,9
Totamente satisfecho	54	14,1	14,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas (2018)

En el puntaje agrupado, el 38,3% está moderadamente y totalmente satisfecho, ligeramente satisfecho el 18,5%, mientras que el 30% aproximadamente moderadamente y ligeramente insatisfecho, el 14% es indiferente. Nos damos cuenta que en su totalidad no hay satisfacción de los servicios recibidos, obtener resultados positivos, significa aprobar y legitimar las dimensiones de la calidad del servicio y prestaciones que tratamos en la encuesta.

Análisis por dimensiones**Bienes tangibles**

La opinión de los usuarios sobre las instalaciones físicas se midió con la escala tipo Likert, las preguntas hacen referencia a como han percibido el servicio en las áreas de recaudaciones y rentas, considerando sus atributos, se han tomado en cuenta las siguientes variables: equipos y tecnologías modernas, instalaciones limpias, organizadas y

aptas para ofrecer un buen servicio, buena apariencia personal y si los materiales relacionados con el servicio (folletos, trípticos informativos, etc.) son visualmente atractivos. A pesar que el 54,1% están ligeramente satisfechos, moderadamente satisfecho y totalmente satisfechos con esta dimensión, existe un 34,9% que están insatisfechos y un 10,9% que no está ni insatisfechos, ni satisfechos.

Tabla 4. Percepción de las instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	15	3,9	3,9	3,9
Moderadamente insatisfecho	63	16,4	16,4	20,3
Ligeramente insatisfecho	56	14,6	14,6	34,9
Ni insatisfecho ni satisfecho	42	10,9	10,9	45,8
Válidos Ligeramente satisfecho	78	20,3	20,3	66,1
Moderadamente satisfecho	80	20,8	20,8	87,0
Totalmente satisfecho	50	13,0	13,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas (2018)

Fiabilidad

Vemos que la preocupación más importante de los usuarios se refiere a la fiabilidad y el que menos importancia tiene para los usuarios son los elementos tangibles (podría ser importante para los clientes nuevos). Esta dimensión se relaciona a la habilidad que tienen los prestadores de servicios para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Los usuarios de los servicios que ofrecen los municipios envían un mensaje muy claro a los prestadores o proveedores de servicios: ofrecer una apariencia pulcra y organizada, responder con eficacia, mostrarse seguros, empáticos y, sobre todo, fiables, hacer siempre lo que dice que va a hacer y cumplir con lo ofrecido. La satisfacción sobre esta dimensión se encuentra a medias, un 34% están moderadamente y totalmente satisfecho es decir, que la empresa cumple con lo que ofrece, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas. Un 33% están entre ligeramente, moderadamente y totalmente insatisfechos, un 10% indiferente.

Tabla 5. Percepción de la fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	15	3,9	3,9	3,9
Moderadamente insatisfecho	39	10,2	10,2	14,1
Ligeramente insatisfecho	76	19,8	19,8	33,9
Ni insatisfecho ni satisfecho	42	10,9	10,9	44,8
Válidos Ligeramente satisfecho	81	21,1	21,1	65,9
Moderadamente satisfecho	75	19,5	19,5	85,4
Totalmente satisfecho	56	14,6	14,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas (2018)

Capacidad de respuesta

En cuanto a la dimensión sensibilidad, que es la disposición para ayudar a los usuarios para prestarles un servicio rápido y oportuno. Se refiere también a la pronta respuesta a las solicitudes, preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas que se les presenta. Un 31,2% están totalmente insatisfechos, moderadamente insatisfechos y un poco insatisfechos con estas afirmaciones, indiferentes un 15,6% y el 53% ligeramente satisfecho, moderadamente satisfechos y totalmente satisfechos.

Tabla 6. Percepción de la capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	7	1,8	1,8	1,8
Moderadamente insatisfecho	46	12,0	12,0	13,8
Ligeramente insatisfecho	67	17,4	17,4	31,3
Válidos Ni insatisfecho ni satisfecho	60	15,6	15,6	46,9
Ligeramente satisfecho	75	19,5	19,5	66,4
Moderadamente satisfecho	83	21,6	21,6	88,0
Totalmente satisfecho	46	12,0	12,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas (2018)

Seguridad

En cuanto a esta dimensión, nos refleja un resultado alto, el 44% de los usuarios manifiestan que los prestadores de los servicios tienen conocimiento y dan una buena atención y son hábiles para inspirar credibilidad y confianza, un 27% no están totalmente insatisfechos, moderadamente insatisfechos y ligeramente insatisfechos y un 10% no están ni insatisfechos ni satisfechos.

Tabla 7. Percepción de la seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	8	2,1	2,1	2,1
Moderadamente insatisfecho	28	7,3	7,3	9,4
Ligeramente insatisfecho	75	19,5	19,5	28,9
Ni insatisfecho ni satisfecho	38	9,9	9,9	38,8
Válidos Ligeramente satisfecho	66	17,2	17,2	56,0
Moderadamente satisfecho	90	23,4	23,4	79,4
Totalmente satisfecho	79	20,6	20,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas (2018)

Empatía

Esta dimensión se refiere al nivel de atención individualizada que ofrece el departamento de rentas y recaudaciones a sus usuarios. Se debe ofrecer un servicio personalizado o adaptado al gusto del usuario. El 30% están entre totalmente insatisfecho, moderadamente insatisfecho y ligeramente insatisfecho, un 14% indiferente y un 54% ligeramente satisfecho, moderadamente satisfecho y totalmente satisfecho.

Tabla 8. Percepción de la empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente insatisfecho	23	6,0	6,0	6,0
Moderadamente insatisfecho	40	10,4	10,4	16,4
Ligeramente insatisfecho	52	13,5	13,5	29,9
Ni insatisfecho ni satisfecho	53	13,8	13,8	43,8
Ligeramente satisfecho	75	19,5	19,5	63,3
Moderadamente satisfecho	71	18,5	18,5	81,8
Totalmente satisfecho	70	18,2	18,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas (2018)

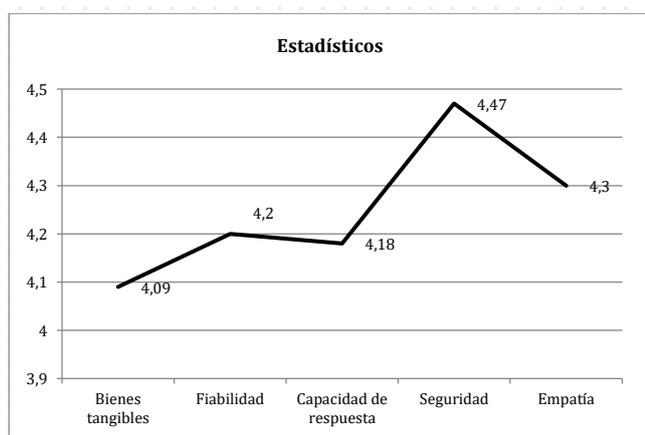
Estadísticos

La aplicación de la encuesta mostró una mediana satisfacción en el usuario, debido a que el promedio ponderado de las respuestas basadas en la escala de Likert es de 4,24. En cuanto al promedio de satisfacción de las diferentes dimensiones, el promedio más bajo es el de bienes tangibles: equipos, tecnologías, atractivos, modernos limpios, organizados, aptas para ofrecer un buen servicio, buena apariencia personal, elementos materiales son atractivos, tienen un valor promedio de 4,09, lo que refleja que tienen poco interés los usuarios en los elementos tangibles, estos elementos son los más bajos en puntaje.

Tabla 9. Media de cada una de las percepciones

Bienes tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales para comunicaciones	Capacidad para ofrecer el servicio y forma precisa y confiable	Pronta respuesta a los problemas y quejas de los usuarios	Conocimiento a y cortés de los empleados, capacidad para ofrecer seguridad y confianza	Atención Personalizada que la empresa ofrece a sus usuarios
Media	4,09	4,20	4,18	4,30

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas (2018)



Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas (2018)

Figura 1. Media sobre las percepciones

Considerando las diferentes respuestas en esta dimensión, la media más baja con 3,92, es la que se refiere a "En el departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, trípticos informativos, etcétera) son visualmente atractivos".

Tabla 10. Media, Moda y Desviación Estandar de Bienes Tangibles

Dimensiones Bienes Tangibles	Media	Moda	Desv. Típ.
BT1. El departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo tiene equipos y tecnologías de aspecto moderno.	3,96	5	2,02
BT2. Las instalaciones físicas del departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo son atractivas, modernas, limpias, organizadas y aptas para ofrecer un buen servicio.	4,08	1	2,15
BT3. Los empleados del departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo tienen buena apariencia personal.	4,40	7	2,07
BT4. En el departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, trípticos informativos, etcétera) son visualmente atractivos.	3,92	1	2,12

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas (2018)

La fiabilidad o confianza es una función importante a tener en cuenta en la prestación de servicios, en esta investigación los ítems menos valorado con un 3,66 y 3,97 de una escala de 7, son aquellos que se refieren "al interés de solucionar un problema por parte de los prestadores del servicio y compromiso de cumplimiento de trabajo" respectivamente.

Tabla 11. Media, Moda y Desviación Estandar de Fiabilidad

Fiabilidad	Media	Moda	Desv. Típ.
F1. En el departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	3,66	1	2,12
F2. Cuando el cliente o usuario tiene un problema, el departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo muestran un sincero interés en solucionarlo.	3,97	1	2,13
F3. El departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo realizan bien el servicio a la primera vez.	4,47	7	2,10
F4. El departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo realiza el servicio en el tiempo prometido.	4,14	6	2,01
F5. El departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo mantiene su información, de pagos u otros servicios del usuario, libre de errores.	4,49	7	2,02

Fuente: Elaboración propia a partir de encuestas realizadas (2018)

El usuario de los servicios del departamento de Recaudaciones tienen que interactuar con los aspectos tangibles relacionados al servicio, aquí se podrían dar cuenta sobre el servicio que recibirían. Para los usuarios es más importante la seguridad con una media de 4,47, es la valoración más alta y lo que mejor perciben en calidad del servicio, por ejemplo que transmita amabilidad con los usuarios, que tengan suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios y ofrecer una atención individualizada. Entre las diferentes respuestas dadas en esta dimensión de seguridad la media más baja es 4,32 y está relacionada a "En el departamento de Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios", lo que nos daría considerando la medición de satisfacción del usuario de la escala de Likert, "ni insatisfecho ni satisfecho" entre un 45% y 55% de satisfacción de los usuarios.

En resumen de como percibieron y evaluaron la calidad del servicio recibido, la nota global de las percepciones es de

4,24 puntos de un total de 7,0 puntos, lo que se considera que los usuarios no están de acuerdo con el servicio recibido del área de recaudaciones y rentas del GAD de Quevedo. La percepción más baja correspondió al ítem dimensión tangibles, correspondiente a instalaciones físicas atractivas y equipos modernos y las más altas corresponde a las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad con 4,47 como promedio.

En cuanto al promedio de satisfacción por cada una de las dimensiones que se evaluaron como parte del instrumento de medición de Servqual, lo percibieron y evaluaron como un servicio "ligeramente satisfecho", de acuerdo al rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de Likert, el cual fue entre el 45%-55%, ni insatisfecho ni insatisfecho.

Conclusiones

Es importante que todas las municipalidades sin excepción consideren el mandato constitucional para que puedan ofrecer a la ciudadanía servicios de óptima calidad y que se sientan en la libertad de elegirlos. Quevedo es uno de los GADs que tienen que aplicar planes para mejorar su servicio de acuerdo a las percepciones manifestadas por los ciudadanos encuestados.

Según los resultados de esta investigación, resultó oportuna para evaluar las percepciones de los usuarios sobre los servicios que ofrecen el área de recaudaciones del GAD cantonal de Quevedo. Se puede concluir que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad del servicio, expresado en un promedio ponderado de 4,24 respecto a la tabla de expectativas y percepciones. Este promedio ponderado indica un nivel medio de satisfacción, por lo tanto, es factible realizar planes de mejora en la organización para ofrecer mejores servicios.

Se concluyó que la importancia que los clientes dan a cada una de las dimensiones de calidad de SERVQUAL, en la que más se necesita poner atención es la dimensión de elementos tangibles en el área de recaudaciones, ya que al cliente no le parecen atractivas las instalaciones y no cuentan con material suficiente para prestación del servicio; por otra parte el cliente se encuentra inconforme con la capacidad de respuesta de los empleados ya que el tiempo que aguardan para obtener el servicio no es satisfactorio.

Se describe la importancia que los clientes dan a cada una de las dimensiones de calidad de SERVQUAL, la más importante corresponde a la dimensión de empatía, lo cual indica que los clientes, se preocupan más por la atención que les brindan los empleados el departamento de recaudaciones. Así mismo mediante la aplicación de la encuesta, los resultados nos revelaron grandes diferencias entre expectativas y percepciones de los usuarios, se conocieron los deseos e inquietudes de los clientes que llegan a cada una de las áreas del Municipio de Quevedo, que será de gran apoyo para la mejora y desarrollo de este servicio.

Una de las dimensiones en las que se manifestaron los ciudadanos con una percepción más alta, fue la de

seguridad. Los usuarios tienen la impresión que en las instalaciones de la municipalidad se sienten seguros sobre todo en los trámites que realizan, en vista de que los funcionarios han demostrado tener conocimiento de las actividades y funciones que se les han encomendado. En esta dimensión solo alrededor de un 10% ha manifestado que no siente satisfecho en canto a la seguridad que ofrece el cabildo del cantón Quevedo.

Como recomendación final se sugiere que se realicen estudios posteriores, enfocados a detectar el nivel de satisfacción del cliente con base a la calidad en el servicio para los clientes, con el fin de conocer su percepción del servicio que se les brinda en la organización. Este tipo de investigaciones deberían ser periódicas y llevadas a cabo por parte del municipio y así mejorar su relación con los usuarios y la ciudadanía en general.

Referencias

- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2009). "Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos". Ministerio de la Presidencia. Gobierno de España. Madrid.
- Alvarez, A. (2014). La calidad de la atención en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte, desde la perspectiva de los/as usuarios/as Estudio sobre el nivel de satisfacción de los/as usuarios/as de las UTS de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tacoronte. Departamento: Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social. Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación, España.
- Aredondo, W. y Gomez, R. (2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD) Centro de Investigación y Desarrollo. Universidad Regional Autónoma de Los Andes - Extensión Santo Domingo. E
- Ayuntamiento de Castellón, (2014), Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales, encuestas de satisfacción, Castellón, España.
- Catalán, C., (s.f). Revisión de modelos de calidad de servicio y su implementación en el ámbito público y privado, para generar una propuesta de acción en el tema, orientada a las instituciones del sector previsional, Chile.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), 2010, Registro Oficial.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1994): Servperf versus servqual: Reconciling performance-based and perceptions-minus- expectations measurement of service quality. Journal of Marketing.
- Díaz, A. H. (27 de 12 de 2009). capsulas de competitividad y excelencia. Obtenido de <https://haazcalidad.blogspot.com/2009/12/modelo-conceptual-de-calidad-del.html>

- Escobal, N., Tucto, N, y Rondón K.(2016). Evaluación de la calidad de servicio a partir del modelo SERVQUAL, en la Municipalidad Distrital de Pillco Marca - Huánuco 2016, Tesis de grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Gutiérrez, P., Cuesta, P. y Vázquez J. (2008): Determinantes de la satisfacción de los ciudadanos en las Administraciones públicas locales, Icade. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales, Nº 75, septiembre-diciembre 2008, ISSN: 02 12-7377
- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación Quinta edición, McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.
- Hernando, A. (2013). Una mirada sobre la calidad en los servicios sociales de Alcorcón, perspectivas de las personas usuarias y de los/las profesionales. Universidad Internacional de la Rioja, Trabajo de Fin de Master.
- Ibarra L. y Espinoza, B. (2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad. La calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo, Sonora; Un estudio comparativo, Revista Iberoamericana de Ciencias , Universidad Estatal de Sonora, Hermosillo, México, ISSN 2334-2501
- Ibarra, L. y Casas, E. (2014) Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio, Revista Contaduría y Administración 60 (1), enero-marzo 2015: 229-260, México.
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, (2015): Guía de Servicios Públicos Municipales, Secretaría de Gobernación de México.
- Martínez, M. (2015) Calidad percibida en los servicios sociales de inclusión. Una aproximación desde el caso de Avilés (Asturias) Universidad de Oviedo y Ayuntamiento de Avilés (España), Cuadernos de Trabajo Social. Vol. 28-1 (2015) 115-125.
- Matsumoto, R.(2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista PERSPECTIVAS, núm. 34, octubre, 2014, pp. 181-209 Universidad Católica Boliviana San Pablo, Cochabamba, Bolivia.
- Medina, M., Medina, E. y Viguera, R. (s.f.): Calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios; Los actores de las políticas sociales en contextos de transformación, III Congreso Anual de la REPS.
- Romero, R. (2011). Evolución de la calidad percibida en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga, Tesis doctoral, Universidad de Málaga, dpto. de Fisiología y Educación física, España.
- Sánchez, J, Navas, S., Chavez, J.y Miranda, M. y Morocho, J. (2019) Implementación del modelo Servperf como herramienta para el diagnóstico y propuesta de mejoras en la prestación del Servicio. Caso: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Agencia Riobamba, Revista Ciencia Digital, Vol. 3, Nº2, p. 78-97, abril -junio, 2019.
- Suárez, R. (2016): Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, Industrial Data, vol. 19, núm. 1, enero-junio, pp. 7-16, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry (1992): Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria ISSN 2528-7842