



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE Ingeniera Comercial

TEMA:

**SATISFACCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS,
AGENCIA BABAHOYO**

EGRESADA:

Thalía Jamileth Meléndez Quinto

TUTOR:

Ing. Jorge Joffre Miranda Mejía

AÑO 2018

Introducción

En el Ecuador el Servicio de Rentas Internas también conocido por sus siglas S.R.I. es una de las instituciones del sector público con mayor relevancia en el ámbito económico siendo una de las más grandes fuentes de ingresos para el país, brindando información, soluciones y sanciones a los contribuyentes tanto naturales y jurídicos.

Tiene distribuidas 66 sedes en el país de ellos 2 agencias están establecidas en la provincia de Los Ríos en las ciudades más grandes de la misma, Babahoyo y Quevedo siendo estas las que mayor cantidad de contribuyentes registran.

La Agencia del Servicio de Rentas Internas en la ciudad de Babahoyo se sitúa en la Av. Enrique Ponce Luque y Av. 25 de Junio, donde hasta la actualidad se encuentran laborando 40 personas y estando bajo la responsabilidad del Econ. Carlos Morales Carrasco, en la institución tiene como concurrencia alrededor de 100 personas a diario, entre usuarios satisfechos por el servicio que brindan en la institución hasta usuarios molestos por la deficiencia brindada por parte de quienes laboran, generando que presentes múltiples quejas por la deficiencia y calidad del servicio que se brinda.

El presente estudio de caso tiene como propósito identificar los factores que inciden en la satisfacción al usuario en el S.R.I. Agencia Babahoyo, dándose estos en situaciones diarias siendo simples o complejas afectan directamente a lo que los usuarios esperan con lo que en realidad sucede.

La investigación se establece para analizar los factores que se obtuvieron por el Método Investigativo y Deductivo mediante la observación y otras técnicas implantadas para la obtención de la información por medio de la utilización de instrumentos como encuestas y entrevistas donde se obtuvieron resultados relevantes cuyo fin es encontrar soluciones pertinentes para mejorar el desempeño administrativo y la satisfacción a los usuarios teniendo

enfoque la sub-línea del Modelo de Gestión Administrativa, misma que está orientada en la administración con la cual opera el Servicio de Rentas Internas.

Desarrollo

Una de las empresas del sector público con mayor relevancia en el ámbito económico del Ecuador es el Servicio de Rentas Internas (S.R.I.), con una recaudación de impuestos anual que en promedio ronda los \$ 13.000 millones de dólares americanos, siendo una de las más grandes fuentes de ingresos para el país.

El Impuesto Al Valor Agregado (I.V.A) así como el Impuesto A Los Consumos Especiales (I.C.E), se catapultan como los gravámenes con suma notabilidad por los lucros que generan. Es así que los impuestos constituyen el principal rubro en los ingresos estatales en el Presupuesto General del Estado (P.G.E).

En todo el país se encuentran distribuidas 66 sedes del Servicio de Rentas Internas, con la finalidad de brindar información, soluciones, directrices, y sancionar a los contribuyentes, de ellos 2 agencias se establecen en la Provincia de Los Ríos, denominadas Agencia Babahoyo y Agencia Quevedo. Un aproximado de 185.353 contribuyentes se localiza en la provincia de Los Ríos, de acuerdo a estadísticas presentadas por la entidad, siendo las ciudades antes mencionadas que mayor cantidad de contribuyentes registran.

De este total, en la ciudad de Babahoyo se ubican cerca de 39.135 contribuyentes naturales y jurídicos, contemplados 179.066 contribuyentes naturales, y 6.287 jurídicos, los cuales suministran una recaudación de \$ 6.000.000 aproximadamente.

La Agencia del Servicio de Rentas Internas en Babahoyo se sitúa en la Av. Enrique Ponce Luque y Av. 25 de Junio, bajo la responsabilidad del Econ. Carlos Morales Carrasco, con el objetivo de facilitar la relación usuario - entidad y en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Actualmente en el intento de un adecuado funcionamiento que permita el cumplimiento de las metas propuestas dentro de la organización localizada en la ciudad de Babahoyo se encuentran laborando 40 personas distribuidas de la siguiente forma (*Ver Tabla 1*):

Tabla 1. Distribución del Personal del Servicio de Rentas Internas – Agencia Babahoyo

Cargo	Número de Personal
Director	1
Analistas	24
Especialistas	4
Jefe Zonal	1
Jefe Provincial	2
Soporte Informático	2
Asistente de Dirección	1
Secretaria	1
Notificador	3
Mensajero	1

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Elaboración: Autora del Trabajo de Titulación

Como indica Albert Caruana, Arthur Money, Pierre Berthon en su artículo *Service Quality and Satisfaction – The Moderantig Role Of Value*:

Calidad del servicio y satisfacción son dos elementos que, a pesar de ser subjetivos, juegan un rol fundamental en la determinación de las elecciones de los consumidores, sus decisiones de profundizar o cortar una relación y, por lo

tanto, en la retención de consumidores y las ganancias a largo plazo (Caruana, Money, & Berthon, 2000).

Entre las funciones de la institución se encuentran:

- “Capacitación y difusión de información a los contribuyentes sobre las obligaciones adquiridas en términos tributarios” (Trámites Ecuador, s.f.).
- “Preparación de estudios sobre las respectivas reformas en las leyes de carácter tributario” (Trámites Ecuador, s.f.).
- “Establecimiento y aplicación de sanciones correspondientes a la evasión en los casos de incumplimiento de preceptos del ámbito tributario” (Trámites Ecuador, s.f.).

Puntos como los antes mencionados dan lugar a la concurrencia de alrededor de 100 personas a diario, una cifra elevada que da lugar a diversos escenarios entre usuarios satisfechos por la apertura y servicio que se brinda en la organización, hasta usuarios molestos por la deficiencia en la asistencia por parte de quienes laboran.

Calidad en la información, confiabilidad, predisposición a la ayuda, excelente atención, bajos precios, prudentes tiempos de espera en los turnos, capacitación e innovación, se establecen entre los diversos requerimientos por parte de los usuarios al recurrir a los servicios de una determinada compañía.

Eduardo Figueroa en su texto ¿Quién se llevó a mi cliente? Acota:

En general las personas buscan y se quedan donde se sienten bien, son aceptadas y les ponen atención, en otras palabras, se sienten felices, ya sea en una relación personal, de trabajo o comercial. Por otro lado, tratarán de alejarse de cualquier situación que les provoque dolor, ya sea la falta de respeto y de atención o mal trato. Por desgracia en la mayoría de los casos, los empleados

son quienes alejan a los clientes con sus actitudes, mal comportamiento e indiferencia (Figueroa , 2009).

La amplia oferta de servicios y actividades comerciales en el mercado, en el mundo globalizado que se desarrolla a diario, dan lugar a que la calidad en el servicio al usuario se convierta en un componente básico en los organismos al promover la inclusión de valor agregado, convirtiéndose en una pauta para obtener como resultado el éxito, al brindar estabilidad a los mismos.

Como establece Vanessa Pérez en su compendio *Calidad en la Atención al Cliente Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio* citando a (Blanco, 2001):

La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Pérez Torres, 2006).

De la misma forma indica Pérez citando a (Blanco, 2001) que la calidad en la atención al cliente “representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa (Pérez Torres, 2006).

La conceptualización con mayor impacto acerca de calidad de servicio la presentan Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry, en su artículo *A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research* citando a (Lewis and Booms 1983) expresa “service quality is measure of how well the service level delivered matches customer expectartions. Delivering quality services means conforming to customer expectations on a consistent basis” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

De la misma forma establecen.

El juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre el resultado del servicio ofrecido (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Mientras que Renzo Devoto Ratto en su Apunte Docente titulado La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público para la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, define la calidad de servicio como “el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido” (Devoto Ratto).

En la actualidad la calidad de los productos, o el decrecimiento en sus precios no es suficiente para mantener a los usuarios, las exigencias se incrementan a medida que se evoluciona por lo cual común que las personas pretendan servicio de calidad, el cual les genere confianza y comodidad a medida que les brindan soluciones a sus inconvenientes.

Es así que el control interno va adquiriendo responsabilidad al ser necesarias adecuadas estrategias que permitan articular efectiva y eficazmente las diversas áreas de la organización, para un adecuado desempeño que permita el logro de un mismo fin, compensar las exigencias de los usuarios, beneficiando de manera óptima la organización al obtener resultados positivos.

Acaparar la atención de los usuarios se ha convertido en una competencia diaria en el mercado, el desarrollo tecnológico que se acrecienta y los niveles competitividad demuestran que las estrategias mercadotécnicas que deben usar las instituciones no se basan simplemente en bienes físico, sino también en los servicios que otorgan.

La opinión de los usuarios de servicios tiene mayor relevancia de la que se cree, como establece el portal Iván Thompson en su artículo *La Satisfacción del Cliente* para el portal *Promonegocios.net* los beneficios de lograr la satisfacción del usuario son:

- “Primer Beneficio: Un usuario satisfecho, por lo general vuelve a comprar, es decir, se instaura la lealtad del cliente” (Thompson, 2005).
- “Segundo Beneficio: La comunicación de la experiencia positiva a las demás personas, atrayendo a demás usuarios” (Thompson, 2005).
- “Tercer Beneficio: Concentra su atención en esa empresa por lo cual deja de lado la competencia” (Thompson, 2005).

Sin embargo como en toda entidad las situaciones diarias dan lugar a la generación de una serie de factores que no permiten un óptimo desempeño por parte del personal administrativo, generando una insatisfacción en quienes acuden a solicitar sus servicios, entre las causas de este resultado se puede mencionar:

- Falta de control interno
- Falta de capacitación
- Mal manejo de las herramientas ofimáticas
- Falta de desarrollo de servicios electrónicos
- Falta de personal en atención al usuario
- Falta de competencia

La presente investigación se realiza con el propósito de comprender los factores que inciden en la satisfacción al usuario del servicio de rentas internas en la agencia situada en la ciudad de Babahoyo, siendo esta la única agencia situada en la ciudad, teniendo una

conurrencia por los clientes naturales y jurídicos que acuden a realizar los trámites necesarios por motivos de sus diversas actividades económicas.

Se conoce que las personas son el pilar fundamental y el recurso más importante dentro de cada una de las organizaciones, por lo que es necesario mantener al personal capacitado y estimularlo para que se desenvuelvan de manera eficiente y eficaz en cualquier área o actividad que se designe.

Pero es común descubrir que existen diversos problemas en el ambiente laboral que comúnmente se repiten en todas las organizaciones, independientemente del tipo de empresa sea pública o privada, estas situaciones sean simples o complejas afectan directamente a la satisfacción de los usuarios.

Esto sucede en el servicio de rentas internas principalmente con las personas que laboran en el área de atención al usuario, la misma que tiene más concurrencia por la cantidad de personas activas en el sector laboral, al momento de acercarse a la agencia a realizar trámites se ven inmersos en los procedimientos lentos, con largas colas de esperas para que sean atendidos.

El procedimiento burocratizado y la falta de control del personal que maneja la institución hace que los usuarios presenten quejas por lo lento que se manejan los trámites, así mismo por el poco personal que atienden en ventanillas o que los mismos estén realizando otras actividades diferentes a las labores que se le asignen logrando así que las personas se sientan desatendidas e insatisfechas por la larga espera y la falta de respeto hacia los mismos.

El control del personal no es llevado a cabo de manera importante por los jefes asignados siendo este un factor principal en la problemática de la institución, al momento de no contar con que la persona encargada de controlar y supervisar que el personal labore de manera eficiente y eficaz aporta quejas de las personas, ya que notan la falta de

responsabilidad tanto de los jefes como del director de la institución atribuyéndole a los usuarios disgustos por la demora.

Rita Castillo indica en su aporte Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones que “para toda organización resulta necesario conocer los recursos y capacidades con que cuenta a fin de saber cómo emplearlos para enfrentar o superar las adversidades o bien, aprovechar las oportunidades” (Castillo Contreras, 2012).

En la búsqueda de una salida el uso de normas y leyes deben constituir un puente para salvaguardar la eficacia de la institución a través de un adecuado control interno que permita utilizar de manera óptima los recursos y capital de la entidad a fin de mejorar el funcionamiento de todas las áreas.

Falencias en el control interno de la institución agudizan los diversos problemas que se perciben a diario a medida que se desarrollan los casos y se brinda atención a la ciudadanía, el no contar con directrices sólidas dará lugar al inadecuado desarrollo de la misma y de quienes la componen, generando mayores dificultades y equivocaciones.

El esfuerzo que el gobierno ecuatoriano toma en consideraciones es el mejoramiento de la imagen y la calidad de los servicios públicos para elevar de manera positiva los niveles de eficacia, eficiencia y calidad de la administración pública con el fin de apoyar la transformación y desarrollo del país, por medio, de los empleados públicos que estén aptos en laborar con calidad y calidez.

Adicional a ello es notable que la falta de capacitación al personal administrativo promueve, los problemas institucionales, esto conlleva a la mala ejecución en las tareas asignadas por lo consiguiente a la improcedencia en la resolución conflictos, de esta manera se brinda una deplorable atención al usuario.

La instrucción de los funcionarios sobre su cargo es imprescindible para desempeñar las funciones designadas al tiempo que les permite solucionar las situaciones que se presentan a diario, personas altamente competentes se convierten en un atractivo para los organismos, además de brindar oportunidades de crecimiento en el ámbito profesional.

Gary Mitchell manifiesta en su aporte *Manual del Capacitador* los beneficios que se atribuyen al personal mediante los entrenamientos que se brindan:

- “Ayuda al individuo para la toma de decisiones y la solución de problemas” (Mitchell, 1995).
- “Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo” (Mitchell, 1995).
- “Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones” (Mitchell, 1995).
- “Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas” (Mitchell, 1995).
- “Sube el nivel de satisfacción con el puesto” (Mitchell, 1995).
- “Permite el logro de metas individuales” (Mitchell, 1995).
- “Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos” (Mitchell, 1995).
- “Elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual” (Mitchell, 1995).

Cada empresa o institución debería contar con diversos protocolos sobre la capacitación a su personal en atención al usuario siendo físico, telefónico y virtual, enfocándose principalmente en los reclamos y trámites de las personas dando soluciones factibles y evitando inconvenientes teniendo los conocimientos previos sabiendo reaccionar frente a las diversas situaciones difíciles que se generan dentro de las instituciones.

En el servicio de rentas internas la falta de capacitación es notable al momento de realizar algún trámite, la falta de conocimientos sobre su área de trabajo o el funcionamiento tecnológico hacen que el personal se desempeñe con menos seguridad y con problemas en sus actividades laborales.

Cuando los usuarios se acercan a ventanilla a realizar sus trámites se puede detectar la necesidad de capacitación del personal, ya que, no se pueden desempeñar ni tienen las habilidades necesarias para desempeñar sus actividades. Esto ocurre comúnmente en la institución ya que las personas nuevas no se adaptan de manera fácil a las condiciones de trabajo, para ello tienen que los usuarios esperar que un personal antiguo los atienda dándole al mismo mayor carga de trabajo, mayor tiempo de espera a los usuarios por la falta de conocimiento del personal de ventanilla.

Con frecuencia los adultos mayores son los que más quejas aportan por los imprevistos que se manejan en la institución, porque las personas que se manejan el área de devoluciones o el de ventanilla tiene que estar rotando de puestos por la ausencia o falta de conocimiento de las demás personas, además es notorio ver como los analistas y especialistas no cuentan con habilidades comunicativas.

Otro de los inconvenientes es que la institución no cuenta con programas de capacitación al momento de ingresar un nuevo personal a laborar en la misma, como se tiene en consideración que el nuevo personal requiere un nivel de capacitación más elevado y continuo para adaptarse de manera progresiva al proceso y las actividades que maneja la institución.

Las herramientas ofimáticas son esenciales dentro de las organizaciones porque brindan una gestión de archivos y documentos de positiva y sencilla puesto que aporta diversas herramientas tecnológicas para las actividades que realicen las personas; la potencialidad de la institución permitió crear su propio programa para el manejo de datos de las personas mostrando sus informes completos y los diversos trámites que se realicen, el problema radica en la falta de conocimiento de las personas al momento de manejar el programa.

El conocimiento del personal sobre uso del programa es bajo y deficiente, porque al momento del usuario acercarse a la institución a obtener su clave para el acceso al sistema la persona encargada con la facilitación de la misma tiene diversos errores que acarrear que las personas tengan que regresar a la agencia varias veces a realizar el mismo trámite, generando así inconformidad al mismo por la ineficiencia del profesional.

En la actualidad, el Ecuador está implementando servicios electrónicos como característica adicional para la prestación de servicios públicos, incrementando la eficiencia, eficacia y desempeño de los deberes y obligaciones que se manejan en las instituciones públicas.

El programa y el sistema que maneja el Servicio de Rentas Internas son fundamentales para la institución siendo el único en el país, ya que se crean y guardan toda la información acerca de las compras y ventas que tienen los usuarios para la realización de las diversas declaraciones y anexos.

Existen quejas de los diversos operadores del sistema fuera de la institución pública, los mismos que se capacitan de manera continua, reuniendo nuevos conocimientos acerca del manejo del mismo, pero el problema radica en el mantenimiento por parte de los operadores en el sistema, siendo esto una obstrucción a su trabajo, ya que la información previa guardada se pierde.

Así mismo, se conoce que el mantenimiento que se le da al sistema es realizado en horarios laborales cuando para preferencias de los trabajadores externos se debería realizar los fines de semana para no provocar disgusto en las personas y la pérdida de información de los usuarios.

La atención al usuario siendo un poco homogénea, es un servicio de mala calidad, para ello, todo personal de las instituciones tanto públicas como privadas deben entender que el

usuario es su razón de ser, por lo que es necesario que en la atención al usuario se busque soluciones rápidas siendo ajustadas a las necesidades del mismo mas no generarle problemas excesivos.

Es diferente lo que el usuario pretende esperar sobre la solución a su problema en la institución, la realidad es que al momento de acercarse para realizar sus trámites principalmente se percata de la falta de personal en el área de atención, por lo general en la institución existe 6 ventanillas de atención al usuario de las cuales solo se encuentran a disposición 3, generando disgusto y conflictos a las personas, ya que tras la falta de conocimiento sobre los temas la institución no cuenta con el personal necesario y competente.

La ausencia y falta de personal cualificado por la experiencia laboral en las organizaciones es la principal preocupación ya que para poder contratar más trabajadores es un problema que cada vez se vuelve más grave, ya que las mismas exigen una experiencia de profesionales más alta.

Como se tiene a conocimiento el ingreso del personal de las instituciones públicas en el Ecuador es llevado a cabo por medio de la Red Socio Empleo la misma que es operada por el Ministerio De Trabajo, donde se realizan varias entrevistas y exámenes sobre conocimientos hacia las personas que desean laborar en alguna organización, para luego de la aprobación respectiva se realice una capacitación en el fortalecimiento de sus conocimientos.

La falta de personal por periodo a corto o largo plazo en la institución le ha generado la acaparamiento de trabajo al personal que se encuentra laborando, como se tiene en consideración que en la institución acuden un aproximado de 100 personas al día generando una acumulación de documentos a los trabajadores por lo que se requiere esfuerzo y ayuda de los encargados de otras áreas en la institución y por igual manera las quejas por ineficacia e ineficiencia de la institución hacia los usuarios.

El problema con mayor relevancia dentro de las instituciones públicas es la falta de competencia al tener monopolizado un sector determinado, la atención por parte de los administradores es deficiente, se cree que el hecho que los servicios que brindan no sean pagados da lugar a que el crecimiento y desarrollo de la institución no se procure.

Sin embargo, los sueldos y salarios de estos servidores son patrocinados mediante el pago de impuestos que realiza la ciudadanía razón por la cual se encuentran en el derecho de exigir una atención digna.

A diferencia de la Agencia Babahoyo del SRI, la atención en esta entidad en la Agencia de la ciudad de Guayaquil brinda una atención inmediata, con cortos periodos de espera en el servicio al cliente por contar con más cantidad de personal a cargo de este puesto, mayor agilidad en la resolución de problemas, los programas de capacitación que se dictan en esta sucursal se presentan como un plus que permite el desarrollo profesional de quienes laboran.

La ciudadanía que visitan esta sede se muestran satisfechos con la atención recibida por parte de los administrativos.

Conclusión

El caso de estudio se realizó con la finalidad de analizar la problemática que se suscita en el Servicio de Rentas Internas - Agencia Babahoyo, teniendo muchas falencias en cuanto a la gestión administrativa por la falta de control dentro de la institución, generando la ineficiencia e ineficacia por parte de los empleados al momento de realizar su trabajo y la atención a los usuarios logrando así la insatisfacción de los mismos.

Uno de los factores que influyen directamente a un deplorable servicio es la falta de capacitación, es notable al momento de realizar algún trámite que las personas que laboran dentro de la entidad no tienen el conocimiento necesario para lograr resolver los inconvenientes de los usuarios, además, se conoce que las personas tanto nuevas como antiguas no cuentan con una capacitación previa por la falta de programas de capacitación para ampliar sus conocimientos, lo que conlleva a la mala ejecución en las tareas asignadas al personal generando así muchas quejas por parte de los usuarios por el deficiente servicio que se les brinda, ya que es diferente lo que el mismo pretende esperar cuando se acerca a la institución teniendo en consideración que por el pago de impuestos se les ofrece un excelente servicio, cuando la realidad es distinta.

En la parte del desarrollo de esta investigación se puede constatar que la ausencia y falta del personal en la institución es otro de los inconvenientes ya que genera acumulación de trabajo en los trabajadores y la prestación de ayuda de otras áreas dejando estas sin atención.

El S.R.I. – Agencia Babahoyo deberá trabajar en la mejora continua enfocándose siempre en las necesidades de los usuarios, por lo cual se indica que realice capacitaciones de manera periódica a los empleados de cada área de la institución, generando cambios notorios y buenos resultados, tanto para la institución como para los usuarios, teniendo siempre en

consideración que tienen ventaja competitiva al ser la única entidad a nivel nacional que se encarga de la recaudación de impuestos.

Referencias Bibliográficas

- Caruana, A., Money, A. H., & Berthon, P. R. (2000). Service quality and satisfaction – the moderating role of value. (M. U. Ltd, Ed., & F. J. Droguett Jorquera, Trad.) *European Journal of Marketing*, 34(11/12), 1338 - 1352.
doi:<https://doi.org/10.1108/03090560010764432>
- Castillo Contreras, R. D. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones* (Primera ed.). Estado de México, México: Red Tercer Milenio S.C.
- Devoto Ratto, R. (s.f.). *Pontífica Universidad Católica De Valparaíso*. Recuperado el 25 de Julio de 2018, de Negocios Economía Ingeniería Comercial PUCV- CHILE: <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>
- Figuroa , E. (2009). *¿Quién se llevóm a Mi Cliente?* McGraw-Hill. Recuperado el 25 de Julio de 2018
- Mitchell, G. (1995). *Manual del Capacitador*. México D.F., México: Grupo Editorial Iberoamérica. Recuperado el 27 de Julio de 2018
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American Marketing Association*, 49(4), 41-50. Recuperado el 25 de Julio de 2018, de <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Pérez Torres, V. C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente pautas para garantizar la excelencia en el servicio* (1era Edición ed.). España: Ideas Propias Editorial, Vigo 2006. Recuperado el 24 de Julio de 2018
- Thompson, I. (Julio de 2005). *Promonegocios*. Recuperado el Julio de 2018, de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Trámites Ecuador. (s.f.). *Trámites Ecuador*. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de Trámites Ecuador: <https://tramites.ec/sri>



ANEXO N.º 1



**ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS QUE UTILIZAN
LOS SERVICIOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS AGENCIA
BABAHOYO**

1.- ¿Con que frecuencia usted se acerca al Servicio de Rentas Internas para realizar sus trámites?

Frecuentemente

Cada mes

Nunca

2.- ¿Qué tan ágil considera usted que es el servicio que brinda la agencia?

Muy rápido

Un poco rápido

Nada rápido

3.- ¿Con que frecuencia el personal que labora en la agencia resuelve sus inconvenientes?

Frecuentemente

A veces

Casi nunca

4.- ¿Le agrada como usuario el trato que les brinda el personal de la agencia?

Si

No

5.- ¿Cómo califica la calidad del servicio del Servicio de Rentas Internas Agencia**Babahoyo?**Excelente Buena Mala Deficiente **6.- ¿Considera preciso que se utilice un sistema virtual que brinde información al usuario?**Si No



ANEXO N.º 2



ENTREVISTA REALIZADA EN EL SERVICIO DE RENTAS

INTERNAS AGENCIA BABAHOYO

1.- ¿Cree usted que la agencia que representa ofrece un buen servicio?

Si

No

2.- ¿Se le realiza al personal una capacitación antes del ingreso a la agencia?

Si

No

3.- ¿con que frecuencia se realizan capacitaciones para el personal de la agencia?

Frecuentemente

Pocas veces

Nunca

4.- ¿Usted cree que el personal se siente comprometido con la institución?

Si

No