



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A) COMERCIAL

TEMA:

**CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO PARROQUIAL DIEZ DE
NOVIEMBRE DEL CANTÓN VENTANAS**

EGRESADA(O):

CARLOS EDUARDO JUSTILLO HERRERA

TUTOR:

ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY

AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es una de las mayores fortalezas que toda organización o empresa ya sea esta pública o privada debe tener en cuenta, para una organización el cliente debe ser parte fundamental y primordial en una compañía ya que gracias a ellos las empresas llegan al éxito en cualquier actividad o negocio que estén implementando en este trabajo nos hemos enfocado en el gobierno parroquial diez de noviembre ubicado en la parroquia 10 de noviembre del cantón Ventanas su actual presidente el Sr. Elvis Rafael Bustamante Lucio, quien fue el ganador de las últimas elecciones de la parroquia mencionada; dentro de sus planes de administración están la regeneración social y urbana, entre otros.

El objetivo de este trabajo es detectar los problemas que se presentan en esta institución, nos enfocaremos en la calidad de servicio, ya que es habitual que todas las instituciones se debe emplear un servicio de calidad al público, por lo que es indispensable para el desarrollo de una Ente o Institución, la sub línea de investigación aplicada en el caso de estudio es el de, las Empresa e instituciones públicas y privadas, la cual corresponde a la carrera de ingeniería comercial perteneciente a la Escuela de administración.

La investigación que se realizo fue por el método de encuestas, dicho método se empleó para conocer la insatisfacción que tiene el público con los servicios que brindan en esta institución, identificar cuáles son las falencias que tiene el personal a la hora de brindar una atención, así también identificar cuáles son los factores que inciden para que el personal no tenga la capacidad suficiente para brindar un buen servicio de calidad.

DESARROLLO

El Gobierno parroquial Diez de Noviembre del cantón Ventanas provincia de Los Ríos tiene como actividad principal velar por las necesidades insatisfechas de la parroquia verificando, vigilando las actividades que desarrollan las autoridades del cantón como, el adecuado manejo de los recursos, al ser esta una empresa sin fines de lucro su misión es gestionar, participar en la ejecución de obras y la calidad de servicios públicos, promoviendo la participación comunitaria y el mejoramiento social, cultural de sus habitantes, considerando que según (Cook y Rohit, 2002 citado por O & Arellano Diaz , 2017) nos indica que “la calidad en el servicio está íntimamente relacionada con la satisfacción del cliente y la percepción de éste sobre el servicio”.

Este caso de estudio tiene como objetivo analizar e identificar la calidad de servicio que ofrece el gobierno parroquial Diez de noviembre del cantón Ventanas, además de los problemas existentes en el personal de este, y por qué no se brinda un buen servicio de calidad a los usuario, esto es importante para que el público tengan una buena impresión de la persona que le presta el servicio, sino una imagen general de la institución, así mismo que los empleados tenga una buena organización y compromiso con la prestación de un servicio de calidad. Según (Vallejo Lopez, 2018); expresa que, un cliente llega por primera vez a la empresa por recomendación de alguien, porque escuchó algún anuncio en los medios de comunicación o por simple y llana casualidad. Esta es una oportunidad que la organización puede potencializar si además de cumplir con su promesa de calidad, logra adelantarse a las expectativas de este usuario y consigue encantarle.

El Gobierno parroquial Diez de Noviembre del cantón Ventanas, no cuenta con un departamento específico de Talento humano, pero se encuentra conformado por un conjunto de personas encabezada por su presidente Lcdo. Elvis Rafael Bustamante Lucio, por su vicepresidenta Lcda. Rosario Elis Garcés Ortega, cuenta con tres vocales principales con sus respectivos suplentes, los cuales son el soporte del presidente en la ejecución y desarrollo de gestiones y propuestas que los lleven al desarrollo de la parroquia, cuenta con una secretaria siendo esta el enlace directo de la presidencia con el resto de funcionarios de la institución además de manejo de información documental, siendo ella la primera imagen que percibe el usuario al ingresar a la institución, el personal de comisiones, asesor contables y financiero, auxiliar de oficina y otros.

El talento humano es un área que debe existir en casi todas las instituciones, es el encargado de fortalecer, apoyar cada uno de los procesos laborales para así alcanzar y lograr los objetivos propuestos, también es el encargado de medir y controlar el desempeño de cada uno de los colaboradores de la institución mediante la capacitación, retroalimentación adecuada, (Vallejo Chavéz , 2015); considera que, la gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando la competencia de cada persona que trabaja en la empresa, permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal.

En el Gobierno parroquial diez de noviembre del cantón Ventanas, no se realiza un debido proceso de reclutamiento y selección de personal, considerando al reclutamiento como un proceso muy importante para la institución tomando en cuenta que esto beneficiara a las instituciones a realizar una elección del personal indicado para el desarrollo de las actividades, teniendo en cuenta que según (Romero Delgado , 2015); nos dice que “El reclutamiento es un proceso mediante el cual la empresa se encarga de atraer candidatos cualificados con el perfil adecuado para los puestos vacantes”. Así mismo no se realiza una adecuada selección ya que el personal es elegido por política o por algún parentesco con los funcionarios.

El Gobierno parroquial Diez de Noviembre del cantón Ventanas, no se brinda un buen servicio al usuario por el motivo que el personal se retrasa a la llegada a su lugar de trabajo a causa de este problema, se retrasa la atención al público y también los procesos, por lo que el cliente o el usuario se siente insatisfecho con el servicio, (Cordero León, 2017); nos expresa que “la calidad de servicio se relaciona con los valores y virtudes del personal de la entidad pública, tanto por su ámbito laboral como familiar”. El tiempo de respuesta por parte del Gobierno parroquial diez de noviembre del cantón Ventanas son muy demorados es un problema que todo usuario desea evitar, por este motivo el usuario siente insatisfacción por el tiempo que de esperar para obtener una información. A más de los tiempos demorados los procesos se realizan de manera lenta.

El servicio de calidad es la primera impresión que se lleva el usuario de una institución, es lo que el cliente o el usuario espera una plena satisfacción del servicio que se le ofrece, gracias a la satisfacción del usuario se obtiene credibilidad y así mayor desarrollo, se mantiene una buena relación entre empresa y usuario además al ofrecer un servicio de calidad se obtiene seguridad, confianza no solo al usuario sino también los que conforman la organización para así seguir comprometido con la entidad y seguir aportando con la prestación de un servicio de calidad.

La escasa organización en el personal del Gobierno parroquial Diez de Noviembre del cantón Ventanas, es otro problema a mencionar, al decir organización, no se hace referencia al estado del lugar, o al orden que hay en el departamento, a la hora de que el usuario requiere ser atendido no hay una organización en el personal o siempre no es la misma persona que está allí para que se haga cargo del usuario, por eso la organización es importante porque al momento de que el usuario es atendido por una persona que ya conoce se sentirá más gusto y estará satisfecho con la atención. (Alvaréz Fernández, 2018); considera que “organizar una empresa implica dividir el trabajo entre sus miembros e implantar algún tipo de mecanismo de coordinación para facilitar que todos, conjuntamente, trabajen de forma armónica y aquellas puedan alcanzar los objetivos que persiguen”.

La insuficiente organización y un clima laboral desagradable que existe en el gobierno parroquia diez de noviembre del cantón Ventanas por parte de los trabajadores a llevado que se realicen las actividades de una manera incorrecta

causando que no se brinde un servicio de calidad a los usuarios, debido a esto se ha detectado insuficiente participación en la institución ya que no dispone de la información necesaria al momento de realizar su labor (Bordas Martinez, 2016) considera que, el clima laboral tiene una importante influencia sobre las actitudes y conductas en las organizaciones, así como en el desempeño empresarial, se hace necesario reflexionar en este punto, sobre la forma de intervenir en el cambio y mejora del clima como forma de cambiar y mejorar el desempeño y resultado de la organización.

La comunicación del gobierno parroquial con la comunidad no es la adecuada a pesar de que existe en redes sociales un medio de información a la comunidad, la información no se da de manera apropiada para que pueda ser comprendida por el usuario además de no ser clara, no se da la información necesaria de la situación actual de la parroquia, la comunicación interna que existe en la institución tampoco es la mejor ya que se ha creado una mala relación entre compañeros y un mal clima laboral lo cual no favorece a la institución brindar un servicio de calidad ya, (Chavéz , 2015); considera que “la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y un espacio determinado para transmitir, intercambiar y compartir ideas información significados que son comprensibles para ambos”.

La comunicación es muy importante porque nos permite trabajar de mejor y de forma adecuada tanto en las empresas públicas como lo es el Gobierno parroquial Diez de Noviembre

del cantón Ventanas, es indispensable para que estas funcionen y brinden un servicio de calidad, mejora la competitividad y el compromiso de los colaboradores, (Cano Tejedor , 2019), expresa que ,“la comunicación se ha convertido en una herramienta estratégica para cualquier empresa que pretenda estar bien posicionada. Esto no quiere decir que la comunicación sea la única razón del éxito, pero sí que forma parte de él”.

En el gobierno parroquial diez de noviembre del cantón ventanas no se refleja el trabajo en equipo por parte de los integrantes, por el motivo que al realizar las actividades o labores cotidianas no se nota el trabajo en conjunto, si algún miembro de la institución tiene dudas sobre la ejecución de alguna tarea los demás no se sienten comprometido con ayudarle a resolver esa actividad y cada quien realiza su trabajo individualmente ya que según, (Dúran Asencio, 2018), nos dice que, “es el trabajo hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar una tarea pero con la visión enfocada en el objetivo común”.

El trabajo en equipo en una institución es importante porque, con un personal adecuado, capaz de colaborar en las actividades de la organización para llegar a un bien común y con las habilidades de adaptarse a cualquier clima laboral es indispensable para así poder lograr objetivos comunes además que el trabajo en conjunto es beneficioso porque se agilizan los tiempos y los resultados son más rápidos, (Fernandez Lopez , 2016); no dice que, la contribución de un equipo a la consecución de resultados es mayor que la suma de las aportaciones individuales.

Para que el trabajo en equipo resulte eficaz, sus integrantes deben tener predisposición para trabajar coordinadamente y para sumar esfuerzos.

El trabajo en equipo en fin es muy significativo en una organización porque es allí donde se consiguen los triunfos, con el trabajo en equipo conoceremos las verdaderas habilidades, fortalezas de cada trabajadores así cada uno podrá realizar su rol donde más tenga conocimiento, (Sum Mazariegos, 2015); explica , en algunas empresas los colaboradores tienen poca motivación, en relación con su trabajo y con el desempeño laboral de sus actividades, por lo cual se los puede presentar dificultades tanto personales como laborales y esto puede perjudicar tanto al empleado como para la institución, el resultado de esto sería que el colaborador pueda perder su empleo y pueda crear una mala relación tanto con su jefe como con el resto de sus compañeros.

En el Gobierno parroquial Diez de noviembre del cantón Ventanas el personal se encuentra desmotivado, esto ha provocado que los trabajadores de la institución no realicen sus funciones de manera correcta, ellos expresan que se sienten desmotivado por la poca atención de parte de los superiores, que no se les reconoce con incentivos cuando hacen las cosas bien, que en ocasiones no reciben sus remuneraciones con puntualidad, (Perret & Vinasco, 2016) considera que, “la motivación es la disposición a invertir recursos, que suelen ser limitados, para el logro de algo que perceptualmente, te dará los mayores beneficios, deseados por tu consciente o por tu inconsciente”.

La motivación laboral en una institución no debe faltar en los colaboradores esta tiene una intervención directa al momento de realizar una labor, ya que tener un personal motivado nos ayuda a sumar y dar el máximo rendimiento, el trabajador al encontrarse en un clima agradable estará más que motivado. se sentirá comprometido con la institución así dará el mejor rendimiento para llegar a conseguir los objetivos deseados de la institución y así seguir desenvolviéndose de la mejor manera con iniciativa, creatividad en cada una de las actividades que se han necesarias realizar en la institución. (Tracy , 2015), expresa, “el modo más importante de hacer que la gente se sienta importante y valorada es por medio de la atención. No van a dedicarse a los objetivos de la organización si se sienten continuamente ignorados”.

La calidad de servicio es indispensable en una institución y más si es de carácter público ya que su labor diaria es tratar con personas que buscan un servicio, y sentirse satisfecho con la atención, es importante para que la institución tenga una buena impresión sobre el servicio que se ofrece de la misma manera seguir mejorándolo para tener una buena opinión del usuario, (Escudero Serrano , 2017); “las empresas de servicio ejercen actividades empresariales cuya misión es poner al alcance del publico los bienes y servicios”.

En el resultado de la investigación médiante el método inductivo, las encuestas realizada a los usuarios del Gobierno parroquial diez de noviembre del cantón Ventanas, pudimos observar que existes dos factores que inciden más en la insatisfacción del público de la forma en que se lo atiende.

En base a las encuesta realizada sobre la calidad de servicio en el Gobierno Parroquial Diez de Noviembre del Cantón Ventanas, se ha logrado detectar que, el 75 % de las personas encuestadas expresaron que se siente insatisfecho por la manera que es atendido o la forma que se le brinda el servicio , al momento que el usuario solicita que se le proporcione alguna información en ellos existen muchas dudas, ya que la información que obtienen no les queda muy clara, en este caso el usuario solicita información y desean que se les brinde mejor información. Y el 25 % tiene una opinión diferente con respecto a la calidad de servicio

En base a la investigación realizada en el Gobierno Parroquial Diez de Noviembre del Cantón Ventanas, el resultado que se ha logrado mediante el método de investigación realizado que son las encuestas, También se notó que el público se siente insatisfecho por parte de la atención que recibe, ya sea por la falta de información y en este caso la población se siente impaciente por que el tiempo para obtener una respuesta o una información es muy extensa, en este caso el público está insatisfecho ya que los procesos se tiende a realizar de manera lenta y esto es lo que ocasiona, que el usuario espere mucho tiempo para que se le brinde el servicio.

La satisfacción al cliente o usuario debe ser unos de los objetivos principales de una institución ya que el cliente es la razón de la existencia del ente por lo cual debemos mantenerlo de nuestro lado creando experiencias que beneficien a la empresa y en plena satisfacción brindándole un servicio de calidad, tratándolo con educación, respeto y cortesía brindándole el

servicio inmediato de forma que no tenga que esperar mucho tiempo, así llenado sus expectativas ya sea del producto o el servicio, según, (Perez Torres , 2006), “una empresa que trabaja respetando la filosofía de la calidad de servicio. En este caso, la empresa tiene como objetivo fundamental eliminar, de forma permanente todos aquellos problemas, errores o equivocaciones que pueda generar la insatisfacción del cliente”.

Atraves del tiempo el hombre siempre ha perseguido satisfacer sus necesidades ya sea con productos o servicios, en la actualidad la calidad de servicio ha estado presente en cada una de las organizaciones ya sean públicas o privadas por el motivo que las personas hoy en día esperan recibir un buen trato ya que de esto depende si la persona regresa o no por nuestro servicio ya que es el quien decide si ha recibido un servicio de calidad, así mismo si se encuentra satisfecho con el servicio que ha recibido. La calidad de servicio es un instrumento para el éxito de una organización, satisfacer las necesidades de las personas para que así sigan consumiendo el servicio que se les ofrece.

La calidad de servicio que ofrece el Gobierno parroquial Diez de Noviembre del Cantón Ventanas no es la adecuada por el motivo que los usuarios no sienten el compromiso del gobierno parroquial con la comunidad no se siente beneficiados con la institución incumpliendo las necesidades y promesas que en tiempo de campañas ofrecieron, expresando que la institución no trabaja de forma grata en el tiempo que lleva esta administración, por lo cual esta serie de

problemas que existen en la actualidad han sido el punto de partida para la elaboración de este caso de estudio para así analizar la calidad del servicio que ofrece la institución.

El desempeño de los trabajadores del Gobierno Parroquial Diez de Noviembre, no ha sido el adecuado, el cual conlleva a la realización de las actividades de forma errónea sin importarle que esta pueda llegar a ocasionar algún problema que pueda verse afectada la institución, las consecuencias del desempeño en los trabajadores es que no existe un compromiso por parte de los superiores controlando y evaluando cada una de las labores que realizan estos, además de no implementar un buen liderazgo para así poder llegar de la mejor manera al cumplimiento de las metas.

La calidad de servicio no es el mejor en el Gobierno parroquial diez de noviembre del cantón Ventanas, mediante la investigación nos dimos cuenta que la institución no ofrece un buen servicio y que las personas que fueron encuestadas, en mayoría pudieron expresar que están completamente insatisfechos, el servicio que ellos esperan recibir no es bueno, por lo que se debe tomar en cuenta que esta institución está a servicio de las personas , tratando de mejorar la relación interna y externa, para así brindar un servicio de calidad.

CONCLUSIONES

Se realizó una investigación mediante el método de encuestas en el cual se tiene como conclusión, que el público se siente insatisfecho por la manera que se lo atiende, por lo que también siente insatisfacción por la información que se le entrega ya que esta no es entregada de manera que el usuario la entienda.

En el Gobierno Parroquial Diez de Noviembre del Cantón Ventanas, el público tiene mucha impaciencia, la comunicación no es adecuada la información no se da de manera apropiada además los usuarios sienten insatisfacción por los tiempos largos de esperas que se dan para obtener una respuesta, y así los procesos tiendan a ser más largos por lo que los servicios que se brindan en esta institución no son de su plena satisfacción.

Así mismo observamos en los resultados de la investigación que en el Gobierno Parroquial Diez de Noviembre del Cantón Ventanas, un problema que incide mucho en los procesos es la falta de puntualidad a su lugar de trabajo, razón que genera insatisfacción en el público por lo que no están siendo atendidos de manera inmediata y tienen que esperar para obtener el servicio que están buscando y no se ha logrado tener una buena relación entre la institución y la comunidad, debe dar importancia a la calidad de servicio, motivando a los trabajadores mediante diálogos e integraciones con los demás para así esto se sientan en un clima agradable de trabajo.

Bibliografías

- Alvaréz Fernández, C. (2018). *Organizacion del trabajo modelos.*: bubok publishing S.L.
- Bordas Martinez, M. J. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral* . universidad nacional de educacion a distancia. consultado el 20 de 08 de 2020.
- Cano Tejedor , I. S. (2019). *comunicacion empresarial y atencion al cliente* . Editorial Editex, S,A.
- Chavéz , N. (2015). *comunicacion y lenguaje corporal*. e-book distribution.
- Cordero León, D. E. (2017). Calidad de servicio . (*trabajo de titulació*). Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena , consultado el 20 de 08 de 2020.
- Dúran Asencio, A. (2018). *Trabajo en equipo*: Editorial Elearning S.L .
- Escudero Serrano , J. (2017). *comunicacion y atencion al cliente* . Ediciones Paraninfo S.A.
- Fernandez Lopez , F. (2016). *comunicacion efectiva y trabajo en equipo* . Editorial Tutor Formacion.
- O, H., & Arellano Diaz . (2017). Calidad en el servicio . *Dominio de las ciencias*, 72-83.
- Perez Torres , V. C. (2006). *calidad total en la atencion al cliente* . ideaspropias.
- Perret , R., & Vinasco, Z. (2016). *El secreto de la motivacion* .: n/a.
- Romero Delgado , J. J. (205). Reclutamiento . (*Trabajo de fin de grado*). Universidad Miguel Hernandez de Elche. consultado el 20 de 08 de 2020.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). motivacion y desempeño laboral . (*Tesis de grado*). Universidad Rafael Landivar .
- Tracy , B. (2015). *Liderazgo* . Grupo Nelson .
- Vallejo Chavéz , L. M. (2015). *Gestion del talento humano*. La caracola Editores.
- Vallejo Lopez, G. (2018). *Pre - Evolucion en el servicio* . : House Grupo Editorial .

ANEXOS

ANEXO 1**Formato de encuesta realizada a los moradores de la parroquia Diez de noviembre del cantón Ventanas****1. ¿Cuál es la calidad de la información sobre nuestros servicios?**

Alta. Era precisa y respondía mis dudas correctamente.

Buena. Me permitió conocer las características generales, aunque aún tenía **dudas**. Media. Pude conocer solo algunas características.

Baja. No permite conocer las características.

2. ¿Qué tan satisfecho está con esta institución?

Altamente satisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Completamente insatisfecho

3. ¿Considera que la persona que lo recibió tenía el conocimiento suficiente para brindarle un servicio de calidad?

Si

No

Tal vez

4. ¿Cuánto tiempo has esperado una respuesta por parte de nuestro servicio al cliente?

Muy largo

Largo

Poco

De inmediato

5. El servicio que ofrece esta institución es útil para usted

Muy útil

Bastante útil

No muy útil

Nada útil

6. Cuando usted ha sido atendido la información que se le ha proporcionado que ha quedado clara.

Mucho

Más o menos

Nada

7. Como considera usted el servicio del gobierno parroquial.

De calidad

Muy buena

Buena

Mala

8. Consideraría usted en volver a usar nuestros servicios en algún futuro.

Si

No se

No

ANEXO 2

Entrevista realizada al Lcdo. Elvis Rafael Bustamante Lucio presidente del Gobierno parroquial diez de noviembre del cantón Ventanas

¿Cuál cree usted que es la actitud de una persona que trabaja en la atención al público?

¿Cuál son las estrategias que usted utiliza para no involucrarse con el ánimo de los usuarios?

¿Alguna vez se ha sentido impaciente y frustrado tratando al público o cliente?

¿Cómo cree usted que sería una buena atención al cliente? ¿Explique su respuesta?

¿Ha tenido alguna queja de parte de los usuarios con el servicio brindado por la institución? Y como lo ha solucionado.

¿Cree usted que el personal que está a su cargo está comprometido con el trabajo y la buena atención al público?

¿De qué forma o como se relaciona con los usuarios que acuden a esta institución?

¿Aplica el trabajo en equipo en el personal y fomenta la motivación para un mayor desenvolvimiento laboral?