



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Estudio de atención al cliente del departamento de servicios exequiales de la ciudad de

Babahoyo

EGRESADA:

Fabiola Katherine Quinto Yance

TUTOR:

Ing. Jorge Joffre Miranda Mejía, MAE

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

El 10 de julio del año 1897 se registra el primer dato de bóvedas para el cementerio, el cual 10 años después una sociedad anónima crea otro cuerpo de bóvedas y otros sectores dándole una vida legal a esta área.

El 20 de mayo del 2014 se crea el departamento de servicios exequiales de la ciudad de Babahoyo, ubicado en las calles General Barona y 1ero de Mayo, extendiéndose las partidas presupuestarias y de esta forma se logra crear el área de catastro poniendo así al cementerio en todas las exigencias que la ley otorga, procediendo a expandirse toda el área administrativa y sus servicios exequiales para la comunidad.

El departamento de servicios exequiales se encuentra dirigido por la Lcda. Narcisa Vera Avilés quien tiene como responsabilidad de cumplir las metas propuestas cuya finalidad es satisfacer y solucionar las diversas inquietudes de las personas de la comunidad. En marzo del 2015 el estado exige a todos los municipios a realizar el catastro del área del cementerio para así dar los servicios exequiales con mejoras por medio de sus respectivos impuestos.

Cuya finalidad por la que se crea el departamento de servicios exequiales del Municipio de la ciudad de Babahoyo es por la falta de control e irregularidades observados en varios periodos atrás, ya que no existía su debida regularización como era en las sepulturas, ventas de bóvedas, permisos de construcciones, arreglos de fachadas, nichos, exhumación, inhumación debido a que existían ventas del mismo puesto de bóvedas y no había un control adecuado para brindar seguridad a la ciudadanía.

Debido a las exigencias establecidas por la ley, el departamento de servicios exequiales trabaja en comunidad con el registro civil, hospital, fiscalía y ministerio de salud, a las cuales

se emite un certificado otorgando una copia a cada entidad ya mencionada, siendo receptor el área administrativa para llevar a cabo el respectivo control.

En la actualidad el departamento de servicios exequiales de la ciudad de Babahoyo está relacionado con varios problemas, es por aquello que se trata de encontrar cada una de las causas que desafortunadamente están permitiendo que en este departamento no se logre brindar una buena atención a sus clientes.

En consideración a esta investigación se ha determinado que será estudiada bajo el Método Deductivo ya que la solución se halla dentro de las premisas y las consecuencias, se encuentra en la validez del trato que se le puede brindar a cada uno de los clientes y la satisfacción de los resultados.

La sublínea de investigación de este estudio de caso a tomar en cuenta es el Modelo de Gestión Administrativa, la misma que está enfocada en relacionarse con un buen trato y la excelente atención a los usuarios dentro del departamento de servicios exequiales.

La recolección de datos será ejecutada a través de la técnica de la observación, teniendo en cuenta que el instrumento favorable para aquello es la entrevista, cuya finalidad es lograr encontrar soluciones que permitan mejorar la calidad de atención de los usuarios del departamento.

El propósito de este estudio es conocer todos los beneficios que ofrece el departamento de servicios exequiales y poder ofrecer una propuesta que permita mejorar la atención a los usuarios y lograr de esta forma mejorar la imagen institucional del departamento, teniendo en cuenta que logrando este propósito se obtendrá mejora en la productividad permitiendo incrementar la rentabilidad del departamento.

DESARROLLO

El Departamento de Servicios Exequiales de la ciudad de Babahoyo, se crea el 20 de mayo del 2014, el departamento ofrece una serie de servicios a los usuarios, tales como sepulturas, ventas de bóvedas, permisos de construcciones, arreglos de fachadas, pintadas de nichos, exhumación, inhumación y sala de velaciones.

Es de gran importancia que este departamento ofrezca a sus usuarios los distintos servicios en la ciudad de Babahoyo, tomando en cuenta que lo inadecuado es la aparición de un sin número de inconvenientes y que no permiten atender a los usuarios debidamente, teniendo como resultado varias quejas por parte de los usuarios, logrando de esta manera que el departamento y el cementerio tenga una insatisfactoria imagen institucional.

Menciona (TSCHOHL, 2012) La capacidad de una organización para producir beneficios se deriva de la impresión general que dejan todos sus empleados en sus clientes. Los medios para crear esa impresión son la calidad y la eficacia de los productos y servicios que los empleados venden (la calidad, el cuidado, la fiabilidad y la rapidez de los servicios), y el acento en la calidad que son capaces de impregnar en sus relaciones con los clientes. Todos los empleados, desde el director general ejecutivo, hasta el que recibe el salario mínimo (unos más que otros) influyen en la reputación de una empresa, conforman las actitudes de los clientes internos y externos y determinan las características de otros factores influyentes. (Pg., 22)

Los subordinados del departamento de servicios exequiales del municipio de Babahoyo, tienen la aspiración de ofrecer a los usuarios atención de calidad, cumpliendo con los altos estándares, normas que se requieran para lograr los objetivos y metas que se han establecido

en la planificación anual de la institución y conseguir apropiadas acotaciones sobre el servicio que ofrecen en el departamento.

Este departamento también cuenta con una planificación de recursos humanos, pero no es ejecutado correctamente motivo por el cual no se cumple con lo establecido, menciona (PUBLICACIONES VÉRTICE S.L., 2014) La planificación de recursos humanos es un subconjunto de la planificación empresarial que está dirigida específicamente hacia el uso y desarrollo de los recursos humanos. Las técnicas estratégicas de RR.HH. requieren ser adecuadamente flexibles para adaptarse a los cambios que afectan a la empresa, dotando de componentes de evaluación constantes al proceso planificador. (Pg., 6-141)

Teniendo en cuenta que esta institución cuenta con una misión y visión enfocados en un mismo objetivo y sobre todo con la finalidad de satisfacer la demanda de los servicios exequiales con eficiencia y eficacia beneficiando a toda una comunidad, por el cual, talento humano estará capacitado activamente para preservar y garantizar el servicio con seguridad, sostenibilidad y que con esfuerzo puedan lograr que el departamento de servicios exequiales sea una empresa de un prestigio reconocido no solo para los habitantes fluminense sino también que tenga su nombre a nivel nacional.

Menciona (DESSLER, 2013) La administración de recursos humanos hace referencia a las políticas y prácticas necesarias para tratar los puntos relacionados con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de las capacitaciones, reclutamiento, de evaluar, la remuneración, y brindar un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo y adecuado para cada uno de los operadores de la organización. (Pg., 16 - 530)

En el departamento de servicios exequiales de la ciudad de Babahoyo, se requiere capacitaciones para el personal de talento humano para que de esta manera los procesos de reclutamiento y selección del personal sean eficientes y lograr que la empresa cumpla con sus objetivos.

Para tener una idea de lo que se argumenta en este caso de estudio, existe una obligación investigativa, de tener presente el funcionamiento de otras instituciones encargadas de esta misma actividad, tanto a nivel local como internacional, de esta manera se obtendrá un enfoque más preciso y porque no decir una asimilación más explícita de las formas de tratar y de progresar en el mismo ámbito.

En este caso se ha hecho el estudio del Cementerio Nacional de Arlington, Virginia (Cementerio Nacional de Arlington TUI Spain S.L.U, s.f.) el mismo que consiste en un campo santo o cementerio destinado a militares y combatientes de guerra de los EEUU, en este lugar sagrado se les dan a sus beneficiarios todas las facilidades para sus ataúdes, transporte, florería, en caso de cremación se lo realiza en lugares apartados de los habitantes, por lo que este proceso emane olores fuertes y poco agradables, así también como bacterias perjudiciales para la salud, este campo santo también se destaca en el servicio de alta calidad que brinda a los familiares.

Otro mecanismo es el (Camposanto Parque de la Paz, s.f.) El Parque de la Paz “Guayaquil” considerado uno de los más completos por los múltiples servicios que brinda, lo cual se destaca en; urna de cremación, arreglos florales, misa de cuerpo presente con cantante y organista, suite de servicios de café, cargadores de servicios, el parque de la Paz es un parque ecológico que fusiona la belleza de sus líneas arquitectónicas con la naturaleza, además, cuenta con una fuerte convicción de servicio a la comunidad, porque se dedica a

solucionar profundos problemas humanos relacionados al ámbito más sensible del hombre; el dolor de la pérdida de los seres queridos.

Lo anteriormente citado se considera importancia porque a través de aquello se puede diferenciar las falencias que se logren encontrar en el cementerio de Babahoyo, con relación al trato y los servicios que ofrecen diferentes empresas relacionadas con la misma actividad.

Se consigue obtener resultados, donde se observa la gran diferencia que existe entre las demás empresas privadas y el servicio público, relacionado a la atención al cliente del departamento de servicios exequiales del Municipio de Babahoyo, de esta forma se logrará brindar ideas de lo que se necesita cambiar y aplicar a la estructura ya existente.

Tomando en cuenta que esta organización fue fundada hace décadas, lo cual da como consecuencia que la infraestructura y los equipos son obsoletos, es posible que no estén en buen funcionamiento, aquello que permitirá que el servicio no sea eficaz ni eficiente a las demandas solicitada, se pretende destacar que se debería ir implementando nuevos equipos modernizados para ofrecer servicios de cremaciones que no existe en esta localidad, aquellos que convendrían estar en un lugar apropiado para evitar inconvenientes con la comunidad ya que los olores y los gases tóxicos que expulsan son dañinos para la salud.

Este sistema tiene características de última tecnología y se manipula de manera digital (eléctrica), su eficacia es muy satisfactoria porque cumple con su función en tiempo máximo de noventa minutos, lo cual permite que se realicen varias cremaciones al día, en un método muy eficaz para disponer los restos mortales de las personas fallecidas.

Siendo este uno de los métodos que se desean implementar en el cementerio de Babahoyo y de esta forma hacer posible que los usuarios tengan siempre en cuenta los servicios adicionales que ofrece la institución.

Contando con la información otorgada a través de lo citado y los comentarios de los subordinados del departamento de servicios exequiales, mediante la entrevista y observación se ha logrado descubrir que en dicho departamento no existe la adecuada capacitación a los subordinados, dando como resultado la inadecuada atención a los usuarios de esta institución pública y más que todo refleja escasa satisfacción de los empleados en su lugar de trabajo.

Es conveniente que en el departamento de servicios exequiales de la ciudad de Babahoyo se ejecuten charlas motivacionales, capacitaciones en atención al usuario, actividades recreativas para los subordinados de la institución.

Como menciona (CASTILLO APONTE, 2014) A medida que los mercados se crean más competitivos y estrictos, las empresas se hacen dependientes del conocimiento, la lealtad y creatividad del personal que labora en la organización; este desempeño adicional del personal de trabajo no es fácil de conseguir mediante la timidez, el miedo o el dogmatismo. Por el contrario, la actitud próspera del personal hacia las metas y objetivos de la empresa se produce mediante la creación de un conjunto de medidas motivantes. (Pg., 201-377)

(KONOPASKE, MATTESON, & IVANCEVICH, 2014) La motivación en el puesto de trabajo se ve reflejada en la capacidad que tiene un colaborador, la voluntad, el esfuerzo de lograr cumplir las metas de la organización. Un colaborador que verdaderamente se compromete con la organización trata de cumplir las metas establecidas, tiene la intensidad, energía y persiste hasta lograr lo esperado. El compromiso que muestre en cumplir sus actividades permitirá que se cree el deseo de alcanzar lo que se espera como resultado logrando superar los obstáculos que se presenten en la realización de sus tareas y cumplimientos de metas y objetivos. (Pg., 178-724)

Mediante estas definiciones se logra argumentar que en el departamento de servicios exequiales se debería incrementar charlas, actividades motivacionales reflejadas en los motivos internos y externos; es decir, el motivo interno se trata de las necesidades, valores, actitudes e intereses de los subordinados. Siendo aquello que permite que cada persona sea diferente.

Mientras que los motivos externos son aquellos incentivos que la organización brinda a sus subordinados, permitiendo que estos estímulos despierten en sus trabajadores el interés, deseo de trabajar con esmero y lograr todo lo planeado para el perfecto funcionamiento del departamento.

Es factible que de este modo se consiga brindar a los usuarios una mejor atención, logrando que el departamento brinde a los usuarios el trato adecuado al momento de atenderlos, al igual que los servicios que se ofrezcan sean completos y se les facilite a los familiares encargados cada uno de los trámites establecidos por la Ley; se describe cada uno de los problemas existentes dentro del departamento, siendo estos poco favorables para la adecuada atención a los usuarios.

Los problemas del departamento de servicios exequiales, es que no cuenta con un personal altamente calificado e idóneo para el área y poder resolver las inquietudes que presentan la comunidad, falta de información hacia los usuarios las cuales repercuten en el proceso administrativo, existe un sistema de cobro para todos los servicios exequiales regidos por la ley pero no se cumple correctamente el usuario, siendo así que deben cancelar en las oficinas de la institución del municipio de Babahoyo, aquello que ocasiona una gran molestia para el usuario, no se cumple con ciertas políticas institucionales, no existe una motivación

para el personal, no existe la correcta comunicación entre los líderes y los colaboradores de la organización.

Es riesgoso que dentro de una organización ya sea de carácter público o privado el personal con el que cuentan no esté debidamente capacitado para brindar a los usuarios el servicio de calidad que se merecen, es por eso que este inconveniente dentro del departamento de servicios exequiales del Municipio de la ciudad de Babahoyo ha logrado que los usuarios se sientan insatisfechos con la atención que les brindan los colaboradores de la institución, ya que no les ofrecen la ayuda necesaria para que puedan resolver las inquietudes que se les presenta.

Según (DESSLER G. , 2014) Para una excelente administración es importante la capacitación, siendo esto aquello que los gerentes de las organizaciones no deben olvidar. Aunque en las organizaciones existan colaboradores con alto potencial en su trabajo no quiere decir que esto logre el éxito en la empresa, los colaboradores deben tener claro que es lo que los gerentes necesitan que hagan y como quieren que lo hagan, garantizando de esta manera el correcto cumplimiento de las tareas. La capacitación se enfoca sobre todo en la enseñanza de habilidades técnicas. (Pg., 324-830)

En el departamento de servicios exequiales de la ciudad de Babahoyo es importante que los gerentes, talento humano ejecuten una reunión con la finalidad de determinar si el personal del departamento cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para cumplir las tareas, al notar que los colaboradores tienen escasos conocimientos es ahí donde se procede a analizar las necesidades de capacitación, asegurando un capacitador y delimitando que los programas de capacitación en el departamento tienen que ser adecuados a las metas y objetivos estratégicos con los que cuenta la organización.

Así como también en la organización se debe planificar la administración del desempeño de los empleados, es decir; implica en adoptar el método adecuado de manera integral orientado a metas y objetivos para evaluar, capacitar y recompensar el desempeño de los colaboradores del departamento de servicios exequiales del Municipio de Babahoyo. Adoptar un método para la administración de desempeño tiene como significado que el esfuerzo, tiempo e inversión de las capacitaciones debe ser congruente en término de lo que la organización desea que cada uno del personal aporte para cumplir con las metas de la empresa.

Menciona (FRANKLIN FINCOWSKY & KRIEGER, 2012) Capacitar al personal de trabajo en las organizaciones está relacionado con otorgar, brindar a los trabajadores conocimientos más profundos para adquirir de esta forma un rendimiento excelente en la ejecución de sus tareas, así como también aumentar la productividad en la empresa, lograr fomentar el trabajo en equipo es otra de los parámetros positivos que se logran obtener a través del proceso de capacitación. Teniendo que este proceso no debe ser de carácter obligatorio porque solo se lograría obtener la asistencia de los empleados más no las ganas de aprender, lo importante es que se note como una motivación para los colaboradores y este resultara ser un proceso efectivo. (Pg., 109-572)

El departamento de servicios exequiales del Municipio de Babahoyo espera que de las capacitaciones se obtenga un impresionante récord en la eficiencia y eficacia de los trabajadores en la organización, para poder cumplir aquello es importante que se tomen en cuenta los pasos necesarios para que las capacitaciones sean exitosas y se obtenga el logro deseado, se debe analizar las necesidades donde se debe identificar las habilidades que son necesarias para realizar el trabajo, desarrollar los objetivos, desempeño, a través de la deficiencia que presenten los trabajadores, el diseño de la institución es donde se procede a definir el contenido del programa de capacitaciones para los colaboradores, la validación aquí

es donde se da el visto bueno para que este proceso sea ejecutado, la implementación ocurre una vez que se haya elegido al personal que necesita ser capacitado y por último la evaluación en este punto es donde va a intervenir el personal de talento humano al departamento de servicios exequiales y evaluará a cada uno de los colaboradores que fueron capacitados, logrando de esta forma saber si el programa de capacitación fue exitoso y permitirá que los empleados cumplan correctamente con las tareas asignadas.

Luego de las capacitaciones brindadas al personal de trabajado es fundamental que el empleado este comprometido con su puesto de trabajo, y tenga en mente el objetivo de la empresa, logrando de esta forma que se cumpla correctamente con sus labores y los usuarios de la organización se sientan satisfecho por la atención brindada.

Menciona (ROBBINS & JUDGE, 2013) El compromiso de los colaboradores está definido como la involucración, entusiasmo, satisfacción, y deseo que un trabajador muestra hacia las tareas que realiza a diario en su puesto de trabajo, es notorio cuando un colaborador está completamente comprometido con sus actividades laborales, pues se siente la pasión, las ganas, el esfuerzo y esmero con el que realizan sus tareas y siempre trata de que los objetivos y metas con los que cuenta la organización se cumplan exitosamente.(Pg., 115-716)

En el departamento de servicios exequiales se espera que las capacitaciones sean eficaces y el personal logre cumplir como se debe en la realización de sus tareas, otros de los inconvenientes que acontece en el departamento es la falta de información que se le brinda a los usuarios las cuales repercuten en el proceso administrativo, así como también en la imagen institucional, esto sucede porque los colaboradores no prestan la atención debida a los usuarios cuando se acercan a las ventanillas del departamento ya que siempre se mantienen

en actividades innecesaria en su puesto de trabajo, aquello que sucede porque no existe un programa de control para los colaboradores.

(TSCHOHL, SERVICIO AL CLIENTE, 2014) La dirección que siguen los empleados tomando en cuenta los recursos con los que cuenta la empresa para lograr la satisfacción en los clientes a esto se denomina calidad del servicio brindado a los usuarios, aquello que hace partícipe a todos los trabajadores de la organización y no sólo a los empleados que tratan con una atención personalizada a los clientes o a los que se comunican con los usuarios por medios de llamadas telefónicas, correos, fax, entre otros. (Pg., 36-428)

Los colaboradores del departamento de servicios exequiales del Municipio de Babahoyo deben brindar a los usuarios una correcta atención ya que los servicios que ofrece dicho departamento pueden verse afectados por los colaboradores pocos cortés, el dinero que es destinado para la publicidad y marketing reflejaría pérdidas en la institución cuando un usuario se lleva una inadecuada impresión por la atención que se le ha brindado, una actitud indolente e insolente empujan fuera a los usuarios del establecimiento ya que esto es un reflejo de ignorancia y poco conocimiento por parte del personal.

Menciona (BEST, 2013) Si en una organización se logra alcanzar el nivel de recompra en un 85% por parte de sus usuarios, este logro será importante en la empresa ya que demuestra la satisfacción total de los clientes lo que permite que las actividades de la empresa sigan en marcha, reduciendo de esta forma el presupuesto en marketing para captar nuevos clientes, puesto que los usuarios leales de la organización proporcionarán ingresos más altos de la forma en que ellos comunican a los demás los excelentes servicios que ofrece la empresa. (Pg., 16-541)

Uno de los propósitos que debe cumplir el departamento de servicios exequiales es lograr que los usuarios tengan posicionado en su mente el adecuado servicio que ofrecen en el cementerio general de la ciudad de Babahoyo. A partir de ese instante, ya no depende de la publicidad sino de las personas que trabajan en la organización, que el usuario siempre se decida por la institución, pues si la organización cuenta con un enfoque profundo en los clientes de ofrecerles una buena atención se logrará fidelizar a los usuarios y de la misma manera captar nuevos clientes para la empresa.

En el departamento de servicios exequiales del Municipio de Babahoyo se debe desarrollar estrategias de marketing en este caso se definirán mediante las necesidades inmediatas de los clientes y en la doble incorporación de nuevos servicios que se les ofrecerá a los clientes.

Es importante que la infraestructura del departamento sea adecuada para que los trabajadores puedan ofrecerles a los usuarios la debida atención, al igual que el espacio y los servicios que se ofrezcan en el cementerio, menciona (LEXIS FINDER, 2013)el Art. 87 de la Ley Orgánica de Salud dispone que: "La infraestructura, mantenimiento y construcción de cementerios, criptas, morgues, crematorios, o lugares de conservación de cadáveres, podrán ser ejecutados por los cementerios sean estos públicos o privados, para lo cual se suministrará el cumplimiento de las normas establecidas en esta Ley. Siempre y cuando se verifique la ubicación y la correcta infraestructura a emplearse la misma que no debe poner en riesgo la salud de la comunidad. Deben contar con los correctos lineamientos ambientales. Los cementerios y criptas son los únicos sitios autorizados para la inhumación de cadáveres donde se debe cumplir con la correcta ejecución de las normas establecidas por el servicio sanitario nacional y la correspondiente municipalidad. (Pg., 1-15)

El diseño organizacional hoy en día se ha convertido en una de las prioridades importantes en el ámbito laboral, el espacio, la estructura con la que cuenta la organización es fundamental para que los objetivos y metas establecidos en la empresa se cumplan, es por aquello que el departamento de servicios exequiales del Municipio de la ciudad de Babahoyo debe rediseñar el modelo de la organización, tomando en cuenta que esto debe ser en el departamento y el cementerio, este diseño organizacional implica que la organización cuente con la capacidad de lograr enfrentar las distintas contingencias que puedan presentarse logrando de esta forma obtener una ventaja competitiva.

Otro de los problemas que surgen en el departamento de servicios exequiales del Municipio de la ciudad de Babahoyo es que existe un sistema de cobro para todos los servicios exequiales regidos por la ley, pero no se cumple correctamente ya que el usuario debe trasladarse del departamento en donde firma todos los documentos a cancelar los valores en las oficinas de la Institución del Municipio de Babahoyo aquello que ocasiona una gran molestia para el usuario por que en lugar de ofrecerles un servicio de calidad ahorrándoles tiempo y comodidad los hacen transportarse de un lugar a otro. Para aquello se recomienda que en el departamento de servicios exequiales se distribuyan correctamente los espacios y se incorpore una ventanilla de cobro logrando de esta forma ofrecerles a los usuarios un servicio total.

(KOTLER & LANE KELLER, 2013) Con el pasar del tiempo lograr complacer a los usuarios se torna algo tedioso, pues las necesidades y la competencia aumentan cada día, y otro factor es que los usuarios se preocupan más por el precio de los servicios que se le ofrecen, ya que existen otras organizaciones que ofrecen los mismos servicios e incluso muchas veces a costos más bajos. El reto de una organización no solo hace énfasis en satisfacer a los usuarios ya que esto también pueden lograrlo las competencias el desafío y

aquello que se debe cumplir es lograr que los clientes sean leales con la empresa. Aquellas organizaciones que desean y tienen propuesta la meta de conseguir más clientes deben invertir mayor tiempo y recursos para alcanzar lo propuesto. Tratando de ganar ventaja competitiva en el mercado las organizaciones deben ejecutar una planificación estratégica la misma que debe hacer énfasis en los anuncios publicitarios sean estos mediante vallas, anuncios radiales, folletos, entre otros con la finalidad de alcanzar clientes potenciales. (Pg., 194-817)

Otro de los problemas que se suscitan en el departamento de servicios exequiales del Municipio de la ciudad de Babahoyo es que no existe el correcto diálogo, comunicación entre los líderes del departamento y los colaboradores de la organización.

(UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP, 2015) Para la correcta dirección de empresas en las organizaciones, es importante la comunicación entre todas las personas que conforman la empresa, involucrar al personal facilitara la toma de decisiones en la organización. La comunicación es definida como la transferencia de información entre los altos mandos de una empresa y sus subordinados, la misma que se torna de manera vital dentro de las empresas ya que permite conocer las oportunidades, debilidades, problemas y soluciones para que las actividades en la empresa se cumplan eficientemente.

En el departamento de servicios exequiales deberían establecer charlas en temas referentes a la comunicación, proceso que es dirigido para los líderes de la organización, brindándoles conocimiento sobre cómo mantener una adecuada comunicación laboral con sus colaboradores, facilitando el cumplimiento de metas y objetivos en la empresa.

Después de realizar un minucioso y claro estudio de los problemas enfocados en el departamento de servicios exequiales del Municipio de Babahoyo, se establece que en este

proceso se tiene que considerar propuestas relacionadas con el mejoramiento de los servicios tanto como del personal encargado de la atención al cliente como de la infraestructura.

Entre las propuestas más importantes que se puede ofrecer está en otorgar al personal capacitaciones, cursos, charlas, talleres de servicio y atención al usuario al igual que talleres de relaciones laborales y comprensión de trabajo en equipo.

También se logró determinar que el espacio físico no es el adecuado, ya que el lugar de atención al cliente es reducido en comparación al número de trabajadores, para lo cual la propuesta es que se implemente un proyecto para que existan oficinas más amplias y divididas por departamentos tales como ventanillas, promotores y administradores, de esta forma se le ofrecerá a cada integrante del equipo de trabajo un responsabilidad explícita, el mismo que tendrá que detallar informes semanales o mensuales al administrador encargado, con la finalidad de hacer un estudio y verificar el progreso del departamento de servicios exequiales.

Otra de las propuestas es elaborar una solicitud al Municipio de la ciudad de Babahoyo(Alcaldía) para la implementación de nuevos equipos de morgue y sobre todo un equipo completo de cremación digital ya que en la ciudad de Babahoyo no existe este servicio y es muy solicitado por los familiares de los occisos, este equipo debe constar con dos factores principales el primero es contar con un personal altamente capacitado para que pueda manejar correctamente este tipo de equipo de primera tecnología sin errores, ni fallas al momento de ejecutar el proceso de cremación, y el segundo factor importante es que el cementerio conste con un lugar apropiado lejos de la ciudadanía por lo cual debe establecerse en las partes foráneas de la ciudad ya que los olores que expulsa este proceso además de ser fuertes y contaminantes son tóxicos para la salud humana. Este proceso también ayudaría a

mejorar el espacio físico de las tumbas, pues no se cuenta con muchas bóvedas disponibles por el momento y el proceso de cremación sería una excelente oportunidad para mejorar ese problema.

En este caso también se puede repotenciar nuevas bóvedas del cementerio o a su vez que el Municipio pueda conseguir un terreno disponible y se elabore la construcción de un cementerio nuevo, y sobre todo nuevos equipos para mejorar el servicio en favor a la ciudadanía Riosense.

CONCLUSIONES

- El problema principal del departamento de servicios exequiales del Municipio de la ciudad de Babahoyo es que no se le brinda atención debida al usuario, es decir una atención de calidad donde el usuario logre satisfacer y superar las necesidades que él tenía sobre el servicio que ofrece el departamento, aquello que desafortunadamente lo único que se ha logrado obtener es que se deteriore la imagen de la institución.
- El personal del departamento de servicios exequiales no está debidamente capacitado, porque el personal de talento humano no ha elaborado la planificación necesaria para conocer en qué área y sobre que temario se debe capacitar a los colaboradores.
- Se debe rediseñar la estructura del departamento y del cementerio porque la distribución de los espacios en el departamento es inadecuada, no se ha establecido correctamente el espacio de cada uno de los colaboradores del departamento, y en el cementerio no se cuenta con el espacio suficiente para las nuevas bóvedas lo cual está complicando la atención en los usuarios debido a que no se les ofrece lo necesario.
- El trámite que deben elaborar los usuarios al momento de solicitar los servicios del departamento es un poco tedioso, ya que en el departamento no se cuenta con una ventanilla de cobro y por ende el usuario debe trasladarse al Municipio de la ciudad a cancelar el servicio.
- Los colaboradores del departamento no están motivados, ya que no se les brinda lo necesario para que puedan lograr las metas y objetivos de la organización, así como también no existe un tipo de incentivos para los trabajadores del departamento.

BIBLIOGRAFÍA

- Best, R. (2013). *Marketing Estratégico* (Quinta Ed.). (D. Cámara Ibáñez, Trad.) Madrid, España: Perason Educación. Recuperado El 07 De Febrero De 2018
- Camposanto Parque De La Paz. (S.F.). *Parque Dela Paz*. (Camposanto Parque De La Paz) Recuperado El 15 De Enero De 2018, De Parque De La Paz Web Site: <Http://Www.Parquedelapaz.Com/Camposanto/>
- Castillo Aponte, J. (2014). *Administración Del Personal* (Tercera Ed., Vol. Ii). (K. Ltda., Ed.) Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado El 22 De Febrero De 2018
- Cementerio Nacional De Arlington Tui Spain S.L.U. (S.F.). *Cementerio Nacional De Arlington*. Doi:18725
- Dessler, G. (2014). *Administración De Recursos Humanos* (Sexta Edición Ed.). (P. M. Guerrero Rosas, Ed., & L. E. Pineda Ayala, Trad.) México: Pearson Educación.
- Dessler, G. Y. (2013). *Administración De Recursos Humanos* (Quinta Ed.). (F. H. Guillermo Domínguez Chávez, Ed., & V. C. Leticia Esther Pineda Ayala, Trad.) México. Recuperado El 15 De Enero De 2018
- Franklin Fincowsky, E., & Krieger, M. J. (2012). *Comportamiento Organizacional* (Primera Ed.). México: Pearson Educación.
- Konopaske, R., Matteson, M., & Ivancevich, J. (2014). *Comportamiento Organziacional* (Octava Ed.). (J. L. Núñez Herrejón, Trad.) México: Mcgraw-Hill/Interamericana. Recuperado El 07 De Febrero De 2018
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2013). *Dirrección De Marketing* (Decimo Segunda Ed.). (M. De Anta, Trad.) México: Pearson Educación.
- Lexis Finder. (3 De Julio De 2013). *Reglamento Establecimientos Servicios Funerarios Y Manejo Cadaveres* . Recuperado El 23 De Enero De 2018, De Reglamento Establecimientos Servicios Funerarios Y Manejo Cadaveres : Http://Www.Controlsanitario.Gob.Ec/Wp-Content/Uploads/Downloads/2017/10/Am-3523_Servicios-Funerarios-Y-Manejo-De-Cadaveres.Pdf

- Publicaciones Vértice S.L. (2014). *Planificación De Los Recursos Humanos*. Málaga: Vértice.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta Ed.). (L. E. Pineda Ayala , Trad.) México: Pearson. Recuperado El 22 De Enero De 2018
- Tschohl, J. (2012). *Servicio Al Cliente Achieving Excellence Through Customer Service* (Octava Ed.). (D. D. Cristina Torres, Ed.) Estados Unidos De America: Service Quality Institute Latin America. Recuperado El 14 De Enero De 2018
- Tschohl, J. (2014). *Técnicas, Estrategias Y Una Cultura Para Generar Beneficios*. Estados Unidos De America: Service Quality Institute Latin America. Recuperado El 23 De Enero De 2018
- Universidad Privada Telesup. (2015). *Administración Empresarial*. Universidad Telesup, Administración General. Lima: Publicaciones Telesup.



ANEXO N° 1: ENTREVISTA

1. ¿Considera que se otorgue la debida atención a los usuarios del departamento de servicios exequiales de la ciudad de Babahoyo?
2. ¿Existe algún tipo de planificación para ejecutar el proceso de capacitación en los colaboradores del departamento de servicios exequiales de la ciudad de Babahoyo?
3. ¿De qué forma cree usted que afecta la inadecuada atención que se le brinda a los usuarios?
4. ¿La organización cuenta con una planificación anual para el cumplimiento de metas y objetivos? ¿si existiera, se ejecuta correctamente para cumplir lo establecido?
5. ¿Cuáles son las causas de que el departamento de servicios exequiales de la ciudad de Babahoyo no estén motivados para el cumplimiento de sus tareas en la institución?
6. ¿La distribución de los espacios es la adecuada para que el personal labore eficaz y eficientemente en su puesto de trabajo?
7. ¿Qué tipo de comunicación existe entre los rangos superiores y los colaboradores del departamento de servicios exequiales?
8. ¿Está usted de acuerdo que se brinden propuestas para la mejora del departamento de servicios exequiales y el cementerio de la ciudad de Babahoyo?