

Quality management of taxpayer service at the Manabí Internal Revenue Service (Ecuador)

Gestión de calidad del servicio de atención al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas de Manabí (Ecuador)

Autoras:

Ing. Párraga-Montesdeoca, Karen Vanessa
Universidad Técnica de Manabí
Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas, Facultad de Posgrado
Ingeniera en Administración
Portoviejo – Ecuador



kparraga0930@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-7834-8845>

Lcda. Ubillús-Macías, Jessica Monserrate, Mg. Ca.
Universidad Técnica de Manabí
Licenciada - Docente
Portoviejo – Ecuador



jessica.ubillus@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-0287-2182>

Fechas de recepción: 10-OCT-2023 aceptación: 08-NOV-2023 publicación: 15-DIC-2023



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

Resumen

En las instituciones públicas los requerimientos y expectativas de los usuarios se ha convertido un factor fundamental que define la gestión de la calidad desarrollada por este tipo de entidad. Es por ello, que el objetivo de esta investigación fue analizar la gestión de la calidad del servicio en la atención al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas (SRI), tomando como referencia la Agencia ubicada en Portoviejo. La metodología aplicada consistió en una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo, considerando como muestra 137 contribuyentes que asisten en el día al SRI Portoviejo para realizar trámites del RUC. Se aplicó dos instrumentos uno para medir las expectativas y otro para la percepción de la calidad del servicio y la atención al contribuyente, distribuido en cinco dimensiones consideradas por el Modelo SERVQUAL y valorados por una escala Likert del 1 al 5, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.866 y 0.824 respectivamente. Los resultados muestran las brechas entre los valores promedio de las expectativas y percepciones de los contribuyentes, que permitió identificar que la dimensión con mayor ponderación fue fiabilidad con 26.31 puntos en la calidad del servicio y en la atención al contribuyente la dimensión empatía con 33.33 puntos. Se concluye que los contribuyentes a través de los indicadores aplicados reflejaron una percepción de satisfacción neutra en relación a la calidad del servicio y de muy satisfechos en la atención brindada por parte de los servidores públicos del SRI Portoviejo.

Palabras clave: gestión de calidad, servicio, contribuyente, rentas.

Abstract

In public institutions, the requirements and expectations of users have become a fundamental factor that defines the quality management developed by this type of entity. For this reason, the objective of this research was to analyze the management of service quality in taxpayer service in the Internal Revenue Service (SRI), taking as reference the Agency located in Portoviejo. The applied methodology consisted of a research with a quantitative approach, a non-experimental design and a descriptive type, considering as a sample 137 taxpayers who attend the SRI Portoviejo during the day to carry out RUC procedures. Two instruments were applied, one to measure expectations and the other to perceive the quality of the service and attention to the taxpayer, distributed in five dimensions considered by the SERVQUAL Model and valued by a Likert scale from 1 to 5, with an Alpha coefficient of Cronbach of 0.866 and 0.824 respectively. The results show the gaps between the average values of taxpayers' expectations and perceptions, which allowed us to identify that the dimension with the highest weighting was reliability with 26.31 points in service quality and in taxpayer service the empathy dimension with 33.33 points. It is concluded that taxpayers, through the applied indicators, reflected a perception of neutral satisfaction in relation to the quality of the service and of being very satisfied with the attention provided by the public servants of the SRI Portoviejo.

Key words: quality management, service, taxpayer, revenue.

Introducción

La calidad de atención de los usuarios tanto en el sector público como privado representan un indicador clave de desarrollo para la detección de oportunidades de mejora, basada en la perspectiva de cada cliente, pero también puede ser entendido como una herramienta de medición, análisis e interpretación subjetiva con sesgos importantes en el desarrollo de los controles internos de cada organización (Cevallos et al., 2019). Por tanto, la calidad de atención requiere un análisis e interpretación acorde a la implementación de cada organización, con el fin de que pueda ser gestionada bajo sistemas encargados de controlar cual es la percepción que tienen los usuarios sobre las personas encargadas del servicio al cliente y si aquello genera incidencia en la captación de un nuevo mercado.

Para Reyes et al. (2022), el Sistema de Gestión de Calidad es de fundamental importancia para la exploración de nuevos mercados y por ende nuevos clientes, lo que además sugiere mejoras que logren satisfacer las necesidades requeridas de los usuarios en el menor tiempo posible y lograr abarcar un mayor número de clientes que no solo busquen a la organización por el producto sino también por la calidad de atención que se percibe. El proceso del servicio al cliente pretende dar solución a un problema o duda percibido por el usuario, por tanto, el personal encargado del área debe conocer sobre la organización y sobre el servicio que se presta, para que las novedades puedan ser resueltas en el menor tiempo posible. En el sector público la capacidad de atención es hacia un universo de clientes mayor que el sector privado por lo cual es ahí donde el operador va perdiendo el desempeño por la poca motivación y no logra abastecer de manera inmediata las respuestas requeridas por los diferentes clientes (Castro, 2019).

Es por esto que según lo establecido por Pincay & Parra (2020), la actitud de los empleados del área de atención al cliente tiene gran influencia en la calidad del servicio percibido, porque los usuarios están expuestos a encontrar habilidad de poca comunicación, empatía e iniciativa que al final del día no generen respuesta a las dudas o requerimientos solicitados ocasionando la deserción de ese nicho de mercado. Al respecto, se destaca que el sector de atención al cliente debe ser controlado desde el interior, porque si el personal que lleva a cabo esta actividad no se encuentra a gusto o satisfecho con su trabajo la forma de respuesta tendrá inconsistencias con repercusiones económicas en la gestión de calidad de atención en los usuarios, perjudicando de manera directa a la organización sea pública o privada.

Hoy en día muchas de las organizaciones del sector público ecuatoriano muestran gran interés en mejorar la atención a través de las mesas y canales de ayuda, sin embargo, aún es un área que requiere exploración, trabajo y desarrollo. Aunque si bien es cierto la calidad del servicio es un factor subjetivo de medición, los funcionarios encargados deben poseer lineamientos adecuados para la gestión de la calidad, empezando por la capacidad de respuesta y el trato que brindan a los usuarios (Mosquera, 2020). A pesar de que en los últimos años se ha observado que las instituciones públicas han habilitado más canales de atención al cliente aun es evidente que este proceso mantiene renuentes al cambio a los funcionarios, por la implementación de nuevas tecnologías, por tanto, el proceso de mejorar la calidad de atención se mantiene en crecimiento lento y no hace efectivo los diversos procesos de satisfacción (Chamoly & Palomino, 2021). Es necesario que la atención al cliente se considere un punto clave para generar preferencia en los clientes, puesto que la falta información clara, concisa y confiable

ocasiona que se pierda el interés de los usuarios y a su vez la confianza de la organización (Baque et al., 2022).

Por ende, es importante que las organizaciones del sector público prioricen la satisfacción al cliente, el cual exige una calidad en el servicio, pero también una capacidad de respuesta capaz de brindar soluciones en el menor tiempo posible, reduciendo errores y retraso en la información brindada (Morais, 2020). En las organizaciones de carácter público una atención al usuario de forma adecuada es el punto clave para generar veracidad en la información proporcionada y así evitar que los entes reguladores como el Servicios de Rentas Internas sean objeto de evasión o alusión tributaria por parte de los contribuyentes, puesto que no ven a la institución como un órgano de respuesta inmediata y lo que se pretende es todo lo contrario.

Según Sarmiento & Paredes (2019), se debe reconocer que los servicios brindados a los usuarios en un ámbito tributario requieren una atención especial porque los contribuyentes buscan soluciones fiscales inmediatas para cumplir con sus obligaciones tributarias, esto forma parte de un indicador clave en la percepción de la calidad de atención recibida con incidencia en una mejor recaudación y aplicación de resoluciones y reformas bajo los criterios desarrollados por los entes reguladores. De manera constante los contribuyentes han ido en aumento en los últimos años, lo que sugiere que la infraestructura administrativa debe ser adecuada y propicia para abarcar los requerimientos y solicitudes de cada uno de ellos, por ende se requiere contar con personal capacitado en atención al cliente pero que también tenga conocimiento de las normativas y leyes tributarias para cada régimen porque de esta manera podrá brindar respuesta inmediata a la solicitud de cada usuario (Delgado et al., 2019).

Respecto a los postulados antes mencionados, el presente artículo tiene como objetivo analizar la gestión de la calidad del servicio en la atención al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas, tomando como referencia la Agencia ubicada en Portoviejo, misma que fue escogida por ser la capital de la Provincia de Manabí. A nivel metodológico la investigación propone procedimientos que pueden servir como guía e información para futuros estudios, mientras que a nivel social expondrá cuales son los factores que deben primar en la atención de los usuarios, para ser percibida como una gestión de calidad eficiente pero que a su vez sirva de ejemplo para otros investigadores o incluso organizaciones para su aplicación y fortalecimiento de la gestión institucional.

Material y métodos

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, donde a través de la expectativa y percepción de los contribuyentes que hacen uso del servicio para trámites del RUC en el Servicio de Rentas Internas de Portoviejo, se determinó la satisfacción de la calidad del servicio y la atención que brindan en esta institución. El enfoque cuantitativo, de acuerdo con Hernández & Mendoza (2018), mediante la recolección y análisis de los datos responde a una problemática haciendo uso de números y estadística que determinan con mayor exactitud el comportamiento de las variables que se analizan. El diseño de la investigación fue no experimental, ya que se recopilaron datos sin manipular la realidad percibida sobre las variables inmersas en el tema. Este diseño, según García & Sánchez (2020), permite presentar información en su entorno natural y en base a la observación de cómo se han suscitado los hechos sin realizar modificación alguna.

El tipo de investigación aplicada fue descriptiva, ya que se realiza un análisis de la calidad del servicio y la atención brindada en el Servicio de Rentas Internas de Portoviejo partiendo de una descripción de los resultados obtenidos en la aplicación de las técnicas empleadas para la recolección de información, para luego discutir dichos resultados con los de otros autores que hacen referencia a estas variables en estudios previos. La investigación de tipo descriptiva, tiene como fin detallar las características y particularidades de la situación o hecho investigado para llegar a conclusiones específicas sobre la misma (Ortega, 2017).

Se consideró como población un promedio de 212 contribuyentes que, según estadísticas proporcionadas por el Servicio de Rentas Internas Agencia Portoviejo, asisten al día a las instalaciones de la institución para realizar trámites relacionados con el Registro Único de Contribuyentes (RUC). La muestra se determinó con la fórmula para poblaciones finitas sugerida por la Subsecretaría de la calidad en el Servicio Público (2020), para la aplicación de encuestas de satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público, misma que se detalla a continuación:

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

Dónde:

N= Número total de usuarios: 212 contribuyentes

p=Proporción de que espera que se encuentren insatisfechos: 0,5

q=Proporción de que espera que se encuentren satisfechos: 0,5

e=Error estándar: 0,05

k=Valor calculado mediante la curva normal al 95% de confianza, Valor z de 1,96

n= Tamaño de la muestra: 137

En tanto, se consideró una muestra de 137 contribuyentes que asisten al Servicio de Rentas Internas Agencia Portoviejo por los trámites referentes al RUC.

El instrumento aplicado fue una encuesta estructurada por un total de 32 ítems, distribuidos en dos secciones: Satisfacción con la calidad del servicio (20 ítems) y satisfacción con la atención brindada a los contribuyentes (12 ítems), en los que se consideran 5 dimensiones del modelo SERVQUAL: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad, con opción de respuesta a escala Likert del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho. Se aplicó un instrumento para medir las expectativas y otro para medir la percepción en referencia a las variables del tema, dichas encuestas fueron aplicadas por medio de la herramienta Google Form.

Los resultados fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS v. 25 y Microsoft Excel y los datos fueron presentados mediante tablas estadísticas que muestran los promedios y brechas entre las expectativas y perspectivas de los contribuyentes, siguiendo el modelo SERVQUAL, propuesto por Subsecretaría de la calidad en el Servicio Público (2020), en la Guía metodológica para la aplicación de la norma técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios del sector público ecuatoriano.

Resultados

La fiabilidad de los instrumentos aplicados para medir la calidad del servicio fue determinada mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, detallado en la tabla 1.

Tabla 1
Estadística de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Expectativa	,866	32
Percepción	,824	32

Nota. Extraído de encuestas a contribuyentes que asisten al Servicio de Rentas Interna Portoviejo.

La encuesta direccionada a medir la percepción de los contribuyentes tuvo un Alfa de Cronbach de 0.824 y 0.824 el instrumento para determinar las expectativas de los contribuyentes que en el día acuden a las instalaciones del Servicio de Rentas Internas para realizar trámites relacionados con el RUC. De esta manera se establece que la escala considerada en los instrumentos presenta una consistencia interna alta para su aplicación.

A continuación, en la tabla 2 se detalla la expectativa y percepción cuya diferencia permitió obtener la brecha o nivel de insatisfacción sobre la calidad del servicio percibido por los contribuyentes que realizan trámites del RUC en el Servicio de Rentas Internas Portoviejo.

Tabla 2
Análisis de la calidad del servicio – Modelo SERVQUAL

Dimensión	Ítems	Puntaje		Brecha
		Expectativa	Percepción	
Elementos tangibles	La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del servicio.	4,65	4,20	-0,45
	Comodidad del punto de servicio	4,60	4,32	-0,28
	Condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ruidos)	4,65	4,39	-0,26
	Promedio total	4,63	4,30	-0,33
Capacidad de respuesta	El tiempo para obtener el servicio.	4,60	3,91	-0,69
	Tiempo de respuesta	4,65	3,99	-0,66
	Entrega dentro de los plazos establecidos	4,60	4,14	-0,46
	Promedio total	4,62	4,01	-0,60
Empatía	La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad.	4,65	4,12	-0,53
	Horarios de atención	4,60	4,23	-0,37

	Números de personas dedicadas a la atención a los contribuyentes	4,65	4,29	-0,36
	Interés por los requerimientos de los contribuyentes	4,60	4,15	-0,45
	Promedio total	4,63	4,20	-0,43
	Los requisitos para obtener el servicio.	4,65	4,11	-0,54
	La facilidad para obtener información y/o para acceder al servicio	4,60	4,15	-0,45
Fiabilidad	Prestación del Servicio sin errores y a la primera	4,65	4,25	-0,40
	Soporte técnico y asistencia al usuario	4,65	4,28	-0,37
	Precisión de las respuestas	4,60	4,15	-0,45
	Promedio total	4,60	4,28	-0,32
	Solución a los problemas que se plantean	4,63	4,21	-0,42
	Protección de la confidencialidad de la información entregada	4,65	4,14	-0,51
Seguridad	Respeto	4,60	4,17	-0,43
	Cortesía	4,65	4,18	-0,47
	Facilidad para presentar quejas/reclamos	4,60	4,19	-0,41
	Promedio total	4,63	4,17	-0,46
Satisfacción o insatisfacción general		4,63	4,18	-0,45

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de encuestas a contribuyentes que asisten al Servicio de Rentas Interna Portoviejo.

En referencia, a la calidad del servicio que brinda el Servicio de Rentas Internas Portoviejo (tabla 2), en la dimensión elementos tangibles la expectativa promedio fue de 4,63 y la percepción 4,30 cuya diferencia es de -0,33 que al ser negativa indica insatisfacción en los ítems considerados para medir dicha dimensión, se denota mayor insatisfacción en el referente a la utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del servicio. En la dimensión capacidad de respuesta la expectativa fue de 4,62 y la percepción de 4,01 con una brecha de -0,60 que denota insatisfacción principalmente por el tiempo que debe esperar el contribuyente para obtener el servicio con una brecha de -0,69.

En la dimensión empatía de acuerdo a los resultados obtenidos, la expectativa promedio total fue de 4,63 y la percepción de 4,20 con una brecha de -0,43 con mayor insatisfacción en la facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la institución. Por otra parte, la dimensión fiabilidad tuvo una expectativa promedio de 4,60 y percepción de 4,28 cuya brecha de -0,32 denota insatisfacción en lo referente a los requisitos que deben cumplir los contribuyentes para acceder al servicio. Por último, la dimensión seguridad con un expectativa

y percepción promedio de 4,63 y 4,17 respectivamente, refleja una brecha de insatisfacción de -0,46.

Por tanto, se concluye que la dimensión con mayor nivel de insatisfacción de acuerdo a la percepción de los contribuyentes que acuden al Servicio de Rentas Internas de Portoviejo es capacidad de respuesta ya que presenta una brecha de -0,60 mayor a las demás dimensiones y la de menor brecha de insatisfacción fue fiabilidad con -0,32. De esta manera, los resultados reflejan una expectativa total de 4,63 y percepción total de 4,18, cuya diferencia entre ambas indica una brecha de insatisfacción de -0,45 con la calidad del servicio que brinda la institución. A continuación, en la tabla 3, se detalla los resultados obtenidos para medir la satisfacción de la atención brindada por el servidor público al contribuyente.

Tabla 3

Análisis de la atención brindada al contribuyente – Modelo SERVQUAL

Dimensión	Ítems	Puntaje		Brecha
		Expectativa	Percepción	
Elementos tangibles	Apariencia física del servidor público que lo atendió	4,65	4,2	-0,45
	Promedio total	4,65	4,2	-0,45
Capacidad de respuesta	capacidad de respuesta y amabilidad brindada por el servidor público que lo atendió.	4,65	4,23	-0,42
	El tiempo que demoró el servidor público para solucionar su problema	4,65	4,23	-0,42
	Promedio total	4,65	4,23	-0,42
Empatía	La claridad de la información proporcionada por el servidor público	4,6	4,15	-0,45
	Horario en que lo atendió el servidor público	4,65	4,09	-0,56
	Ayuda recibida por parte del servidor público	4,65	4,07	-0,58
	Utilización de lenguaje claro por parte del servidor público	4,6	4,13	-0,47
	Promedio total	4,63	4,11	-0,52
Fiabilidad	La respuesta directa del servidor público a la petición efectuada	4,65	4,28	-0,37
	Cumplimiento de estándares de servicio	4,65	4,21	-0,44
	Promedio total	4,65	4,25	-0,41
Seguridad	Conocimiento del servidor público del Servicio proporcionado	4,65	4,21	-0,44

Solución al problema o requerimiento planteado al servidor público.	4,65	3,99	-0,66
Atención en todo momento con respeto y cortesía	4,65	4,28	-0,37
Promedio total	4,65	4,16	-0,49
Satisfacción o insatisfacción general	4,65	4,19	-0,46

Nota. Datos obtenidos en la aplicación de encuestas a contribuyentes que asisten al Servicio de Rentas Interna Portoviejo.

Al medir la satisfacción de los contribuyentes con la atención brindada (tabla 3), se determinó que en la dimensión elementos tangibles la expectativa promedio fue de 4,65 y la percepción promedio 4,2 con una brecha de insatisfacción de -0,45. La dimensión capacidad de respuesta presentó una expectativa de 4,65 y percepción de 4,23 cuya diferencia indicó insatisfacción de -0,42 en los ítems capacidad de respuesta y amabilidad brindada por el servidor público y tiempo que demoró el servidor para dar solución a su problema.

En lo relacionado a la dimensión empatía los valores promedio obtenidos en expectativa y percepción de -4,63 y 4,11 dieron como resultado una brecha de -0,52 que indica insatisfacción principalmente en la ayuda recibida por parte del servidor público. La dimensión fiabilidad tuvo una expectativa de 4,65 y percepción de 4,25 con una brecha de insatisfacción de -0,41 ya que según lo señalado por los contribuyentes en la encuesta no perciben 100% de conformidad con el cumplimiento de estándares de servicio por parte de los servidores públicos. La última dimensión seguridad reflejó una expectativa promedio de 4,65 y percepción promedio de 4,16 deduciendo una brecha de -0,49 existiendo mayor insatisfacción en los contribuyentes en el ítem relacionado con la solución al problema o requerimiento planteado al servidor público que atiende los trámites de RUC.

Los resultados finales sugieren que existe un nivel de insatisfacción en los contribuyentes con una brecha de -0,46, mostrando mayor insatisfacción con la dimensión empatía con una brecha de -0,52 y menor insatisfacción en la dimensión fiabilidad con una brecha de -0,41. En consecuencia, al analizar los datos de la tabla 3, se concluye que existe insatisfacción por parte de los contribuyentes con la atención brindada por los servidores públicos.

Una vez calculadas las brechas entre expectativa y percepción, se determina la ponderación para cada dimensión, distribuidas entre 100 puntos de acuerdo a la relevancia que los contribuyentes le han dado cada dimensión, tal como se presenta en la tabla 4.

Tabla 4
Ponderación de las dimensiones

Dimensión	Ponderación	
	Calidad del servicio	Atención al contribuyente
Elementos tangibles	15,80	8,33
Capacidad de respuesta	15,80	16,67
Empatía	21,04	33,33

Fiabilidad	26,31	16,67
Seguridad	21,05	25,00
Total	100,00	100,00

Nota. Datos obtenidos a partir de la percepción de los contribuyentes que asisten al Servicio de Rentas Interna Portoviejo.

De acuerdo a la ponderación de las dimensiones consideradas para medir la calidad del servicio (Tabla 4), la dimensión de mayor relevancia según la percepción de los contribuyentes fue fiabilidad con un puntaje de 26,31 y la de menor representatividad fue elementos tangibles y capacidad de respuesta ambos con 15,80 puntos. En cuanto, a la atención brindada por el servidor público la dimensión que los contribuyentes consideraron la de mayor importancia fue empatía con 33,33 puntos y la menor relevancia elementos tangibles con 8,33 puntos. Estas ponderaciones constituyeron la base para determinar la brecha ponderada, misma que se detalla en la tabla 5.

Tabla 5
Brechas ponderadas

Dimensión	Calidad del servicio				Atención al contribuyente			
	Peso	Expec t.	Perce p.	Brecha ponder ada	Peso	Expect.	Percep.	Brecha ponder ada
Elementos tangibles	15,80	73,15	67,99	-5,16	8,33	38,75	35,00	-3,75
Capacidad de respuesta	15,80	73,90	63,37	-9,53	16,67	77,50	70,50	-7,00
Empatía	21,04	97,31	88,32	-8,99	33,33	154,17	137,00	-17,17
Fiabilidad	26,31	121,82	110,87	-10,94	16,67	77,50	70,75	-6,75
Seguridad	21,05	97,36	87,78	-9,58	25,00	116,25	104,00	-12,25
Total	100,00			-44,21	100,00			-46,92

Nota. Datos obtenidos a partir de la percepción de los contribuyentes que asisten al Servicio de Rentas Interna Portoviejo.

La tabla 5, corresponde al análisis de las brechas en referencia a las ponderaciones de cada dimensión, las mismas que se determinaron de acuerdo a la expectativa y percepción de los contribuyentes. Se observa que, en el estudio de la calidad del servicio, la brecha más significativa es la correspondiente a la dimensión fiabilidad con una brecha ponderada de -10,94 lo que sugiere la aplicación de estrategias que contribuyan a la mejora de esta dimensión y las demás, ya que todas presenta puntajes negativos, que indican que la calidad del servicio no cubre la expectativa de los contribuyentes generando insatisfacción sobre la misma.

Así mismo, en lo relacionado a la atención brindada por el servidor público según la expectativa y percepción de los contribuyentes, la brecha con mayor relevancia tuvo una brecha de -17,17 puntos que corresponde a la dimensión empatía y la de menor importancia fue elementos tangibles con una brecha de -3,75 puntos. En general, se denota una becha ponderada total de -44,21 para calidad del servicio y -46,92 para atención brindada por el servidor público. Además, con los resultados obtenidos en la encuesta para medir la percepción de los contribuyentes se determinó los siguientes indicadores establecidos por la (Subsecretaría de la calidad en el Servicio Público, 2020).

Tabla 6

Indicadores para medir la calidad del servicio y atención brindada

Indicador	Fórmula	Cálculo
Satisfacción con la calidad del servicio	\sum Calificación de las preguntas asociadas a la calidad del servicio / Número de preguntas asociadas a la calidad del servicio.	79,49 / 20 = 3,97
Satisfacción con la atención brindada por el servidor público	\sum Calificación de las preguntas asociadas a la atención brindada / Número de preguntas asociadas a la atención brindada.	50,07 / 12= 4,17

Nota. Datos obtenidos a partir de la percepción de los contribuyentes que asisten al Servicio de Rentas Interna Portoviejo.

La escala propuesta por la Subsecretaría de la calidad en el Servicio Público (2020) para interpretar los resultados de los indicadores es: (1) Nada satisfecho, (2) Poco satisfecho, (3) Neutral, (4) Muy satisfecho y (5) Totalmente satisfecho. En este sentido, el indicador con un resultado de 3,97 ubicado en la escala refleja que los contribuyentes de acuerdo a su percepción tuvieron una satisfacción neutral, es decir, que estuvieron ni nada satisfecho ni totalmente satisfechos con la calidad del servicio brindado por el Servicio de Rentas Internas de Portoviejo. Mientras que en el indicador con un resultado de 4,17 revela que los contribuyentes estuvieron muy satisfechos con la atención brindada por el servidor público de la institución que los ayudó con su trámite.

Discusión

La calidad del servicio que brinda el Servicio de Rentas Internas de Portoviejo, está limitada por diversos factores entre los cuales se destaca los relacionados con una de las dimensiones de la calidad denominada capacidad de respuesta, particularmente, por el tiempo que debe esperar el contribuyente para recibir el servicio por el cual acude a esta institución. Esta variable presentó una brecha de insatisfacción de -0,45. Corrales (2022), difiere de estos resultados ya que la dimensión del modelo SERVQUAL que tuvo mayor incidencia es su estudio fue empatía con un puntaje 0,48. Mientras que Ganga et al. (2019), señala que la dimensión que incide es seguridad con un puntaje de -0,4.

Al respecto, Baque et al. (2022), sostiene que uno de los factores que tiene mayor incidencia sobre la calidad del servicio, es establecer un vínculo con el usuario para crear confianza, lograr mayor entendimiento y paciencia por parte de la persona que requiere de un servicio, ya que lo importante siempre será que el usuario salga satisfecho y perciba que sus necesidades han sido resueltas de manera eficiente. El estudio de Febres & Mercado (2020), indica que la dimensión fiabilidad en relación a la habilidad que poseen los servidores para brindar información clara y precisa sobre el trámite que realizan los usuarios tiene gran relevancia sobre la calidad del servicio que brindan las instituciones del sector público.

En lo que respecta a la atención brindada por los servidores públicos de acuerdo a la percepción de los contribuyentes reflejaron estar insatisfechos con el cumplimiento de los estándares de servicio vinculada a la dimensión empatía; presentando esta variable una brecha de insatisfacción de -0,46. concuerda con este resultado, debido a que en su estudio indica que esta dimensión con un puntaje de 4,43 tiene gran inherencia sobre la satisfacción de los usuarios con relación a la atención recibida. Mendoza & Placencia (2020), concuerda con estos resultados, además indica que a más de la dimensión empatía, también la dimensión fiabilidad tiene gran relevancia sobre la atención a los usuarios. Silva et al. (2021), difiere al respecto, ya que en su investigación determinó que la dimensión elementos tangibles incide en la satisfacción de los usuarios en relación a la atención con un nivel de correlación Spearman de 0,910.

Los resultados obtenidos a través de los indicadores de satisfacción reflejaron que los contribuyentes mostraron una percepción neutral en relación a la calidad de los servicios y muy satisfechos con la atención brindada por los servidores de la institución. Al respecto, los resultados que muestra el estudio de Lara et al. (2020), no concuerda con lo mencionado, ya al analizar la percepción de los usuarios de los servicios de una institución pública de salud determinó que están insatisfechos con la atención especialmente, en relación a la dimensión capacidad de respuesta, la misma que puede mejorar con la aplicación de estrategias que busquen simplificar y agilizar los procesos de atención en las instituciones públicas. cabe destacar, que a pesar de que el postulado anterior hace mención a una institución de salud con oferta de servicios totalmente distintos a los que brinda el SRI, se tomó como referencia comparativa por ser del sector público y, por tanto, ambas deben responder a los mismos lineamientos y normas establecidas por los organismos reguladores en cuanto a la calidad de los servicios y atención a los usuarios.

Conclusiones

En cumplimiento al objetivo propuesto se ha analizado la gestión de la calidad del servicio en la atención al contribuyente en el Servicio de Rentas Internas Agencia Portoviejo, mediante la aplicación del Modelo SERVQUAL, donde se consideraron cinco dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad, llegando a la conclusión que de acuerdo a la percepción de los contribuyentes en lo que respecta a la variable calidad del servicio existe mayor insatisfacción en los ítems referentes a la dimensión fiabilidad y en menor proporción en la dimensión capacidad de respuesta y en la variable atención al contribuyentes se percibe insatisfacción en un nivel mayor en la dimensión empatía y en un promedio menor en la dimensión fiabilidad. Por lo que es importante, se desarrollen estrategias que permitan

gestionar de mejor manera los niveles de calidad a nivel de servicio y atención que se brinda en el Servicio de Rentas Internas de Portoviejo, con el fin de cubrir las expectativas que demandan los contribuyentes.

Existen autores que concuerdan con los hallazgos realizados, así como también hay otros que discrepan sobre los mismos, sin embargo, se destaca que la satisfacción de los contribuyentes o usuarios de los servicios que brindan las instituciones públicas está limitada por diferentes factores que varían según el entorno y la gestión que se realice para tratar de alcanzar niveles de calidad óptimos en relación a los servicios y la atención en este tipo de entidades, así como las privadas.

Los contribuyentes a través de los indicadores aplicados reflejaron una percepción de satisfacción neutra en relación a la calidad del servicio y muy satisfechos en la atención brindada. De esta manera, se destaca que medir la calidad de los servicios y la atención en las instituciones públicas, es importante porque les permite desarrollar procesos orientados a la mejora continua, aspecto sobre el cual se basa la gestión pública actual como respuesta a los cambios constantes a las que están sujetas, siendo una manera de lograrlo la aplicación de buenas prácticas administrativas vinculadas a la calidad que buscan disminuir los tiempo de espera, mejorar la percepción de los usuarios y cubrir sus expectativas, en cuanto al servicio y atención brindada a la ciudadanía y en este caso a los contribuyentes.

Lo que genera el prestigio institucional está sustentado en la calidad del servicio de acuerdo a la satisfacción de los usuarios en la demanda de requerimientos y tiempo de respuesta que tienen los servidores, en una institución de relevancia a nivel país por su condición de órgano regulador y verificador de los impuestos recaudados en Ecuador. Por ello, el Servicio de Rentas Internas tiene a su cargo el manejo de información que está limitada a los requerimientos de calidad que se centran en atención, respuesta y solución del servicio demandado por los contribuyentes.

A partir de esta investigación, se puede llevar a cabo estudios que abarquen otros factores relacionados con la calidad en el Servicio de Rentas Internas y otras instituciones del sector público, para efectuar estudios comparativos entre servicios de igual o parecidas características, de las distintas entidades públicas que funcionan en Portoviejo y otras ciudades del país.

Referencias bibliográficas

- Baque, M., Espinoza, L., & Orrala, E. (2022a). Servicio de atención al cliente y su incidencia en el desarrollo de la compañía de transporte Mixta CTM 24 de mayo. *RECIMUNDO*, 6(1), 60–70. [https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/6.\(SUPPL1\).JUNIO.2022.60-70](https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/6.(SUPPL1).JUNIO.2022.60-70)
- Castro, A. (2019). “*Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil*” [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>
- Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I., & Pinargote, K. (2019). Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca a la objetividad. *Revista San Gregorio*, 0(28). <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i28.709>
- Chamoly, K., & Palomino, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378–403. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.239
- Corrales, N. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>

- Delgado, A., Carreño, N., & Zambrano, M. (2019). *Los beneficios tributarios y su incidencia en la reactivación económica de Manabí, Ecuador, luego del terremoto del 16 de abril de 2016*. 163(1), 1–24. <https://orcid.org/0000-0003-4407-1460>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V20I3.3123>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, J., & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6), 159–170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Lara, J., Hermoza, R., & Arellano, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145–152. <https://doi.org/10.20453/REH.V30I3.3817>
- Mendoza, N., & Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19–26. <https://doi.org/10.35663/AMP.2020.371.964>
- Morais, H. (2020). Calidad y satisfacción en la atención al cliente: retos de la administración pública. *Revista Científica Multidisciplinaria Núcleo Do Conhecimento*, 24(11), 42–57. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/calidad-y-satisfaccion>
- Mosquera, Y. (2020). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil- Ecuador [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. In *Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro*. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5231>
- Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155–156. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 1118–1142. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Reyes, D., López, A., & Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Inter Disciplina*, 10(26), 217–240. <https://doi.org/10.22201/CEIICH.24485705E.2021.25.80975>
- Sarmiento, S., & Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 22(1), 95–103. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/html/>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa

comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.

<https://doi.org/10.29059/CIENCIAUAT.V15I2.1369>

Subsecretaría de la calidad en el Servicio Público. (2020). *Guía metodológica para la aplicación de la norma técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios*. Ministerio Del Trabajo. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.