

Brecha de percepción en carga de trámites y calidad del servicio municipal en Loja, 2024-2025

Pablo José Gutiérrez Quezada^{1*}; Mónica Patricia Quezada Astudillo²

Resumen

La atención en ventanillas municipales de Loja evidenció tensiones entre carga de trámites percibida y calidad del servicio percibida durante 2024-2025. En ese marco, el estudio estimó su relación en ciudadanía y servidores, además incorporó contraste con Catamayo y Saraguro. En primer lugar, se aplicaron cuestionarios espejo a 300 ciudadanos y 30 servidores con escala de tres niveles; posteriormente, se realizaron entrevistas estructuradas alineadas a los ítems. Los descriptivos mostraron que la ciudadanía concentró valoraciones deficientes en tiempo de espera: 56%, pasos y visitas: 50% y costos por desplazamientos: 52%. Asimismo, las asociaciones fueron altas y el modelo explicó: 64.1% de la variación en la calidad percibida, por consiguiente, la claridad de la información y los requisitos destacaron como predictores. Finalmente, la integración evidenció brecha cuando el control se comunicó tarde o con mensajes inconsistentes. Se recomienda unificar mensajes y hacer previsible el recorrido del trámite.

Palabras clave: carga de trámites, calidad del servicio, brecha de percepción, ventanilla municipal, Loja.

Perception gap regarding administrative burden and the quality of municipal services in Loja, 2024-2025

Abstract

Front-desk municipal services in Loja revealed tensions between perceived administrative burden and perceived service quality in 2024-2025. Within this context, the study estimated their relationship among service users and counter staff, while also including a comparison with Catamayo and Saraguro. First, mirror surveys were administered to 300 citizens and 30 public servants using a three-level scale; subsequently, structured interviews were conducted and aligned with the survey items. Descriptive results showed that citizens concentrated deficient ratings on waiting and service time: 56%, steps and repeat visits: 50%, and travel-related costs: 52%. Likewise, associations were high and the model explained: 64.1% of the variation in perceived counter service quality; therefore, information clarity and requirement-related perceptions stood out as key predictors. Finally, integration indicated a perception gap when control requirements were communicated late or through inconsistent messages. The study recommends harmonizing information across channels and making the service pathway predictable.

Keywords: administrative burden, service quality, perception gap, municipal front desk, Loja.

Recibido: 12 de febrero 2026

Aceptado: 07 de abril 2026

¹ Universidad Nacional de Loja, Ecuador, 1Licenciado en Ciencias de la Educación Básica, Universidad Nacional de Loja. Magister en Educación con mención en Docencia e Investigación en Educación Superior, Universidad Estatal de Milagro. Magister en Educación Básica, Universidad Estatal de Milagro. Loja, Ecuador. Email: pablo.j.gutierrez@unl.edu.ec.ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8051-505X>

² Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público-Auditor, Universidad Nacional de Loja. Técnica Superior en Análisis de Sistemas, Instituto Tecnológico Superior Sudamericano. Magister en Administración Pública Mención en Desarrollo Institucional, Universidad Estatal de Milagro. Loja, Ecuador. Email: mquezadaa4@unemi.edu.ec.ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-4840-5110>

* Autor de correspondencia.

I. INTRODUCCIÓN

La interacción entre ciudadanía y Estado a través de ventanillas de atención municipal reúne normas, procedimientos, información y decisiones que convierten una necesidad cotidiana en un trámite concreto. En ese marco, la carga de trámites percibida describe cómo se vive el conjunto de requisitos, pasos, tiempos, costos y visitas que exige una gestión, mientras que la calidad del servicio municipal percibida refleja la evaluación que se hace del trato recibido, la claridad de la información y la capacidad de respuesta en el punto de atención. En ese sentido, cuando la experiencia se vuelve difícil de comprender o lenta de completar, se instala una tensión práctica que ya no se limita al resultado del trámite, sino que alcanza la confianza en el servicio público y la disposición a volver.

De este modo, la administración pública contemporánea ha situado la experiencia de servicio como un componente que atraviesa la gestión institucional, porque los procesos de atención no solo ejecutan decisiones, sino que también comunican criterios y justifican controles. De igual manera, Qin et al. (2025) han mostrado que la satisfacción surge de la comparación entre lo esperado y lo recibido, con efectos que se amplían cuando el servicio se asocia con transparencia, trato equitativo y respuesta oportuna. Bajo esta visión, la calidad del servicio municipal se entiende como un fenómeno observado por quienes usan el servicio y por quienes lo prestan, aunque con criterios que no siempre coinciden.

Los estudios sobre carga administrativa han precisado que las personas experimentan fricciones que combinan costos de aprendizaje, costos de cumplimiento y costos psicológicos, lo cual se vuelve visible cuando la información llega tarde, cuando se repiten pasos o cuando se acumulan esperas. Por otro lado, una revisión sistemática centrada en los encuentros ciudadano-Estado ha resumido evidencia de que tales fricciones aparecen con especial fuerza en los puntos de atención, donde la comunicación y los errores administrativos influyen en la forma en que se juzga al servicio (Halling y Baekgaard, 2024). Esta base permite sostener que la burocracia no siempre se percibe como una regla abstracta, sino como una experiencia concreta que afecta tiempo, ánimo y decisiones.

No obstante, la carga administrativa también se ha

asociado con desigualdades en la vida diaria, debido a que el costo de completar trámites se distribuye de forma distinta según recursos, habilidades y disponibilidad de tiempo. En comparación con explicaciones que atribuyen el problema solo a falta de paciencia, estudios han descrito la carga como un impuesto de tiempo que recae con mayor intensidad en quienes ya enfrentan desventajas, lo cual deja efectos sobre acceso, continuidad y percepción de justicia en el trato (Martin et al., 2023). Esta mirada resulta pertinente para servicios municipales, porque la visita a ventanilla suele coincidir con jornadas laborales, transporte y gastos que el procedimiento no contabiliza.

Desde el lado institucional, la investigación sobre red tape ha mostrado que la digitalización puede reducir ciertos pasos, aunque también puede trasladar la dificultad hacia nuevas exigencias de información, validación o uso de plataformas. Aun así, los análisis han advertido que las estructuras organizacionales y los controles internos pueden reproducir fricciones en entornos digitales, lo cual limita innovación y valor público cuando la regla se impone sin explicación comprensible para el usuario (Liu et al., 2025). En contextos municipales, esa tensión puede intensificarse cuando existe presión por cumplir normas de control y, al mismo tiempo, demanda ciudadana por agilidad y claridad.

En relación con la calidad del servicio, los gobiernos locales han reportado asociaciones consistentes entre calidad percibida y satisfacción ciudadana, con énfasis en fiabilidad, capacidad de respuesta y trato. En particular, un estudio en el ámbito municipal mostró relación positiva alta entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción, lo cual reforzó la idea de que los elementos de atención inciden en la evaluación global del servicio público (Rivera et al., 2025). Este patrón sugiere que, incluso cuando el trámite finaliza, la memoria de la experiencia puede sostener juicios favorables o desfavorables sobre la institución.

En consecuencia, la discusión se vuelve más compleja cuando se introduce la posibilidad de una brecha de percepción entre ciudadanía usuaria y servidores públicos, ya que ambos grupos interpretan el mismo procedimiento desde posiciones distintas. En otras palabras, la ciudadanía tiende a valorar la simplicidad, la comprensión previa y la reducción

de visitas, mientras que el servidor público suele priorizar verificaciones documentales, trazabilidad y prevención de riesgos asociados a controles posteriores. Esta divergencia no equivale a mala fe, sino a marcos de decisión diferentes que conviven en la misma ventanilla y que afectan la lectura de trato y burocracia.

En Ecuador, el marco normativo ha establecido un propósito explícito de optimización de trámites y reducción de costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre administrados y administración pública (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018; Asamblea Nacional del Ecuador, 2023). Ahora bien, el entorno de control también ha definido que la responsabilidad civil culposa se tramita mediante glosas u órdenes de reintegro cuando existe perjuicio económico al Estado por acciones u omisiones, lo cual incrementa la sensibilidad institucional frente a errores y omisiones documentales (Contraloría General del Estado, 2018). En la práctica, esta coexistencia entre simplificación y control puede producir mensajes distintos hacia la ciudadanía si la explicación institucional no logra traducir el porqué del requisito.

En Loja, la institucionalidad municipal ha dispuesto canales informativos y servicios en línea que incluyen guías y listados de trámites; sin embargo, la comprensión previa no siempre se consolida antes de la visita a ventanilla, sobre todo cuando el usuario interpreta que el requisito aparece en el punto de atención. Por consiguiente, la ciudadanía puede comparar su experiencia con otros cantones y construir la idea de trato desigual si observa menos requisitos para gestiones semejantes, lo cual favorece movilidad hacia otras ventanillas por costos y tiempos percibidos (Municipio de Loja, 2020; Municipio de Loja, s. f.). En ese escenario, la tensión cotidiana deja de ser un asunto individual y se convierte en un problema de comunicación pública, pedagogía ciudadana y coherencia operativa entre municipios y marcos de control.

Bajo este contexto, el estudio determinó la relación entre la carga de trámites percibida y la calidad del servicio municipal percibida en ciudadanía usuaria y servidores públicos de ventanilla del Municipio de Loja, con contraste en ventanillas municipales de Catamayo y Saraguro durante 2024-2025. En cuanto a los objetivos específicos, la investigación identificó

la carga de trámites por dimensiones, analizó la calidad del servicio por dimensiones y estableció relaciones entre ambas variables, a fin de explicar la brecha de percepción mediante un diseño mixto secuencial explicativo, con cuestionarios espejo y entrevistas estructuradas alineadas a los ítems, lo cual permitió interpretar la falta de alineación entre ciudadanía, servidor público y ente de control como un problema institucional que combina procedimiento, información y experiencia de servicio.

II. METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló con enfoque mixto y paradigma pragmático, porque la brecha de percepción entre ciudadanía usuaria y servidores de ventanilla necesitó medición comparable y explicación contextual (Medina et al., 2023). En primer lugar, la fase cuantitativa describió y contrastó la carga de trámites percibida y la calidad del servicio municipal percibida por dimensiones. Después, la fase cualitativa explicó los contrastes mediante entrevistas estructuradas alineadas a los ítems de la encuesta, con el fin de mantener coherencia entre lo medido y lo interpretado.

El alcance cuantitativo fue descriptivo, comparativo y correlacional, debido a que estimó niveles por dimensión, examinó diferencias entre ciudadanía, servidores del Municipio de Loja y servidores de cantones de contraste, además de evaluar asociaciones entre carga de trámites percibida y calidad del servicio municipal percibida. Asimismo, el alcance cualitativo fue explicativo, ya que indagó motivos institucionales y comunicacionales vinculados a los patrones observados en ventanilla.

El contexto institucional incluyó ventanillas vinculadas a trámites y atención ciudadana del Municipio de Loja, además de ventanillas municipales de Catamayo y Saraguro como contraste operativo por proximidad y factibilidad. La población se organizó en dos grupos: ciudadanía que realizó o intentó realizar trámites municipales en Loja durante 2024-2025, y servidores públicos con funciones de atención y tramitación en los cantones considerados.

La muestra cuantitativa integró a 300 ciudadanos y 30 servidores, con 15 servidores de ventanillas del Municipio de Loja y 15 servidores de ventanillas de los cantones de contraste. El muestreo en ciudadanía fue no probabilístico por conveniencia con criterios

de inclusión, porque el acceso se concentró en usuarios con experiencia reciente de trámite dentro del periodo del estudio. Por otro lado, en servidores el muestreo fue intencional por rol, puesto que se requirió participación de personal responsable de orientar, recibir documentación, verificar requisitos y registrar gestiones. En cuanto a la selección cualitativa se basó en resultados cuantitativos, de modo que las entrevistas priorizaron casos con mayores discrepancias por dimensión.

La técnica cuantitativa fue la encuesta estructurada aplicada mediante dos cuestionarios espejo, uno para ciudadanía y otro para servidores, de tal modo, la medición utilizó una escala de Likert de 3 puntos con categorías: deficiente, aceptable y adecuado, definidas de manera operativa por dimensión para reducir ambigüedad y facilitar interpretación en contextos de ventanilla (Koo y Yang, 2025).

Esta elección permitió comparar ciudadanía y servidores con el mismo sentido de respuesta, además redujo confusión cuando el participante tuvo apuro o distracciones en el entorno de atención. Sin embargo, la escala de tres opciones distingue menos matices que una escala más larga, por tanto puede ocultar diferencias pequeñas entre experiencias cercanas. En consecuencia, el estudio complementó la medición con entrevistas alineadas con los ítems para ampliar la explicación de las discrepancias.

En ciudadanía, carga de trámites se midió mediante requisitos percibidos, número de pasos, claridad previa, tiempos percibidos, costos y repetición de visitas, mientras que calidad del servicio municipal se midió mediante trato, claridad de la explicación, orientación, consistencia de la información y tiempo de respuesta. En servidores se mantuvieron dimensiones espejo y se añadieron dimensiones internas asociadas a riesgo institucional y soporte organizacional, debido a que esas condiciones influyeron en la exigencia documental y en la forma de comunicar el requisito.

La técnica cualitativa fue la entrevista estructurada, porque aseguró consistencia entre participantes y comparabilidad por dimensión. Además, la guía reprodujo el orden dimensional y formuló cuestionarios espejo por ítem, con el propósito de sostener trazabilidad entre medición y narrativa (Chand, 2025).

La validez de contenido del cuestionario y de

la entrevista se estableció mediante juicio de tres expertos, quienes revisaron claridad, pertinencia y coherencia dimensional; luego se realizaron ajustes de redacción sin alterar la estructura de medición. El procedimiento incluyó un piloto con 50 participantes para verificar comprensión y tiempos de respuesta; a continuación, se aplicó el cuestionario a la muestra total y se depuró la base de datos. Más tarde, se realizaron entrevistas con participantes seleccionados por criterios derivados de los resultados cuantitativos.

La confiabilidad interna del cuestionario se estimó por dimensión mediante alfa de Cronbach, con valores entre 0.90 y 0.95. El análisis cuantitativo se ejecutó en SPSS con estadísticos descriptivos por dimensión, además se compararon grupos y se estimaron asociaciones entre dimensiones. Cada dimensión se obtuvo como promedio de tres ítems, por lo cual el puntaje final tomó valores intermedios, entonces se trató como una medida numérica para describir patrones del grupo.

Para describir la relación entre la carga de trámites percibida y la calidad del servicio en ventanilla, se aplicó una regresión lineal múltiple, donde la variable dependiente fue la calidad del servicio en ventanilla y las variables explicativas fueron requisitos, pasos, tiempo, costos y claridad de información. Este modelo se eligió porque permite describir cómo cambian los puntajes de calidad cuando varían los puntajes de las dimensiones, aunque el estudio no prueba causa y efecto debido al diseño observacional.

Antes de reportar el modelo, el estudio revisó supuestos para evitar lecturas erróneas. En primer lugar, la normalidad se evaluó con el comportamiento de los residuos y con una prueba de normalidad, por lo cual el reporte se sostuvo en una distribución sin desvíos marcados. Luego, la homocedasticidad se evaluó con la dispersión de errores a lo largo de los valores estimados, de modo que no apareció un patrón tipo embudo. Además, la multicolinealidad se evaluó con tolerancia y VIF, por tanto el estudio adoptó como criterio de alerta una tolerancia menor a 0.20 o un VIF mayor a 5, y solo mantuvo el modelo cuando no observó señales compatibles con ese problema. Por último, el modelo se interpretó como asociación entre percepciones y no como prueba de causa y efecto, debido a que el diseño fue observacional.

El análisis cualitativo siguió análisis temático

guiado por dimensiones, con codificación por ítem y síntesis por dimensión y finalmente, la integración se consolidó mediante triangulación por dimensión y una matriz conjunta que articuló resultados estadísticos con explicaciones temáticas.

En ética, se registró consentimiento informado, se aseguró anonimato y se aclaró que la participación

no afectó el trámite ni la evaluación laboral. Además, los datos se almacenaron con acceso restringido, se eliminaron identificadores directos desde el registro y se reportaron resultados de forma agregada.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Modelo dimensional del estudio

| Código | Variable asociada | Dimensión | Qué se midió en ventanilla | Indicadores observables |
|--------|--------------------------------|--|---|--|
| D1 | Carga de trámites percibida | Requisitos y documentación | Si los requisitos se entendieron y se percibieron proporcionales al trámite | Lista de requisitos clara, documentos solicitados coherentes, verificación explicada |
| D2 | | Pasos y visitas | Si el trámite se percibió con pocos pasos y pocas visitas | Número de pasos, necesidad de volver, dependencia de revisiones |
| D3 | | Tiempo de atención y espera | Si la espera y el tiempo total se percibieron razonables | Tiempo de fila, duración de la atención, tiempos entre revisiones |
| D4 | | Costos y desplazamientos | Si el costo y el traslado se percibieron manejables | Copias, transporte, pagos asociados, viajes adicionales |
| D5 | Calidad percibida del servicio | Claridad y consistencia de información | Si la información se percibió clara y sin contradicciones | Explicación comprensible, información igual en canales, orientación completa |
| D6 | | Calidad del servicio en ventanilla | Si el trato y la respuesta se percibieron adecuados | Respeto, escucha, solución, tiempos de respuesta, cierre del caso |

La tabla 1 presentó seis dimensiones observables en ventanilla, de las cuales cuatro describieron carga de trámites y dos describieron calidad del servicio, de modo que el contraste se concentró en experiencia de requisitos, pasos, tiempos, costos, información y trato.

La lectura del problema se ordenó en dos bloques, por un lado la fricción práctica del trámite y por

otro lado la evaluación del servicio, lo cual facilitó comparar percepciones entre ciudadanía y servidores sin cambiar el contenido medido. En consecuencia, el marco permitió ubicar la brecha cuando una misma situación recibió valoraciones distintas según rol, mientras que el resto de dimensiones sirvió para identificar en qué parte del recorrido se originó el desacuerdo.

Tabla 2. Encuesta de ciudadanía: dimensiones e ítems

| Dimensión | Ítem | Enunciado |
|-----------|------|---|
| D1 | C1 | Los requisitos del trámite se entendieron antes de llegar a ventanilla. |
| | C2 | Los documentos solicitados se percibieron acordes con el trámite. |
| | C3 | La revisión de requisitos se explicó con claridad. |
| D2 | C4 | El trámite se completó con pocos pasos. |
| | C5 | La ciudadanía percibió pocas visitas para finalizar el trámite. |
| | C6 | La secuencia de pasos se percibió ordenada y predecible. |
| D3 | C7 | El tiempo de fila se percibió razonable. |
| | C8 | La duración de la atención se percibió suficiente y clara. |
| | C9 | El tiempo total hasta cerrar el trámite se percibió adecuado. |

| | | |
|----|-----|--|
| D4 | C10 | El gasto asociado al trámite se percibió manejable. |
| | C11 | El transporte y el traslado se percibieron evitables en parte. |
| | C12 | No se percibieron costos extra por repetir pasos. |
| D5 | C13 | La explicación del trámite se percibió clara. |
| | C14 | La información se percibió igual en ventanilla y canales informativos. |
| | C15 | La orientación indicó exactamente qué hacer y qué llevar. |
| D6 | C16 | El trato se percibió respetuoso. |
| | C17 | La respuesta se percibió oportuna. |
| | C18 | La atención dejó una sensación de solución, aunque el trámite tuviera controles. |

La tabla 2 organizó 18 ítems en seis dimensiones y mantuvo frases directas para describir requisitos, pasos, tiempos, costos, información y trato, por lo que la ciudadanía respondió sobre hechos cercanos a su experiencia inmediata en ventanilla. En

conjunto, los ítems permiten ubicar si la experiencia se concentró en deficiente, aceptable o adecuado en cada dimensión, además muestran diferencias entre experiencias dentro del mismo municipio.

Tabla 3. Encuesta de servidores: dimensiones e ítems

| Dimensión | Ítem | Enunciado |
|-----------|------|--|
| D1 | S1 | Los requisitos se explicaron con claridad antes o durante la atención. |
| | S2 | Los documentos solicitados se justificaron por norma o control aplicable. |
| | S3 | La revisión de requisitos se comunicó con criterio uniforme. |
| D2 | S4 | El procedimiento se ejecutó con pasos definidos y sin repeticiones innecesarias. |
| | S5 | El trámite se cerró con pocas visitas cuando la documentación estuvo completa. |
| | S6 | La secuencia de pasos se aplicó igual entre ventanillas. |
| D3 | S7 | El tiempo de atención se ajustó a la complejidad del caso. |
| | S8 | La espera se controló con orden de llegada u otro criterio visible. |
| | S9 | El cierre del trámite ocurrió en plazos internos conocidos. |
| D4 | S10 | El trámite evitó gastos innecesarios al usuario. |
| | S11 | Se procuró evitar traslados adicionales por información incompleta. |
| | S12 | Los costos del trámite se informaron de forma clara cuando existieron. |
| D5 | S13 | La información brindada se mantuvo clara durante toda la atención. |
| | S14 | La información coincidió con guías, web o cartillas. |
| | S15 | La orientación indicó requisitos y pasos sin ambigüedad. |
| D6 | S16 | El trato se mantuvo respetuoso incluso ante faltas de documentación. |
| | S17 | La respuesta se entregó con tiempos de atención razonables. |
| | S18 | La atención buscó solución dentro de lo permitido por el control. |

La tabla 3 presentó ítems espejo con lenguaje operativo para que el servidor valorara claridad, uniformidad y respuesta, lo cual permitió comparar la percepción del servicio con la vivencia ciudadana sin cambiar la lógica de medición.

Los ítems para servidores mantienen la misma

lógica que los de ciudadanía, por ello la comparación no depende de cambios en el instrumento sino de diferencias en la experiencia según el rol. La brecha aparece cuando el servidor justifica el requisito por control y el usuario lo recibe como sorpresa o como repetición de visitas.

Tabla 4. Operacionalización de la escala Likert

| Categoría | Valor | Enunciado | |
|------------|-------|--|--|
| | | Carga de trámites | Calidad del servicio |
| Deficiente | 1 | Se percibió alta fricción en requisitos, pasos, tiempos o costos | Se percibió baja calidad en trato, claridad o respuesta |
| Aceptable | 2 | Se percibió fricción moderada y manejable | Se percibió calidad suficiente, con aspectos por ajustar |
| Adecuado | 3 | Se percibió baja fricción y trámite llevadero | Se percibió buena calidad y respuesta consistente |

La tabla 4 definió una escala corta para uso en ventanilla y mantuvo el mismo sentido en todas las dimensiones, dado que valores más altos describieron mejor experiencia, ya sea por menor carga percibida

o por mejor calidad percibida. La escala permite leer el resultado de forma directa, puesto que valores más altos describen una experiencia más favorable en todas las dimensiones.

Tabla 5. Características de la muestra

| Grupo | n | Variable | Categoría | Loja | | Catamayo | | Saraguro | | Total | |
|------------|-----|----------------------------------|-----------------------|------|------|----------|------|----------|------|-------|------|
| | | | | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Ciudadanía | 300 | Sexo | Hombre | 114 | 48.7 | 18 | 50 | 12 | 40 | 144 | 48 |
| | | | Mujer | 120 | 51.3 | 18 | 50 | 18 | 60 | 156 | 52 |
| | | Edad | 18-25 | 48 | 20.5 | 6 | 16.7 | 6 | 20 | 60 | 20 |
| | | | 26-35 | 78 | 33.3 | 12 | 33.3 | 12 | 40 | 102 | 34 |
| | | | 36-45 | 66 | 28.2 | 12 | 33.3 | 6 | 20 | 84 | 28 |
| | | | 46 o más | 42 | 17.9 | 6 | 16.7 | 6 | 20 | 54 | 18 |
| | | Escolaridad | Básica | 42 | 17.9 | 6 | 16.7 | 6 | 20 | 54 | 18 |
| | | | Bachillerato | 108 | 46.2 | 18 | 50 | 12 | 40 | 138 | 46 |
| | | | Superior | 72 | 30.8 | 12 | 33.3 | 6 | 20 | 90 | 30 |
| | | Frecuencia de trámites 2024-2025 | 1 | 96 | 41 | 12 | 33.3 | 12 | 40 | 120 | 40 |
| 2-3 | 102 | | 43.6 | 18 | 50 | 15 | 50 | 135 | 45 | | |
| 4 o más | 36 | | 15.4 | 6 | 16.7 | 3 | 10 | 45 | 15 | | |
| Servidores | 30 | Sexo | Hombre | 6 | 40 | 3 | 42.9 | 3 | 37.5 | 12 | 40 |
| | | | Mujer | 9 | 60 | 4 | 57.1 | 5 | 62.5 | 18 | 60 |
| | | Rol | Orientación-recepción | 5 | 33.3 | 2 | 28.6 | 3 | 37.5 | 10 | 33.3 |
| | | | Verificación | 4 | 26.7 | 2 | 28.6 | 3 | 37.5 | 9 | 30 |
| | | | Registro-cierre | 6 | 40 | 3 | 42.9 | 2 | 25 | 11 | 36.7 |
| | | Antigüedad | <3 años | 4 | 26.7 | 2 | 28.6 | 3 | 37.5 | 9 | 30 |
| | | | 3-7 | 7 | 46.7 | 3 | 42.8 | 3 | 37.5 | 13 | 43.3 |
| | | | >7 | 4 | 26.7 | 2 | 28.6 | 2 | 25 | 8 | 26.7 |

La tabla 5 mostró, en ciudadanía, una concentración en Loja con 234 de 300, además la categoría con mayor proporción fue 2-3 trámites con 45% y la menor fue 4 o más trámites con 15%, lo cual describió una exposición predominante a experiencias repetidas, aunque sin exceso de recurrencia.

De esto se extrae que la tendencia dominante se

explicó por usuarios con contacto frecuente y por una mayoría atendida en Loja, por lo tanto el contraste con Catamayo y Saraguro permitió comparar patrones sin cambiar el periodo 2024-2025. En cambio, el porcentaje restante en categorías minoritarias aportó variación suficiente para observar diferencias según edad, escolaridad y frecuencia.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos por dimensión

| Dimensión | Grupo | n | Media | DE | Deficiente | Acceptable | Adecuado |
|--|----------------------|-----|-------|-------|------------|------------|----------|
| | | | | | % | | |
| D1: Requisitos y documentación | Ciudadanía | 300 | 1.720 | 0.723 | 44 | 40 | 16 |
| | Servidores Loja | 15 | 2.333 | 0.724 | 13.3 | 40 | 46.7 |
| | Servidores contraste | 15 | 2.600 | 0.632 | 6.7 | 26.7 | 66.7 |
| D2: Pasos y visitas | Ciudadanía | 300 | 1.650 | 0.728 | 50 | 35 | 15 |
| | Servidores Loja | 15 | 2.400 | 0.737 | 13.3 | 33.3 | 53.3 |
| | Servidores contraste | 15 | 2.667 | 0.617 | 6.7 | 20 | 73.3 |
| D3: Tiempo de atención y espera | Ciudadanía | 300 | 1.560 | 0.699 | 56 | 32 | 12 |
| | Servidores Loja | 15 | 2.200 | 0.775 | 20 | 40 | 40 |
| | Servidores contraste | 15 | 2.533 | 0.640 | 6.7 | 33.3 | 60 |
| D4: Costos y desplazamientos | Ciudadanía | 300 | 1.610 | 0.708 | 52 | 35 | 13 |
| | Servidores Loja | 15 | 2.267 | 0.704 | 13.3 | 46.7 | 40 |
| | Servidores contraste | 15 | 2.600 | 0.632 | 6.7 | 26.7 | 66.7 |
| D5: Claridad y consistencia de información | Ciudadanía | 300 | 1.800 | 0.748 | 40 | 40 | 20 |
| | Servidores Loja | 15 | 2.600 | 0.632 | 6.7 | 26.7 | 66.7 |
| | Servidores contraste | 15 | 2.800 | 0.414 | 0 | 20 | 80 |
| D6: Calidad del servicio en ventanilla | Ciudadanía | 300 | 1.860 | 0.750 | 36 | 42 | 22 |
| | Servidores Loja | 15 | 2.600 | 0.632 | 6.7 | 26.7 | 66.7 |
| | Servidores contraste | 15 | 2.733 | 0.458 | 0 | 26.7 | 73.3 |

Nota. La media más alta = mejor experiencia percibida.

La tabla 6 evidenció que, en ciudadanía, el porcentaje más alto en deficiente apareció en tiempo de atención y espera 56%, mientras que el porcentaje más bajo en adecuado también se observó en 12%, por lo que el tiempo se ubicó como el punto de mayor tensión. Por otra parte, el mayor adecuado en ciudadanía se observó en calidad del servicio 22% y en claridad y consistencia de información con 20%,

aunque estos valores no superaron a la categoría aceptable o deficiente.

En ciudadanía, las valoraciones en deficiente se concentran en pasos, tiempo y costos, lo cual describe una experiencia de trámites con demoras y retornos. En cambio, la calidad del trato presenta una distribución menos negativa, por eso el juicio desfavorable no se explica solo por la atención, sino por el recorrido completo del trámite.

Tabla 7. Confiabilidad del instrumento por dimensión

| Dimensión | Ítems | Alfa de Cronbach | Omega |
|--|---------|------------------|----------|
| | | α | ω |
| D1: Requisitos y documentación | C1-C3 | 0.92 | 0.93 |
| | S1-S3 | | |
| D2: Pasos y visitas | C4-C6 | 0.90 | 0.91 |
| | S4-S6 | | |
| D3: Tiempo de atención y espera | C7-C9 | 0.91 | 0.92 |
| | S7-S9 | | |
| D4: Costos y desplazamientos | C10-C12 | 0.90 | 0.91 |
| | S10-S12 | | |
| D5: Claridad y consistencia de información | C13-C15 | 0.95 | 0.96 |
| | S13-S15 | | |
| D6: Calidad del servicio en ventanilla | C16-C18 | 0.93 | 0.94 |
| | S16-S18 | | |

La tabla 7 mostró valores altos de consistencia interna en todas las dimensiones, donde el valor más alto correspondió a claridad y consistencia de información con $\alpha = 0.95$; $\omega = 0.96$ y el valor más bajo se observó en pasos y visitas con costos

y desplazamientos con $\alpha = 0.90$; $\omega = 0.91$, lo que describió estabilidad adecuada en cada bloque de ítems. Los valores altos de consistencia interna indican respuestas coherentes dentro de cada dimensión, por lo cual la comparación entre grupos se apoya en mediciones estables.

Tabla 8. Relación entre dimensiones en ciudadanía

| Dimensión predictora | r con D6 | B | EE | t | p | Varianza explicada / no explicada |
|--|----------|------------------------|-------|-------------------|----------|--|
| D1: Requisitos y documentación | 0.723 | 0.247 | 0.063 | 3.896 | < .001 | |
| D2: Pasos y visitas | 0.701 | 0.151 | 0.064 | 2.349 | .019 | |
| D3: Tiempo de atención y espera | 0.661 | 0.124 | 0.061 | 2.047 | .042 | |
| D4: Costos y desplazamientos | 0.685 | 0.123 | 0.064 | 1.910 | .057 | |
| D5: Claridad y consistencia de información | 0.730 | 0.288 | 0.059 | 4.924 | < .001 | |
| Modelo global | | R ² = 0.641 | | F(5, 294) = 104.9 | p < .001 | Explicada: 64.1% (R ² = 0.641) No explicada: 35.9% (1 - R ²) |
| Constante | | 0.276 | 0.074 | 3.725 | < .001 | |

Nota. El coeficiente r describe el grado de asociación entre cada dimensión y la calidad del servicio en ventanilla.

El coeficiente B describe el cambio asociado en el puntaje de calidad cuando una dimensión sube un punto y las demás se mantienen constantes. EE representa el error estándar de B. R² describe la proporción de variación del puntaje de calidad que el modelo describe con el conjunto de dimensiones.

Los resultados se interpretan como asociaciones y no como efectos causales.

La tabla 8 mostró asociaciones altas entre las dimensiones y la calidad del servicio en ventanilla, además la claridad y consistencia de información y los requisitos se ubicaron entre las asociaciones más altas. A la vez, el modelo describió 64.1% de

la variación del puntaje de calidad, por lo cual los puntajes más altos de calidad coincidieron con puntajes más altos de claridad de información y con mejor percepción de requisitos. En cambio, costos y desplazamientos quedó cerca del umbral de

evidencia estadística, entonces su lectura requiere cautela y se apoya mejor con mediciones adicionales. Por lo cual, estos resultados describen asociaciones y no permiten afirmar relaciones causales.

Tabla 9. Triangulación por dimensión

| Dimensión | Resultados: ciudadanía vs. servidores | | Meta e inferencia |
|----------------|--|---|--|
| | Cuantitativo | Cualitativo | |
| D1 Requisitos | Ciudadanía: 44% deficiente Servidores Loja: 46.7% adecuado | La ciudadanía describió requisitos aparecidos en ventanilla, mientras el servidor describió control y respaldo | La brecha surgió cuando el requisito se comunicó tarde o sin justificación entendible. |
| D2 Pasos | Ciudadanía: 50% deficiente Servidores contraste: 73.3% adecuado | La ciudadanía relató retornos por correcciones, mientras el servidor atribuyó retornos a documentación incompleta | La discrepancia se explicó por diferencias entre expectativa de cierre y lógica interna de verificación. |
| D3 Tiempo | Ciudadanía: 56% deficiente Servidores Loja: 40% adecuado | La ciudadanía describió filas y esperas, mientras el servidor reportó picos y carga acumulada | El tiempo operó como disparador del juicio negativo aun cuando el trato se mantuvo correcto. |
| D4 Costos | Ciudadanía: 52% deficiente Servidores Loja: 46.7% aceptable | La ciudadanía mencionó copias, transporte y nuevas visitas, mientras el servidor mencionó evitar glosas y errores | El costo percibido se formó por repetición de visitas más que por pagos directos. |
| D5 Información | Ciudadanía: 40% deficiente Servidores contraste: 80% adecuado | La ciudadanía señaló mensajes distintos entre web y ventanilla, mientras el servidor señaló guías desactualizadas | La consistencia informativa explicó gran parte del juicio global del servicio. |
| D6 Calidad | Ciudadanía: 36% deficiente Servidores Loja: 66.7% adecuado | La ciudadanía valoró el trato, aunque criticó respuesta lenta, mientras el servidor señaló límites por control | El trato sostuvo aceptable, aunque el ritmo y el cierre definieron deficiente en una parte de casos. |

La tabla 9 mostró que el mayor porcentaje deficiente en ciudadanía se concentró en tiempo 56% y costos 52%, mientras que el menor deficiente se observó en calidad con 36%, lo cual describió que el trato no explicó por sí solo la valoración negativa cuando persistieron demoras y repetición de visitas.

De tal modo, cuando la información llega tarde o cambia entre canales, el usuario vuelve a ventanilla y repite pasos, luego se acumulan esperas y costos de traslado. En ese escenario el trato puede mantenerse aceptable, aunque la evaluación general del servicio cae por la falta de previsibilidad del proceso.

IV. DISCUSIÓN

La brecha de percepción entre ciudadanía usuaria y servidores de ventanilla se entiende como un desajuste entre lo que el procedimiento exige y lo que la experiencia comunica en el punto de atención, ya que la misma secuencia de requisitos, pasos y tiempos puede vivirse como orden institucional o

como fricción cotidiana según el rol. En ese sentido, cuando la atención no logra explicar con claridad el porqué del requisito y el cómo del proceso, la evaluación del servicio deja de depender solo del trato y pasa a depender del recorrido completo del trámite.

Este patrón coincide con evidencia que ubica la carga administrativa como fricción visible en el contacto directo con el Estado, porque los costos de aprender requisitos, cumplir pasos y sostener la espera se acumulan en el punto de atención (Halling y Baekgaard, 2024). Así mismo, los resultados dialogan con la idea de que la carga se distribuye de manera desigual, ya que la repetición de visitas y los traslados afectan con más intensidad a quien dispone de menos tiempo y menos recursos, por lo tanto la percepción de injusticia puede crecer aun cuando el trámite se complete (Herd et al., 2023; Martin et al., 2023).

Sin embargo, el contraste con Catamayo y

Saraguro sugiere una diferencia que no depende solo de la norma, sino de la forma de comunicación y de la previsibilidad del recorrido, de modo que la misma exigencia puede sentirse razonable cuando se explica antes y se mantiene estable entre canales. Esta situación se alinea con estudios sobre digitalización y control, ya que un canal en línea reduce algunos pasos, aunque también puede crear nuevas exigencias cuando la información queda desactualizada o cuando el control se comunica con mensajes distintos (Liu et al., 2025).

En cuanto al objetivo específico dos, la calidad del servicio se sostuvo en dos ejes medidos en ventanilla: claridad y consistencia de información y calidad del servicio en ventanilla, donde la ciudadanía mostró porcentajes menos concentrados en deficiente que en las dimensiones de carga, lo cual indicó que el trato no explicó por sí solo la evaluación negativa cuando persistieron demoras y retornos. En cambio, la literatura ha reportado relaciones fuertes entre calidad percibida y satisfacción, lo cual respalda que la claridad orienta la evaluación global aun cuando el trámite incluya controles (Rivera et al., 2025).

Sobre el objetivo específico tres, la relación estadística en ciudadanía mostró asociaciones altas entre dimensiones de carga e información con la calidad del servicio en ventanilla, además de un modelo que explicó 64.1% de la varianza, donde destacaron claridad y consistencia de información y requisitos y documentación como predictores con evidencia estadística más sólida. En consecuencia, la brecha se entendió como un problema institucional de alineación entre procedimiento, información y experiencia, porque el juicio del servicio mejoró cuando el requisito se percibió proporcional y cuando la explicación sostuvo coherencia durante el recorrido.

De este modo se ha observado que la evaluación del servicio y la satisfacción ciudadana se mueven juntas cuando la gestión logra reducir contradicciones y mejorar la respuesta, lo cual refuerza que la experiencia del usuario opera como criterio de legitimidad cotidiana (Huarcaya et al., 2024).

En términos de implicaciones teóricas, los hallazgos apoyaron una lectura integrada donde la calidad del servicio no se limita al trato, puesto que incorporó el efecto de la carga de trámites como parte del mismo fenómeno observado en ventanilla.

Dicho de otro modo, la satisfacción y la evaluación del servicio se configuraron como resultado de la interacción entre explicación, previsibilidad del proceso y tiempos, lo cual demandó entender la ventanilla como escenario de comunicación institucional además de control.

En cuanto a implicaciones prácticas, el patrón observado apuntó a intervenciones de bajo costo organizacional que se enfocaron en consistencia informativa y previsibilidad del recorrido, tales como: unificar mensajes entre web, cartillas y ventanilla; publicar listas de requisitos por trámite con justificación breve; establecer criterios visibles de priorización y gestión de filas; y estandarizar cierres de atención que indiquen pasos siguientes y tiempos estimados. Además, Meza et al. (2024) indican que la calidad percibida se asocia con satisfacción cuando se fortalece la orientación y la respuesta, lo cual respalda que la mejora operativa en ventanilla puede elevar la evaluación global sin cambiar la naturaleza del control.

Como alcance y limitaciones, el estudio describe percepciones de ciudadanía usuaria y personal de ventanilla en Loja durante 2024-2025, mientras el contraste con Catamayo y Saraguro aporta un punto de comparación cercano en el mismo periodo. Por ello, los resultados permiten discutir la brecha de percepción en contextos municipales similares, aunque no buscan retratar el desempeño de todos los trámites ni de todas las dependencias del municipio.

La principal limitación proviene del muestreo no probabilístico por conveniencia en ciudadanía, puesto que la participación dependió del acceso a usuarios con experiencia reciente y no de una selección al azar. En consecuencia, los porcentajes y promedios no representan a toda la población usuaria del cantón y no deben usarse para estimar magnitudes poblacionales. Esta condición también puede incrementar la presencia de casos con experiencias más marcadas, por tanto la lectura correcta se centra en el patrón observado y en la comparación por dimensiones, no en la generalización numérica.

A la vez, el grupo de servidores fue pequeño y se seleccionó por rol, por lo cual algunas diferencias entre cantones pueden variar en otras áreas, en otros horarios o en otros tipos de trámite. Así mismo, la escala de tres opciones facilita respuesta en ventanilla, aunque reduce matices entre experiencias

cercanas. Por ello, el estudio apoyó la interpretación con entrevistas estructuradas alineadas con los ítems. Finalmente, la medición se basó en percepción y no incorporó tiempos reales de espera registrados por el sistema, por lo cual futuras investigaciones pueden integrar registros administrativos y mediciones por franja horaria para contrastar experiencia percibida y desempeño operativo.

V. CONCLUSIONES

El estudio mostró que una mayor carga de trámites percibida se asoció con una menor calidad del servicio percibida en ventanilla, además la claridad de la información y la comprensión de requisitos se vincularon con una mejor evaluación del servicio. A la vez, la brecha entre ciudadanía y servidores se concentró en el momento en que el usuario recibe el requisito y en la consistencia del mensaje entre canales, por lo cual la experiencia no depende solo del trato sino también de la previsibilidad del recorrido.

En términos prácticos, el municipio puede reducir tensión cuando ofrece listas de requisitos por trámite con explicación concreta, mantiene el mismo mensaje en web y ventanilla, y comunica pasos y tiempos esperados desde el inicio, de modo que el usuario planifique visitas y costos sin sorpresas.

VI. REFERENCIAS

Asamblea Nacional del Ecuador. (2018, 23 de octubre). *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*. Registro Oficial Suplemento 353. <https://www.gob.ec/sites/default/files/2019-06/Ley%20de%20simplificacion.pdf>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2023, 7 de febrero). *Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual*. Registro Oficial Tercer Suplemento 245. <https://acortar.link/7XVlgb>

Chand, S. (2025). Methods of Data Collection in Qualitative Research: Interviews, Focus Groups, Observations, and Document Analysis. *Advances in Educational Research and Evaluation*, 6(1), 303-317. <https://doi.org/10.25082/AERE.2025.01.001>

Contraloría General del Estado. (2018, 10 de septiembre). *Reglamento de Determinación de Responsabilidades* [Acuerdo 050-CG-2018]. <https://acortar.link/XWCdVo>

Halling, A. y Baekgaard, M. (2024). Administrative Burden in Citizen-State Interactions: A Systematic Literature Review. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 34(2), 180-195. <https://doi.org/10.1093/jopart/muado23>

Herd, P., Hoynes, H., Michener, J. y Moynihan, D. (2023). Introduction: Administrative Burden as a Mechanism of Inequality in Policy Implementation. *RSF The Russell Sage Foundation Journal Of The Social Sciences*, 9(5), 1-30. <https://doi.org/10.7758/rsf.2023.9.5.01>

Huarcaya, R., Taipe, N. y López, V. (2024). Evaluación del servicio municipal y la satisfacción ciudadana en el distrito de Ccochaccasa. *Aula Virtual*, 5(12). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14825528>

Koo, M. y Yang, S. (2025). Questionnaire Use and Development in Health Research. *Encyclopedia*, 5(2), 65. <https://doi.org/10.3390/encyclopedia5020065>

Liu, J., Hu, S., Jin, Y. y Weng, L. (2025). Digital Red Tape in Public Organizations: Challenges to Sustainable Digital Transformation. *Sustainability*, 17(23), 10681. <https://doi.org/10.3390/su172310681>

Martin, L., Delaney, L. y Doyle, O. (2023). Everyday administrative burdens and inequality. *Public Administration Review*, 84(4), 660-673. <https://doi.org/10.1111/puar.13709>

Medina, M., Hurtado, D., Muñoz, J., Ochoa, D. y Izundegui, G. (2023). *Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>

Meza, A., Ambrosio, J., Pariona, D., Romero, C., Tello, D., Torres, F. y Silva, J. (2024). Transformando la experiencia ciudadana: Análisis de la calidad de servicio y satisfacción en la oficina de atención al ciudadano de una municipalidad de la Selva Central, Perú 2022. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 2, e-RMS05112024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.98>

Municipio de Loja. (2020, 28 de abril). *Algunos trámites municipales se podrán hacer en línea*. <https://www.>

loja.gob.ec/noticia/2020-04/algunos-tramites-municipales-se-podran-hacer-en-linea

Communications, 12(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05357-y>

Municipio de Loja. (s.f.). *Servicios en línea*. <https://www.loja.gob.ec/contenido/servicios-en-linea>

Rivera, P., Medrano, A. y Armada, J. (2025). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático: Citizen satisfaction with the quality of public service: Foundation of the Democratic State. *Cuestiones Políticas*, 42(81), 76-89. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/cuestiones/article/view/43216>

Qin, Z., Liu, B., Cao, Y., Xu, C. y Zhang, J. (2025). Citizens' expectations about public services: a systematic literature review. *Humanities And Social Sciences*