



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MARZO 2019 – SEPTIEMBRE 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL**

TEMA:

**Atención al usuario en el departamento de recaudación y cobranzas del
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón San
Francisco De Puebloviejo**

EGRESADA

Eva Damaris De La Ese Mayorga

TUTOR

Ing. Washington Enrique Pazmiño Gavilánez, MAE.

AÑO 2019

Introducción

La presente investigación esta direccionada a conocer la atención que recibe los usuarios en el departamento de recaudación y cobranzas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Puebloviejo, institución pública que tiene como misión dinamizar los servicios públicos con calidad, eficiencia y eficacia; asegurando el bienestar social del cantón, es por eso que este caso de estudio tiene como finalidad analizar las problemáticas que se presentan en el departamento de recaudación y cobranzas; que tiene como función primordial captar el pago de los impuestos generado por los contribuyentes.

Este estudio de caso está basado en la sublínea de investigación Modelo De Gestión Administrativa, las mismas que está orientada al logro de los objetivos de una institución a través del cumplimiento de los procesos administrativos. La metodología utilizada para este estudio de caso fue la descriptiva, dicho método permite identificar las falencias que existen, a través de la aplicación de técnicas como las entrevistas y encuestas a los usuarios y colaboradores de dicho departamento; obteniendo como resultado el nivel de insatisfacción de los contribuyentes por la mala atención recibida por parte de los funcionarios.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón San Francisco De Puebloviejo se encuentra ubicado en la calle Fermín Chávez Y Miguel Suárez; la misma que cuenta con terreno y edificio propio para llevar acabo sus labores diarias, su organigrama estructural está conformado por los procesos legislativos, gobernante, habilitante asesor, generadores de valor y habilitantes de apoyo la misma que se encarga de alcanzar los objetivos.

Desarrollo

La atención al usuario se puede definir como el conjunto de actividades desarrolladas por las empresas con el objetivo de identificar las necesidades de los clientes actuales o potenciales de tal forma que se logre la satisfacción de los clientes, con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado asegurando un uso correcto del mismo; también se puede decir que es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindándole asesoramiento adecuado. Por lo tanto, la atención a los usuarios no solo radica en el simple hecho de ejecutar una responsabilidad, sino que va más allá de brindar un servicio de calidad que compensen las perspectivas de quienes reciba el servicio o producto.

Pizzo (2014), manifiesta que la calidad de servicio es el práctica desarrollada por una organización para identificar las necesidades y preocupaciones de sus consumidores y brindarle como resultado, un servicio asequible, adecuado, rápido, flexible, pertinente, seguro y confiable, aún bajo circunstancias imprevista o ante errores, de tal manera que el usuario se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia.

De acuerdo con lo anterior en el departamento de recaudación y cobranza en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón San Francisco De Pueblo Viejo, se evidencia algunas falencias en la atención a los usuarios; que conlleva a que estos se sientan insatisfechos del servicio recibidos por los funcionarios de la institución, se analizara puntos como la comunicación ineficiente, absentismo laboral, falta de implementación de normas de atención, entre otros puntos relevantes, dichos puntos se obtuvo de la implementación de encuestas a los usuarios.

Para iniciar se debe de comprender que la satisfacción del cliente es el estado de ánimo que se genera cuando compara el rendimiento recibido del producto o servicio con las expectativas generadas, (Martínez, 2014, pág. 82).

El departamento de recaudación y cobranzas tiene como función primordial la captación de pagos de tributos, es decir la recaudación tributaria consiste en el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas y sanciones y demás recursos de naturaleza pública que deban satisfacer los obligados al pago. (Franco, 2016, pág. 162). De igual forma, la recaudación tributaria consiste en el ejercicio de las funciones administrativas convenientes al cobro de las deudas tributarias.

Una de las actividades esenciales en el departamento de recaudación y cobranzas es la atención directa al público general en cuanto al tipo de trámite que deseen realizar. Cabe señalar que uno de los problemas que se presenta en este departamento es la falta de comunicación eficiente, por parte de los funcionarios públicos, con respecto de las deudas mantenidas que tienen los contribuyentes, considerando que “La comunicación en la organización es un elemento fundamental, que determina en qué grado el personal logra trabajar coordinadamente y alcanzar los objetivos de la empresa” (López, 2016, pág. 22).

Asimismo, se observa que la falta comunicación por parte de los colaboradores da como resultado que los contribuyentes incumplan con sus pagos y no se acerquen a cancelar los impuestos en el tiempo establecido y a su vez este retraso en el pago genere deficiencia en el nivel de recaudación de impuestos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo. Se trae a moción esta percepción que una mala comunicación con los clientes hace que los clientes no cumplan con sus obligaciones, como es el pago de los impuestos establecidos, manifestando que los funcionarios que trabaja en

dicho departamento no tienen una buena comunicación al momento que ellos van en busca de información, generando inconformidad y descontentos a su vez que impide que se cumpla con las obligaciones por parte de los usuarios.

Para, (Alcaide, 2016), la fidelización se sustenta en una muy eficaz gestión de las comunicaciones empresa y clientes. La fidelización requiere ir más allá de la funcionalidad del producto o del servicio básico contemplando la calidad interna y externa de los servicios que presta la empresa, es decir que es el proceso por el cual la empresa mantiene un sistema de relación a largo plazo. La comunicación en la actualidad tiene un sinnúmero de herramienta que la hacen más factible, siempre y cuando la empresa tenga la convicción de utilizarlas como una forma de acercar al empleado con los clientes.

Según (Montes, 2015, pág. 303), considera que un usuario es la persona que utiliza los servicios de un profesional, de una empresa o de una institución, teniendo en cuenta que de la satisfacción que obtengan estos depende el crecimiento de las instituciones, teniendo en cuenta que los ingresos obtenidos por la adquisición de los servicios que brindan estas instituciones, son lo que coadyuva a estos entes a cumplir con sus objetivos. Hay que tener en claro que para el G.A.D.M la principal fuente de ingreso es la recaudación de impuestos a través de las alcabalas, las patentes, los predios urbanos y rurales, entre otros. Cuyo ingreso es usado para la realización de obras que permite a los ciudadanos del cantón obtener un mejor nivel de vida. Si estos ingresos no son recaudados por parte del G.A.D.M de Pueblo Viejo, implica que no se ejecuten las obras en beneficios de los ciudadanos.

Sin lugar a duda se puede manifestar que, el buen trato que se recibe es aquel que conlleva a que se realice las actividades de una mejor manera, por ello la satisfacción de los usuarios, es un factor importante, para que se ejecuten las recaudaciones con éxito por parte

de los funcionarios del departamento de recaudación y cobranzas del G.A.D. Del Cantón Puebloviejo.

Al mismo tiempo cabe señalar que toda organización funciona con base en proceso de comunicación y esto está relacionado entre sí, es por eso que las redes de comunicación son los vínculos que entrelazan todos los integrantes de una organización y son fundamentales para su funcionamiento, (Chiavenato, 2018, pág. 309).

Podemos acotar que, sin comunicación eficaz ningún proceso de la empresa se puede llevar a cabo; ya que la información que precisa cada departamento depende de la interrelación existente, de igual manera si los empleados no tienen comunicación efectiva con los clientes esto genera un malestar impidiendo el desarrollo completo de sus objetivos.

Otro de los puntos que se debe de mencionar es la omisión de las notificaciones que se presentan en este departamento, es decir no se emiten circulares, ni se hace uso de ningún otro medio de comunicación para hacer conocer a los contribuyentes las deudas que mantiene con la institución, dando como resultado que estos no se acerquen a cancelar los impuestos en el tiempo establecido generando retraso en el pago y este a su vez genere interés y multas afectando a la economía de los usuarios y esto conlleva que el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Puebloviejo no tenga ingresos para ejecutar las obras en beneficios de los ciudadanos del cantón.

El tiempo de espera es otro de los factores que hace que los usuarios se sientan insatisfechos, debido a que tiene que esperar un largo tiempo para hacer atendido en el departamento de recaudación y cobranzas en el G.A.D. Del Cantón Puebloviejo, el origen

de esta inconsistencia se da debido a que los funcionarios se encuentran la mayor parte concentrada en su vida personal, en lugar de desarrollar su trabajo con calidad y compromiso hacia los usuarios; el tiempo de espera es uno de los elementos que más incide en la valoración de un servicio ya que la ansiedad hace que la percepción del tiempo de espera resulte más larga, se puede establecer que los tiempos de espera indeterminado se hace más largos que los conocidos.

Al ser uno de los factores más importante que afecta la satisfacción de los usuarios con un servicio, al evaluar la espera, entendiéndose esta como la diferencia entre percepción y expectativa; dicha evaluación tiene efectos inmediatos en la satisfacción del cliente con el servicio de una empresa, es decir que uno de los factores que más afecta la satisfacción de los contribuyentes con respecto a un servicio es el tiempo de espera al recibir un servicio.

Sin embargo, el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo, respecto al servicio que recibe es deficiente; ya que no se está aplicando normas de atención como valorar el tiempo de los usuarios al momento de la prestación de servicio o dar soluciones a los problemas planteados por el usuario.

La insuficiente aplicación de normas de atención como protocolo y principios de servicio, la falta de monitoreo y encuesta de servicios en tiempo real a los usuarios que realizan tramites dentro de las dependencias públicas, dificultan cumplir con lo que expresa la constitución actual, que indica que la administración pública debe regirse por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Por otra parte, la norma de atención, va más allá de una formalidad, se han convertido en una necesidad, si se desea que una institución tenga un desarrollo organizacional sostenido se debe ofrecer servicios altamente competitivos, brindando mayor satisfacción a sus clientes; el termino servicios define la acción y efecto de servir, de tal manera que los protocolos y normas de atención en cada empresa deban de medirse y dar seguimiento al beneficio del mismo.

Igualmente, las normas de atención son una influencia positiva sobre la satisfacción del usuario, la cual a su vez es una ayuda para mejorar la atención a la sociedad ya todas las organizaciones, el cual es una obligatoriedad que se tenga y se cumpla para que de esta manera poder brindar un servicio de calidad y con calidez en el departamento de recaudación y cobranzas del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo.

Las normas de atención son un conjunto de principios, hábitos y valores institucionales que se manifiestan con el comportamiento de los miembros de una organización durante la prestación de un servicio, la importancia de brindar un buena atención a los clientes en el departamento de recaudación y cobranzas, radica en que los clientes son cada vez más exigentes, ya no solo buscan calidad, sino también una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado y un servicio rápido.

Es por eso que un trato amable puede ser motivo suficiente para que los usuarios elijan pagar sus impuestos en el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo, mientras que un trato indiferente por parte de los funcionarios puede ser motivo suficiente para que se desanime a cancelar sus tributos correspondientes. Por lo tanto, para captar y retener a los usuarios hoy en día es fundamental satisfacer las necesidades de los consumidores enfocado en el buen trato

humano; y una de las mejores formas de satisfacer dichas necesidades es brindando una atención personalizada.

La atención personalizada es la atención que implica un trato directo o personal entre un determinado trabajador y un determinado cliente, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencia de este último. Esto se puede evidenciar cuando los contribuyentes acuden al departamento de recaudación y cobranzas del G.A.D, Municipal Del Cantón Puebloviejo, los funcionarios no le brindando una atención personalizada, haciendo que los usuarios se sientan insatisfechos por no ser escuchado por parte de los encargados de dicho departamento, considerando que la atención personalizada consiste en saber escuchar a sus clientes y ofrecerle solución a la misma.

De la misma manera, otro de los factores que influyen en la atención a los usuarios, es que los usuarios se sienten insatisfechos por la calidad del servicio que reciben por parte de los funcionarios; para (Merela,2018), la calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza al consumidor, dicho de otra manera, la calidad de servicio cumple con los requerimientos establecidos por el consumidor se puede considerar que es calidad.

Según (Casermeiro, 2014),manifiesta que “El cliente está satisfecho cuando los servicios que recibe están a la altura de sus expectativas o los sobrepasan”, es decir que una de las principales causas de la insatisfacción a los usuarios en el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Puebloviejo es por la calidad de servicio, cabe mencionar que en la encuesta aplicada los usuarios manifestaron que dicho departamento tiene deficiencia en la prestación de los servicios, como se ha dicho la prestación de servicios se refiere a la ejecución de labores

basadas en la experiencia, capacitación y formación profesional o de una persona en determinada materia.

Doblado (2015), considera que el servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente obtenga el productos o servicio solicitado en el momento y lugar adecuado, y que satisfaga sus necesidades y a ser posible sus expectativas, hay que tener en cuenta que la insatisfacción de los usuarios en el departamento de recaudación y cobranzas, se da cuando los contribuyentes van a cancelar los pagos por cobros de mantenimientos del cementerio correspondiente al año que le toca cancelar, los funcionarios manifiesta que debe cancelar años anteriores; mientras que los usuarios ya tienen cancelado, esto hace que los usuarios sientan inconformidad, debido a que el departamento de recaudación y cobranzas no lleva un buen control de los pagos realizado por los contribuyentes.

La falta de capacitación del personal es otro de los factores que afectan en el desempeño de los colaboradores en el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo, entendiéndose que la capacitación es un conjunto de actividades relacionada con la orientación de conocimiento, habilidades y aptitudes que necesitan las personas que laboran dentro de la institución.

Según (Francia, 2018), especifica que “La capacitación es una actividad educativa que coadyuva al desarrollo de las capacidades humanas”, por lo tanto, esto se ve reflejado en la atención a los usuarios, cuando los contribuyentes se acercan a pagar sus tributos de impuestos al rodaje de vehículos, patentes y cobro por mantenimientos del cementerio, los funcionarios no tienen una buena actitud con los interesados; generando insatisfacción en la calidad del servicio.

La falta de capacitación al personal es otra de la falencia que tiene el departamento de recaudación y cobranzas en dicha institución, ya que en la encuesta realizada a los contribuyentes manifestaron que los colaboradores carecían de capacitación, debido a que su desempeño no es el adecuado en el momento de realizar sus tareas, generando deficiencia en los procesos de recaudación y cobranzas.

En consecuencia, a lo anterior la capacitación al personal es muy importante en una institución, debido a que un personal bien capacitado puede desempeñar sus labores con eficiencia y eficacias permitiéndole alcanzar sus objetivos. Otra de la ventaja de tener un personal capacitado es que este puede ofrecer a los usuarios un servicio de calidad, además esto hace que los clientes se sientan satisfechos por la atención recibida.

Además, la falta de capacitación del personal en el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo, sino que también se ve reflejada en la mala relación que tiene con los contribuyentes; lo que conlleva a los usuarios se sientan insatisfechos. Por otro lado, la falta de capacitación del personal se ve manifestado en los funcionarios al momento de aplicar los impuestos correspondientes, debido a que los usuarios se quejas por el mal cálculos de sus tributos, generando un alto impuesto a pagar, esto se da por el desconocimiento que tiene los funcionarios a nivel de aplicación del porcentaje para cada tributo.

De acuerdo con lo anterior cabe mencionar que otro de los problemas que se da en el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo es la falta de compromiso y cultura que surge por parte de los funcionarios que laboran en dicho departamento, reconociendo que la cultura “ Es el conjunto de hábitos y creencias establecidos a través de normas, valores, actitudes y

expectativas, que estipulan las maneras correctas de pensar, sentir y actuar en la organización” (Santos, 2017, pág. 47)

Al mismo tiempo, la falta de cultura se puede evidenciar por parte de los funcionarios, debido a que no tienen una buena actitud al responder cuando los contribuyentes se acercan a cancelar sus tributos de impuestos al rodaje de vehículos, patentes y por cobros de mantenimiento del cementerio, generando que los usuarios se sientan insatisfechos y presenten sus quejas en el departamento de talento humano por la atención recibida por parte de los funcionarios.

Como se puede observar la falta de compromiso y cultura se ve manifestada cuando los colaboradores no cumplen con sus obligaciones y tareas, al momento de realizar las entregas de notificaciones correspondientes, generando insatisfacción a los contribuyentes por la atención recibida. Cabe mencionar que la entrega de notificaciones es parte de las funciones que tiene que realizar el encargado de dicho departamento.

La falta de compromiso y cultura por parte de los funcionarios no solo se ve reflejada en sus tareas diarias, sino también puede observar que no tiene compromiso en asistir a su trabajo en el momento establecido por la institución, afectando directamente a la atención a los usuarios y haciendo que haya retraso en la misma, logrando que los contribuyentes se sientan insatisfechos por la falta de compromiso que tiene los funcionarios.

Según (Aguilera, 2017), menciona que la satisfacción del cliente es un factor determinante para el éxito de toda empresa, es necesario medirla constantemente para saber si la estamos logrando o si es necesario mejorar nuestros productos o servicio. Para ello es

posible utilizar medios que permitan y animen a los clientes a que nos hagan llegar sus quejas o reclamos. Aunque teniendo en cuenta que la mayoría de los usuarios insatisfechos prefiere no poner su queja, sino más bien deja de cumplir con sus obligaciones, como es el pago de sus impuestos y esto permite que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo no haya mejora y no pueda alcanzar sus objetivos a nivel de recaudación.

De acuerdo con la encuesta aplicada los encargados de recaudación y cobranzas manifestaron que sería bueno utilizar herramientas que le permita conocer la satisfacción de los usuarios, debido que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo, no cuenta con los mecanismos necesarios para medir el nivel de satisfacción de los contribuyentes.

Lo más adecuado es medir el nivel de satisfacción, pues proporciona una información que ayuda a la empresa a determinar las necesidades de los clientes, debido a que un cliente satisfecho aumenta su lealtad y fidelidad y se convierte en promotor de nuestros productos o servicios (Tejedor, 2019, pág. 223).

La satisfacción es un punto clave para la atención a los usuarios ya que el reflejo de cuánto gusto o disgusta un servicio al usuario, después de su utilización del mismo. Lógicamente se trata de un fenómeno posterior al uso de un servicio. en lo referente a su desempeño, el concepto de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporados previamente por el individuo.

Por otra parte, la fidelización del cliente permite a la empresa retenerlo de manera que asegura la rentabilidad de la inversión que hace al desarrollar los servicios; por este motivo la atención a los usuarios debe considerarse como una de las actividades básicas en dicho departamento, además para lograr la satisfacción y retención a los consumidores el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo, debe contar con políticas de atención a los clientes que sean efectivas, esto se puede verificar en la encuesta realizada a los usuarios en donde manifestaron que el departamento de recaudación y cobranzas debería aplicar norma de atención a los usuarios.

Considerando que el usuario es la persona o empresa receptora de un bien o servicio que otorga como contraprestación dinero u otro artículo de valor. Los clientes tienen necesidades y expectativas que deben ser tenidas en cuenta por la organización. Una necesidad es algo que el consumidor no necesariamente va a conseguir pero que espera conseguir del producto o servicio que consumen. Las necesidades y las expectativas de las personas varían con el tiempo, ya sea por el crecimiento y desarrollo normal del individuo o por la influencia del entorno.

De igual importancia, el absentismo laboral en el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo, se puede evidenciar en muchas ocasiones cuando los usuarios van a cancelar sus impuestos al rodaje de vehículos, los funcionarios no se encuentran en las ventanillas, esto se da por la falta de compromiso y cultura por parte de los encargados; implicando que los contribuyentes se sientan molestos por no pagar sus impuestos correspondiente en el tiempo establecido.

Hay que destacar que el absentismo laboral es el incumplimiento por parte del empleador de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando estaba previsto que

acudiese al mismo, de manera justificada o injustificada, o no desarrollado su cometido de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada (Mateos, 2006, pág. 19); además cabe señalar el absentismo laboral es toda ausencia o abandono del puesto de trabajo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. también se puede ser definido como toda ausencia de una persona de sus puestos de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo.

Al respecto, el absentismo laboral en el departamento de recaudación y cobranza se puede observar cuando los contribuyentes se acercan a buscar información del impuesto a pagar, los funcionarios no se encuentran en su lugar de trabajo, generando inconformidad a los usuarios, de esta manera hace que los contribuyentes no cumplan con sus obligaciones tributarias, además el absentismo laboral es uno de los principales problemas que enfrenta el departamento de recaudación y cobranzas en el G. A. D. Municipal Del Cantón Pueblo Viejo, dando como resultado la insatisfacción a los usuarios al momento que acude al departamento de recaudación y cobranzas a cancelar sus impuestos; reduciendo así la productividad en el nivel de recaudación.

Por otro lado, la insatisfacción a los usuarios se da cuando los contribuyentes no reciben una buena atención por parte de los encargados de dicho departamento, cabe señalar que la atención a los clientes es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades.

Una buena atención a los usuarios radica en la calidad de servicio que ofrece el departamento de recaudación y cobranzas, según (Domínguez, 2016), manifiesta que la calidad alude siempre en todos los ámbitos, a excelencia, mejora, buen servicio, buena

atención, garantía de buen hacer, es decir que la atención a los usuarios radica la máxima calidad posible que ofrece el área de investigación del G.A.D. Municipal de Pueblo Viejo.

Cabe mencionar que en el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo, tiene deficiencia en ofrecer un buen servicio a los usuarios, al momento que acude en busca de información del impuesto a pagar, además cabe señalar que los funcionarios no tienen una buena actitud con los contribuyentes haciendo que el servicio a los usuarios se vuelva deficiente.

Del mismo modo, en el departamento de recaudación y cobranzas se puede evidenciar que existen muchas falencias en cuanto a la atención a los usuarios, considerando que los usuarios es una parte fundamental para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel de recaudación en dicho departamento, también se puede observar que los funcionarios no cumplen con el manual establecido para la atención a los usuarios, lo que permite que haya deficiencia en la atención y como consecuencia de esto hace que los contribuyentes se sientan insatisfechos, por tal motivo la satisfacción a los usuarios es muy importante para que se de mejora a nivel de recaudación en dicho departamento.

Sin embargo, la satisfacción del cliente se define como el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencias con una empresa, sus productos, o sus servicios superan los niveles de satisfacción establecida. Por tanto, es esencial que en el departamento de recaudación y cobranzas gestione eficazmente la satisfacción del consumidor, teniendo en cuenta que un consumidor es la persona o conjunto de personas que satisface sus necesidades mediante el uso de los bienes y servicios generados en el proceso productivo a nivel de recaudación.

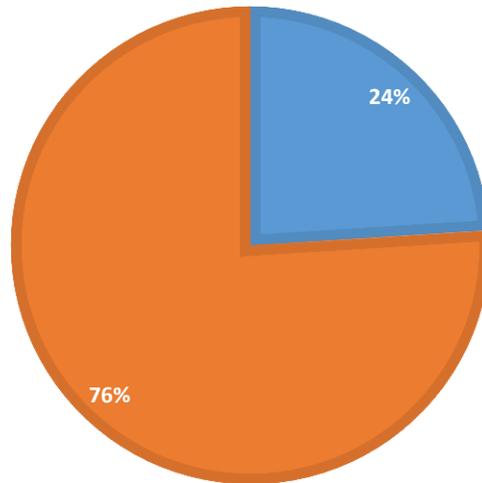
Por otra parte, el retraso en la entrega de las notificaciones por las deudas mantenidas por los colaboradores da como resultado que los usuarios no se acerquen a cancelar los impuestos en el tiempo establecido y a su vez este retraso en el pago genere interés y multas afectando a la economía del usuario, cabe señalar que la entrega de notificaciones es parte de las funciones de los encargados del departamento de recaudación y cobranzas Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Puebloviejo; además se puede observar que los funcionarios de dicho departamento no cumple con sus funciones afectando directamente a la atención a los usuarios.

No obstante, para este caso de estudio se utilizó la metodología cualitativa, ya que mediante la realización de técnicas como encuesta, que se aplicó a los usuarios y funcionarios del departamento de recaudación y cobranzas en G.A,D. Municipal del Cantón Puebloviejo, se obtuvo como resultado los siguientes, el 24% de los usuarios encuestado considera que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Puebloviejo, si aplican normas de atención en la prestación de los servicios; mientras que el 76%, manifestaron que no se aplica normas de atención a los usuarios en dicho departamento como se muestra en las gráficas.

GRAFICO # 1

¿considera usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo, se aplica normas de atención a los usuarios?

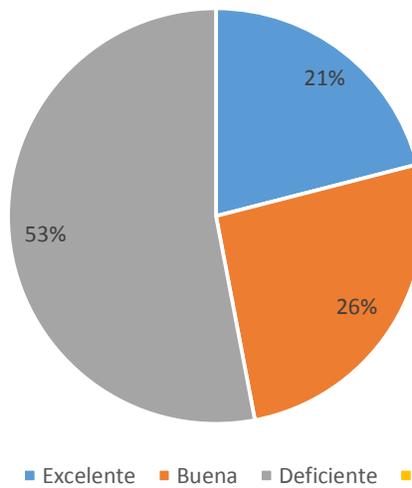
■ SI ■ NO



Elaborado por: Eva De La Ese

GRAFICA # 2

¿Cómo considera usted que es la calidad de servicio que ofrece el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo?



Elaborado por: Eva De La Ese

ANÁLISIS

El 53% de los usuarios encuestados, manifestaron que la calidad de servicio en el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo es deficiente, mientras que un 26% revela que la calidad de los servicios es buena; por otro lado, un 21% de los contribuyentes considera que la calidad de servicios es excelente, dando como resultado un 100% de los usuarios encuestados.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede concluir que en el departamento de recaudación y cobranzas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Puebloviejo, existen diferentes falencias en la atención a los usuarios; afectando directamente a los contribuyentes al momento cuando se acerca a cumplir sus obligaciones tributarias, ya sea por pago de impuesto al rodaje de vehículo, patentes y por cobros de mantenimiento del cementerio.

Con relación a lo anterior, se concluye que el departamento de recaudación y cobranzas del G.A.D. Municipal del Cantón Puebloviejo, no aplica normativa para la atención a los usuarios; generando insatisfacción por la mala atención que reciben por parte de los encargados de dicho departamento.

Hay que destacar que la insatisfacción más evidente que afecta a la atención a los usuarios, es la mala comunicación que tiene los funcionarios al momento que los contribuyentes van en busca de información acerca del impuesto a pagar; generando que los contribuyentes se sientan insatisfacción por la calidad de servicio que recibe por parte de los funcionarios público.

Bibliografía

- Aguilera, F. P. (2017). Manual. Marketing y plan de negocio de la microempresa. *Primera edición* (2. EDITORIAL CEP, Ed.) Madrid.
- Alcaide, J. C. (2016). Fidelización de clientes. *Segunda edición* (E. Editorial, Ed.) Madrid.
- Casermeyro, M. J. (2014). Gestión de la atención al cliente/consumidor. (2. IC Editorial, Ed.) Madrid.
- Chiavenato, I. (2018). Administración de recursos humanos. (2. McGraw-Hill Interamericana, Ed.)
- Doblado, O. B. (2015). Barrera Doblado Oscar. *Primera edición*. (S. Ediciones Paraninfo, Ed.)
- Domínguez, G. C. (2016). Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo. *Primera , edición 161*. (S. 2. Ediciones Paraninfo, Ed.)
- Francia, A. O. (2018). El impacto de la capacitación. *Primera edición* . (2. Editorial Digital UNID, Ed.)
- Franco, E. R. (2016). Procedimiento de recaudación e inspección de los tributos. *segunda . edición* (2. Tutor Formación, Ed.) Madrid.
- López, F. F. (2016). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. *Segunda edición* , 22. (2. Tutor Formación, Ed.)
- Martínez, M. P. (2014). Atención al cliente. *segunda edición* 82. (S. 2. Ediciones Paraninfo, Ed.)
- Mateos, J. F. (2006). Absentismo laboral. *2a edición*. (2. FC Editorial, Ed.)
- Montes, C. V. (2015). Gestión de la recepción de vehículos. *Primera edición* . (S. 2. Editorial Elearning, Ed.)
- Pizzo, M. (2014). calidad del servicio. *primera edicion*. (2. Editorial Academica Española, Ed.) Madrid.
- Santos, A. C. (2017). Gestión del talento humano y del conocimiento. *Segunda edición* (2. Ecoe Ediciones, Ed.)
- Tejedor, v. S. (2019). Comunicación empresarial y atención al cliente. *Primera edición*. (2. Editex, Ed.)

ANEXOS

**ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO.**

1. ¿Cómo considera usted que es la atención a los usuarios en el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Puebloviejo?

Excelente	<input type="text"/>	Muy bueno	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
Regular	<input type="text"/>	Deficiente	<input type="text"/>		

2. ¿Cómo considera usted que es la calidad de servicio que ofrece el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Puebloviejo?

Excelente	<input type="text"/>	Muy bueno	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
Regular	<input type="text"/>	Deficiente	<input type="text"/>		

3. ¿Considera usted que el personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar?

SI NO

4. ¿Considera Usted que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Puebloviejo, aplican normas de atención en la prestación de los servicios?

SI NO

5. ¿Cuáles son los principales problemas que surgen a la hora que usted va a realizar algún trámite en el departamento de recaudación y cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Pueblo Viejo?

No le atienden rápido	<input type="text"/>	La persona que le atendió no fue clara	<input type="text"/>
Los trámites son lentos	<input type="text"/>	Le han atendido con una actitud negativa	<input type="text"/>
Otros	<input type="text"/>		

6. ¿Usted considera que se ha sentido satisfecho con la atención que recibió de parte del servidor público?

SI NO

7. ¿Cómo valora el trato recibido por parte de los servidores público que le ha atendido?

Excelente	<input type="text"/>	Muy bueno	<input type="text"/>	Bueno	<input type="text"/>
Regular	<input type="text"/>	Deficiente	<input type="text"/>		

**ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE
RECAUDACIÓN Y COBRANZAS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUEBLOVIEJO**

1. ¿Conoce usted cuáles son sus funciones y responsabilidades?

SI NO

2. ¿Con que frecuencia el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Puebloviejo le ofrece capacitación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?

Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca

3. ¿Con que frecuencia el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Puebloviejo le otorga reconocimientos de acuerdo a las tareas que desarrolla con eficiencia?

Muy frecuentemente
Frecuentemente
Ocasionalmente
Raramente
Nunca

4.- ¿Usted considerada importante que deba de ser capacitado frecuentemente?

SI NO

5.- ¿Existe indicadores de medición de excelencia en los procesos realizado?

SI NO

6.- ¿Existe un mecanismo para controlar las horas de trabajo y los permisos de los servidores públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Puebloviejo?

SI NO

7.- ¿Conoce usted las normas de atención a usuarios por parte de los servidores públicos?

SI NO

GAD Municipal San Francisco de Pueblo Viejo



Departamento de recaudación y cobranzas del GAD Municipal San Francisco de Pueblo Viejo

