



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO – OCTUBRE 2021

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 LA PILADORA PANCHITO NARANJO

EGRESADA(O):

ALONSO RAFAEL SANTILLÁN CASTRO

TUTOR:

ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY, Msc.

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

Una piladora, es aquella entidad arroceras que se encarga de recibir la materia prima por parte de los productores y llevarla a un proceso de transformación adecuado, es decir, las espigas de arroz pasan a las maquinarias para ser desgranadas, limpiadas y obtener los granos de arroz para el consumo; una vez realizado esto, se procede a ensacar y tener el bien listo para la comercialización. El presente estudio de caso se titula: Calidad del servicio en la Piladora Panchito Naranjo, el cual, está basado en el análisis de los tratos y la pertinencia en la atención que se les brinda a los clientes del Cantón Bances.

Panchito Naranjo, es una entidad arroceras encargada de pilar arroz a los productores de la materia prima del Cantón; su objetivo empresarial es darles la facilidad a los agricultores de sectores aledaños, la oportunidad de transformar sus cosechas en un producto terminado, para la adquisición, comercialización y consumo, siendo sus principales demandantes las empresas que venden de manera masiva o directamente a las familias vinceñas, con la finalidad de obtener un beneficio económico que les permita continuar con su actividad.

La presente investigación, se deriva de la línea de investigación: Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, relacionada y enmarcada en la sublínea: Empresas e instituciones públicas y privadas, debido a que el estudio de caso se lo realizo en la Piladora Panchito Naranjo, entidad que genera beneficios lucrativos por medio del pilado de arroz de carácter privado. El objetivo del siguiente trabajo es evaluar el ambiente que se presenta al momento de efectuarse la actividad comercial entre el cliente con el personal pilador y la atención que este le brinda al momento de prestarle el servicio.

La metodología que se aplicó está basada en la implementación de diferentes instrumentos como encuestas aplicadas a los usuarios de la Piladora Panchito Naranjo o consumidores en general y una entrevista dirigida específicamente al administrador de la empresa, para así, evidenciar la causa principal de este estudio y cuáles son las consecuencias que han pasado o están surgiendo por culpa de estas problemáticas, acotando que siempre es importante analizar la situación interna para brindar soluciones estratégicas con la finalidad de obtener un beneficio.

Los resultados obtenidos por la aplicación de las herramientas para la recolección de información han permitido concluir de forma correcta el estudio de caso con base al objetivo general previamente establecido, determinando como una de las causales de los problemas de la piladora Panchito Naranjo la poca capacitación que se le da a los trabajadores en lo que respecta a la atención de los clientes, destacando también que el número de empleados influyen en gran parte en la productividad de la institución.

DESARROLLO

La piladora Panchito Naranjo, dedicada a la transformación de las espigas de arroz en producto terminado, que son los granos empaquetados en sacos, se encuentra instalada en el ingreso principal a la ciudad de Vinces, en la vía Vinces – Guayaquil a la altura del Puente Carrozal, eligiendo este punto estratégico con la finalidad de beneficiar a los ciudadanos del sector urbano y también al sector rural, además podemos decir que es una ventaja para que así los productores que quieran transformar su producto puedan llegar con mucha facilidad.

Gracias a la ubicación geográfica del país, su suelo, el clima entre otros recursos que nos dota la naturaleza, el Ecuador es uno de los principales exportadores de materia prima de calidad, reconocido a nivel mundial por las grandes potencias que dominan el mercado; gracias a sus características el arroz ecuatoriano, en las últimas décadas, a más de ser enviados a los países que rigen el convenio de libre comercio, su expansión al resto de naciones ha comenzado de forma progresiva; como nos menciona Alex Carillo (2021): *“El Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca en coordinación con el MAG, trabajan para acceder a otros países como México, Estados Unidos, España e Italia”*.

Como nos indica Chipre Villafuerte & Paguay Martínez, (2018): *“El arroz se cultiva en mayor cantidad, específicamente en la región Litoral, en provincias como Guayas, Manabí y Los Ríos. La zona arrocería del país presenta una estacionalidad definida con dos ciclos marcados de producción (invierno y verano)”* (pg.1). En términos lucrativos y sociales, esta cosecha, es la producción más esencial e importante del país; ya que como nos menciona Aguilar Limongi (2017): *“Esta gramínea, es la que mayor aporte calórico proporciona al ser humano, que el resto de cereales que existen”*; por lo tanto, su consumo es ideal para obtener energía durante el día.

Mencionado esto, las empresas que hacen uso de los servicios que ofrece la piladora Panchito Naranjo, por lo general, son productores del cultivo de la materia prima, en este caso el arroz, las entidades cada día se vuelven competitivas por diversos motivos, entre estos tenemos el factor tiempo; la entidad arrocera objeto de estudio, a pesar de contar con todas las herramientas necesarias para poder llevar con eficiencia los procesos, no los realiza como se debe, es por ello que López Parra (2013), afirma que *“Actualmente, existe gran competitividad entre las entidades, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y atención al momento de adquirir un bien”* a esto sumarle que, la innovación en los procedimientos, los tiempos razonables, precios y la constante implementación de tecnología, es una de las formas más eficientes buscan el perfeccionamiento para satisfacer a los consumidores.

La empresa Piladora Panchito Naranjo es una de las entidades arroceras más reconocidas en Vinces, debido a que cuenta con todas las maquinarias necesarias que se utilizan para procesar la materia prima y es una de las pioneras en la ciudad; pero por situaciones ajenas a la empresa, como la pandemia del COVID-19, se le ha brindado mayor atención al departamento de comercialización, debido a la alta demanda de las entidades de consumo masivo, por la histeria colectiva que causo la nueva enfermedad durante su llegada al país. Como menciona Mejía , Rodríguez Alarcón , y Carbajal (2020):

El coronavirus o COVID-19, es una enfermedad o infección actual, la cual ha generado mucha información, debido a su extensión a nivel mundial, posee un porcentaje de letalidad equivalente a no menos del 5%, en personas jóvenes y sin afecciones en su salud. Su índice aumenta, en adultos mayores, niños y mujeres embarazadas, siendo estos grupos etarios más vulnerables. Debido a su alta propagación, a nivel mundial, la pandemia de este virus,

ha generado una serie de cambios a nivel social, político y económico, generando una histeria colectiva, nunca antes vista. (pg. 4).

Los productores de la ciudad, al observar la oleada de personas que se acercaban a los comisariatos a comprar varios productos de primera necesidad, aprovecharon la oportunidad, para enviar toda su materia prima hacia las piladoras cuyos procesos sean los más rápidos del mercado, debido a que se auguraba una crisis económica bastante fuerte en el país, por lo tanto, las personas del sector, con la finalidad de no perder su cosecha, y evitar pérdidas lamentables de recursos, junto con la obtención de ganancias que les permitiera llevar la situación que se venía, eligieron las organizaciones más eficaces de la ciudad para aumentar sus ingresos.

Cabe recalcar que la innovación junto con la creatividad y tecnología, son los pilares que en la actualidad mueven el mercado, las nuevas entidades que emergen a raíz de diversas necesidades que el consumidor desea cubrir o, que surgen porque las mismas empresas las crean, tornan a la sociedad sumamente exigente, buscando obtener mayores beneficios, no solo por la calidad y el estándar que desee el usuario, sino que, va más allá procurando que la organización que hayan elegido para suplir dicho requerimiento logre generarles una experiencia inigualable, este factor es conocido como servicio al cliente, el cual, al pasar los años, ha tomado mayor relevancia en las instituciones empresariales.

La institución, al brindarle mayor atención a otros departamentos, ocasionó que las necesidades de los trabajadores, sean omitidas totalmente, haciéndolas pasar por alto, entre estas, se encontraron los incentivos, que afectan la correcta realización de las tareas por la falta de este beneficio, que no solo puede ser de carácter económico, sino moral; los colaboradores de la piladora Panchito Naranjo, además del cargo excesivo de trabajo por la falta de personal, no

reciben la motivación necesaria para continuar esforzándose día por parte de los empleadores. Como indica Palomino Meza (2018):

Varias entidades, se encargan de orientar todos sus esfuerzos para permanecer competente en el mercado, y esto se consigue incentivando con frecuencia a los empleados por realizar su labor de forma eficiente, manifestando en su desenvolvimiento el compromiso en la realización de las actividades cotidianas de la organización. (pg. 11).

De igual forma, como manifiesta Carrión Díaz (2020), los incentivos, se han implementado por la necesidad de:

Cambiar la forma en que los trabajadores califican a sus jefes, gerentes y líderes de trabajo, dandoles a notar que se preocupan por su bienestar en el área de trabajo, logrará generar un percepción positiva, sobre los mismos, lo que mejorara el desempeño de los colaboradores, y se podrá cumplir de forma correcta con las metas planteadas por la institución. (pg. 4).

Es por ello que muchas de las empresas ecuatorianas, ven en los incentivos económicos, una manera para motivar a los trabajadores, pero, al hablar de estos, no solo se hace referencia a los estímulos económicos o bonificaciones que suelen recibir los colaboradores, sino que también enmarca el contexto de un ascenso, el reconocimiento conocido como “el empleado del mes”, o además comprendiendo al equipo de labor y felicitándolos por el esfuerzo que realizan día a día, son varias de las diferentes maneras en las cuales se pueden tener satisfechos a los socios en la institución.

Cuando un trabajador se siente completamente motivado, es capaz de brindar lo mejor de sí en su lugar o puesto de trabajo, sea en una empresa grande o pequeña, los incentivos, no solo de carácter económico, sino también verbal, son esa fuente aliento, que le permite interpretar al colaborador que, la organización hacia la cual está ofreciendo sus servicios, se preocupa por su bienestar y lo trata como verdaderamente le corresponde, es decir como un talento humano. La sobrecarga de labor, el lidiar con responsabilidades ajenas al cargo, la falta de comunicación y empatía entre compañeros y empleador, crean un ambiente laboral tenso, y origina la clase de empleado que recarga todo su malestar sobre el cliente, quien se lleva una experiencia e imagen corporativa pésima.

La baja motivación y la falta de capacitación que se les brinda a los trabajadores de la piladora Panchito Naranjo, causa que los procesos que no son ágiles, generen descontento por parte de los clientes y estos busquen otros lugares que presten mejor servicio y manejen una alto índice de productividad, a esto el autor Vizcaíno y Sepúlveda Ríos (2018), define este factor como: *“Hecho de capturar el rango de posibles medidas de resultados que tienen implicaciones financieras y no financieras (así como capital de clientes), e implicaciones más allá de la empresa (responsabilidad social, legal, ética y comunitaria)”*, es por ello, que se toma como causa principal de los problemas en la entidad, la poca mejora continua de conocimientos que tienen tanto los empleados al momento de efectuar las labores, como la de los directivos al crear estrategias.

Los trabajadores de la empresa arrocera Panchito Naranjo sienten que sus labores no son completamente valoradas, otro factor que alimenta la falta de motivación que predomina en la entidad, es por ello que, los dueños han optado por mejorar la estancia de los empleados, por miedo de cumplidos que incentiven su esfuerzo laboral, para de esta forma, elevar el índice de motivación

del personal, que a su vez proporcionará más ganancias para la institución. Como indica Peña Rivas (2017):

El gerente, debe ser una persona capaz de influir, pero sobretodo de motivar a los empleados de tal forma que todas las actividades de la entidad resulten ser cien por ciento provechosas y exitosas. El motivar adecuadamente a los colaboradores, creará en los empleados un sentido de pertenencia en todo lo que ellos realicen, arrojando resultados positivos que harán crecer a la organización. (pg. 181).

Con un poco de motivación, los encargados del lugar, esperan que los colaboradores aumenten su eficacia en los diversos procesos, evitando que existan demoras y mejorando la optimización de insumos, como nos menciona Rojas, Jaimes, y Valencia (2017): “*Utilizando menos recursos para conseguir un fin determinado en un lapso de tiempo considerable*”. (pg. 3), debido a que la empresa arrocera está pasando problemas logísticos que realentizan la transformación de la materia prima, y desean aumentar la producción por medio de incentivos verbales que permitan al empleado desarrollar su trabajo de forma correcta en menos tiempo posible.

Esta estrategia se implementó, con la finalidad de que los futuros clientes, eviten irse a las empresas competidoras, como sucedió con parte proporcional de los productores potenciales, los cuales debido al proceso un poco tedioso y lento que realiza en ocasiones la entidad, alejan a la ciudadanía, generando quejas y malos comentarios hacia la organización, perjudicando su estancia y permanencia en el mercado. Panchito Naranjo, se caracteriza por ser una institución eficaz a diferencia del resto de entidades, cuyos procesos son mayormente eficientes.

Adicional a lo que se mencionó anteriormente, la atención hacia los consumidores no es la más óptima por parte de los colaboradores de la entidad, como nos define López Salas (2020):

El servicio al cliente, es una herramienta de suma importancia dentro de las organizaciones, por lo general, el cliente es considerado uno de los activos primordiales que debe resguardar una entidad, ya que es este, quien le permite obtener ganancias y su crecimiento en el mercado. (pg. 4).

Como mencionamos, todos los métodos que realiza la piladora Panchito Naranjo son eficaces, y la atención que reciben al cliente es igual; los colaboradores son gente amable y de buenos valores, son personas capaces de interactuar con el cliente de forma natural, pero en ocasiones el cliente desea que se lo atienda de forma rápida, porque en ocasiones son productores con limitación de tiempo, que deben regresar a visualizar sus cosechas o realizar otro tipo de actividad, por lo que buscan eficiencia en cada uno de los procesos.

A pesar de que la pandemia de cierta forma representó un alto índice de comercialización por el consumo masivo, tiempo después los estragos de la enfermedad fueron haciendo estrago en la entidad, situaciones externas como la inflación y el desempleo, provocaron que la cantidad de trabajadores disminuya considerablemente con la piladora, es por tal razón que en ciertas ocasiones existen excesivas cargas laborales para los colaboradores, y con ello se genere fatiga y descontento por parte de los mismos, a lo que Chiang Vera, Riquelme Neira , y Rivas Escobar (2018) aporta que:

El estrés puede darse de diferentes formas en el lugar de trabajo, el mismo que afecta a cualquier colaborador independiente si la empresa es grande o un negocio pequeño, o el tipo de tarea que este realice, una sobrecarga de esfuerzo puede liberar efectos negativos en el empleador. (pg. 179)

La falta de capacitación en las actividades que se realizan en la empresa piladora Panchito Naranjo, causa que los procesos productivos no se ejecuten de la manera eficiente, lo cual genere descontento por parte de los clientes, los cuales comienzan a emitir quejas por las fallas ocasionadas, esto genera que exista un ambiente laboral tenso ya que los trabajadores sienten que sus tareas están siendo cuestionadas y se empiezan a sentir incómodos en sus puestos de labor, sintiéndose totalmente desmotivados. Para entender mejor, Pallchisaca Suquilanda (2021) señala que:

La capacitación forma parte del núcleo continuo del esfuerzo del empleador y personal, pro brindarle la mejor experiencia al consumidor, se planea para contribuir al desarrollo de competencias entre colaboradores y, en consecuencia, permite aumentar el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos de mayor relevancia de la administración de los recursos humanos. (pág. 3).

Con el paso del tiempo y el aumento de la tecnología, es necesario que las empresas capaciten de forma continua a sus empleados; cabe recalcar que para varios gerentes, administradores o autoridades que estén a cargo de una empresa, esta actividad suele considerarse como un gasto, pero la realidad, es que la misma es todo lo contrario, ya que dota de conocimiento, actitud y motivación a los trabajadores, para que estos se sientan capaces de desarrollar cualquier tarea, junto con el crecimiento profesional, que es lo que todo colaborador aspira obtener después de servir tantos años a una entidad, al representar un rubro considerable y los altos índices de deudas que en ocasiones poseen las organizaciones, este procedimiento es omitido en su totalidad, generando resultados negativos a la institución.

El déficit que existe en la inducción de las labores que se deben de realizar en el área administrativa, se podría tomar como la raíz de todos los problemas, debido a que, si la parte encargada conociera de los efectos que causa en los trabajadores una capacitación continua, se darían cuenta que las ganancias aumentarían y la cadena de clientes de igual forma, es por ello que hacen énfasis en que, como indica González Chérrez & Moscoso Solorzano (2018): *“Una función importante de la administración de recursos humanos, consiste en la renovación de conocimiento y desarrollo de carreras individuales, que permitan un mejor desempeño”* (pg. 30), es decir que al no llevar un proceso completo existirán deficiencias.

En muchos de los casos, el productor de la materia prima (arroz) desea contratar el servicio de pilado para la transformación y obtención de un producto terminado para el consumo, pero este no tiene como llevar el bien hasta la entidad arrocera, es por ello que este problema podría tomarse como una pérdida económica, debido a que no se puede satisfacer la necesidad logística de este cliente, para lo cual, Gonzalez (2017) la define como: *“Proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo”*, sumado a esto, decir que la falta de camiones en la entidad causa que no se puedan satisfacer necesidades de posibles consumidores y no aumentar nuestra cartera de clientes.

Con base a lo expuesto anteriormente, el proceso logístico es importante, debido a que esta busca mejorar los procesos de transportación de empaque, almacenamiento y distribución, para así prestarle un mejor servicio al cliente, el mismo que a medida que pasa el tiempo el consumidor se vuelve más exigentes y desea siempre una optimización en las actividades, quieren que los productos les llegue a las puertas de sus hogares sin demora alguna, es por ello que la Piladora

Panchito Naranjo considera implementar este procedimiento en la organización, para que la misma este al nivel de las otras empresas que ya están establecidas en el mercado.

Al aplicar los instrumentos para el levantamiento de información tal como la entrevista, se obtienen respuestas pertinentes, las cuales dan aspectos relevantes, y a continuación, se detallan datos que servirán como base para establecer conclusiones validas:

Tabla 1*Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la Piladora*

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Qué impacto considera usted que ha tenido la pandemia del COVID-19 en el consumo del servicio que ofrece la entidad arrocera?	Bajo nivel de consumo
2	¿Piensa usted que el servicio que presta la piladora Panchito Naranjo es el adecuado hacia los clientes?	No, pero se puede mejorar
3	¿El personal actual, es capaz de cumplir con toda la demanda que llega al local?	No, en ocasiones no cumplen al 100% o son sobrecargados de trabajo.
4	¿Considera usted que la cantidad de colaboradores que trabajan en la Piladora Panchito Naranjo es la necesaria para abarcar con la demanda que se presenta en la entidad?	No, es necesario contratar más personal.
5	¿Cómo cree usted que las capacitaciones acerca de los usos de las maquinarias influyen en la eficiencia de la producción?	Sí, debido a que aumenta la capacidad de trabajo.
6	¿Cómo considera usted que la motivación es factor clave para un correcto ambiente laboral. mantener un buen ambiente de trabajo?	Es indispensable para mantener un correcto ambiente laboral.

*Fuente: Entrevista aplicada al gerente de la Piladora**Elaborado por: Alonso Rafael Santillán Castro*

Al haber analizado las respuestas del gerente podemos puntualizar que en la piladora Panchito Naranjo se realizan los procesos de acuerdo las experiencias que han tenido los primeros empleados en lo que respecta al manejo de maquinarias, el cual no es el más óptimo; el número de colaboradores no logra cumplir con la demanda establecidas lo que en ocasiones genera estrés en los mismo, al tener que realizar múltiples tareas, terminando la jornada laboral con un cansancio agotador, lo que a su vez tensiona el ambiente de la organización y disminuye los niveles de productividad de la entidad arrocera.

Al aplicar la encuesta a los empleados se obtienen los siguientes datos:

Tabla 2

Impacto en los tiempos de espera

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	2	3.9%
Muy bueno	4	7.8%
Bueno	3	5.9%
Regular	3	5.9%
Malo	39	76.5%
TOTAL	51	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Piladora Panchito Naranjo

Elaborado por: Alonso Santillán Castro

Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a las personas que han sido clientes de la piladora, se obtiene que los tiempos de espera no son los más óptimos en la empresa, razón por la cual, se puede analizar que no se están aplicando bien los usos de las maquinarias o incluso el mal manejo de la materia prima, es por ello que es importante resaltar que los empleados tengan una capacitación continua en sus trabajos para que así puedan optimizar los procesos y hacer totalmente eficiente a la entidad arrocera.

Tabla 3*Pertinencia de la calidad en la atención al cliente*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	3	5.9%
De acuerdo	3	5.9%
Indeciso	2	3.9%
En desacuerdo	4	7.8%
Totalmente en desacuerdo	39	76.5%
TOTAL	51	100 %

*Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Piladora Panchito Naranjo**Elaborado por: Alonso Rafael Santillán Castro*

Los resultados que arrojan las encuestas realizadas a clientes de la piladora Panchito Naranjo, muestra mucha inconformidad en lo que respecta a la atención que se le presta al mismo, esto puede ser por la poca cantidad de empleados que mantienen en la entidad y el ambiente tenso, los colaboradores en ocasiones no pueden o no quieren responder a las inquietudes que presentan los consumidores del servicio, representando un grave problema haciendo que la ciudadanía opte por preferir a la competencia que a la empresa en cuestión.

Tabla 4*Procesos de pilado en los tiempos de producción*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Totalmente de acuerdo	46	90.2%
De acuerdo	3	5.9%
Indeciso	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	51	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la Piladora Panchito Naranjo

Elaborado por: Alonso Santillán Castro

Los clientes de la empresa Panchito Naranjo se sienten muy afectados por la ineficiencia en las actividades y procesos que realiza la entidad, por sus continuas falencias y demoras en la entrega del producto terminado. Más del 90% de usuarios, sienten esta falta de competitividad por la empresa, quienes afirman que el resto de organizaciones dedicadas a la misma tarea, tienden a ser optimas en cuanto a la ejecución de sus responsabilidades, lo que las dota de reconocimiento y aceptación por parte de los clientes.

CONCLUSIONES

La calidad del servicio al cliente en la Piladora Panchito Naranjo se la considera regular, debido a que, aunque los procesos que se deben de realizar en la entidad arrocera se las llegan a completar en su totalidad, los intervalos de tiempos que estas acciones ocupan no son los mejores, por el motivo que existen pocas capacitaciones y también una cantidad de trabajadores insuficiente, para cubrir con la demanda diaria de clientes o consumidores durante de pilado de la materia prima que es el arroz.

A pesar que las entidades arroceras poseían problemas en lo que respecta a la fijación de precios, se logró llegar a un acuerdo con los organismos reguladores, con la finalidad de comercializar de forma beneficiosa el producto final, e inclusive se dio paso a la exportación a países vecinos, pero con la llegada de la pandemia, el arroz bajo su valor, lo cual causo un impacto negativo a las piladoras y productores, siendo este el factor principal que no permitió aumentar el número de trabajadores y dar un mejor servicio.

La forma en la cual los directivos de la empresa arrocera buscan mejorar las relaciones con los clientes, es por medio de breves charlas y diálogos, los cuales no dan los resultados esperados, debido a que si por medio del habla se motiva un poco a los usuarios a comentar acerca de los inconvenientes o problemas que haya presenciado en la entidad, estas apreciaciones no son tomadas en cuenta en su totalidad; para esto es necesario implementar un buzón de quejas y reclamos que permita tanto a los colaboradores como a los consumidores, exponer sus puntos de vistas del proceso que brinda la organización, entre otros factores relevantes, que podrían perfeccionar la actividad comercial de la institución.

En la actualidad, Panchito Naranjo, ya con el aumento del control que se implementó gracias al programa de vacunación elaborado por el Gobierno Nacional, junto con la reactivación económica que está surgiendo por las grandes empresas y pequeños emprendimientos en la ciudad, ha optado por implementar más personal que permita mejorar la atención de la demanda de los productores como de la ciudadanía, optimizando procesos y planeando una estrategia logística ideal para satisfacer las necesidades del público vinceño.

Bibliografía

- Aguilar Limongi, J. (2017). Plan de negocios para la comercialización de arroz envejecido de la empresa "PILADORA SARMIENTO" a restaurantes de la ciudadela alborada y sauces del norte de la ciudad de Guayaquil, en el segundo semestre del 2017. *Universidad Católica Santiago de Guayaquil*.
- Alex Carillo. (08 de 04 de 2021). Ecuador exportará 60.000 toneladas de arroz a Colombia hasta junio, en diciembre llegará a 99.000 toneladas. *El Universo* , pág. 3.
- Carrión Díaz, M. E. (2020). Análisis de productividad laboral basada en incentivos para Laboratorio Clínico del Hospital Metropolitano de Quito. . *Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha* , 94.
- Causado Rodriguez , E., Charris , A. N., & Guerrero , E. A. (2018). Mejora continua del servicio al cliente mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. . *Universidad de Magdalena* , 84.
- Chiang Vera, M. M., Riquelme Neira , G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficiencia de la Provincia de Concepción. . *Ciencia y Trabajo*, 186.
- Chipre Villafuerte, L., & Paguay Martinez, M. (2018). "PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS OPERATIVOS DE LA PILADORA "Inarmo" Lomas de Sargentillo. *Universidad de Guayaquil* .
- González Chérrez, P. D., & Moscoso Solorzano, D. Y. (2018). Centro de capacitación virtual dirigido a los habitantes de la ciudad de Guayaquil como nueva alternativa de capacitación continua y adquisición de nuevos conocimientos. . *Escuela Superior Politécnica del Litoral*, 438.
- Gonzalez, F. (11 de 2017). *ESIC*. Obtenido de ESIC: <https://www.esic.edu/rethink/tecnologia/uso-de-la-tecnologia-en-la-logistica>
- López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. España: Parainfo.
- Pallchisaca Suquilanda, S. (2021). Capacitación continua para docentes de escuelas multigrado. . *Ciencia Latina*, 18.
- Palomino Meza, S. L. (2018). Incentivos laborales y desempeño profesional de los trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018. *Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo*, 87.

- Peña Rivas , H. C. (2017). Motivación Laboral. Elemento fundamental en el éxito empresarial. . *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC,C.A.*, 192.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia , M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. . *Espacio.* , 15.
- Vega Valero, C., & Nava Quiroz, C. (2019). Relacion estres y fatiga: un estudio en el ambito laboral. *Revista Electronica de Psicología Iztacala*, 16.
- Vizcaíno, A. d., & Sepúlveda Ríos, I. J. (2018). *Servicio al Cliente e Integración del Marketing Mix de Servicios*. México: Universidad de Guadalajara.

ANEXOS

Anexo N.1

Autorización de la Empresa Panchito Naranjo para la realización del Caso de Estudio

Babahoyo, 31 de agosto del 2021

Sr(a):

Geovanny Naranjo Pincay

Gerente General de la Piladora Panchito Naranjo

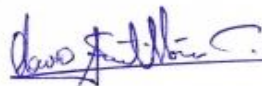
En su despacho.

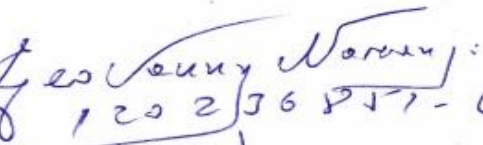
De mis consideraciones:

Yo: **SANTILLÁN CASTRO ALONSO RAFAEL**, con cédula de identidad **0950391342**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **CALIDAD DEL SERVICIO EN LA PILADORA PANCHITO NARANJO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente


ALONSO RAFAEL SANTILLÁN CASTRO
0950391342


120 236 857-6
Autorizada

Anexo N.2

Encuesta dirigida a los clientes de la Piladora Panchito Naranjo

1. **¿Usted ha hecho uso de los servicios que ofrece la Piladora Panchito Naranjo?**
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Generalmente
 - d. A veces
 - e. Nunca
2. **¿Qué tan eficiente considera a la empresa Panchito Naranjo en la transformación de la materia prima?**
 - a. Excelente
 - b. Muy Buena
 - c. Buena
 - d. Mala
 - e. Muy mala
3. **¿Considera usted que los tiempos de espera en la Piladora Panchito Naranjo son los más óptimos para los clientes?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
4. **¿Cree usted que la ineficiencia en los procesos de pilado influye en los tiempos de producción?**
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
5. **¿Considera usted que la calidad de la atención al usuario en la es la adecuada para los clientes?**

- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
- 6. ¿Cree usted que la cantidad de empleados que laboran en la Piladora Panchito Naranjo cuenta con el personal adecuado para cubrir la demanda diaria de clientes?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
- 7. ¿Cuánto tiene dudas o quejas hacia la entidad, estas suelen ser atendidas de forma inmediata?**
- a. Siempre
 - b. Casi Siempre
 - c. Generalmente
 - d. A veces
 - e. Nunca
- 8. ¿Cree usted que las necesidades de los consumidores han sido satisfechas eficientemente?**
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

Anexo N.3

Entrevista dirigida a los directivos de la entidad arrocera Panchito Naranjo

1. ¿Qué impacto considera usted que ha tenido la pandemia del COVID-19 en el consumo del servicio que ofrece la entidad arrocera?
2. ¿Piensa usted que el servicio que presta la Piladora Panchito Naranjo es el adecuado hacia los clientes?
3. ¿El personal actual, es capaz de cumplir con toda la demanda que llega al local?
4. ¿Considera usted que la cantidad de colaboradores que trabajan en la Piladora Panchito Naranjo es la necesaria para abarcar con la demanda que se presenta en la entidad?
5. ¿Cómo cree usted que las capacitaciones acerca de los usos de las maquinarias influyen en la eficiencia de la producción?
6. ¿Cómo considera usted que la motivación es factor clave para mantener un buen ambiente de trabajo?

Anexo N.4

Análisis Urkund del Caso de Estudio



Document Information

Analyzed document	Santillán Castro Alonso Rafael.docx (D112821345)
Submitted	9/17/2021 6:01:00 PM
Submitted by	
Submitter email	alonsosantillancastro@gmail.com
Similarity	7%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Suárez Medina María de Los Ángeles.docx Document Suárez Medina María de Los Ángeles.docx (D112820322) Submitted by: mdsuarez@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com	 2
SA	TESIS PILADORA INARMO CHIPRE, PAGUAY.docx Document TESIS PILADORA INARMO CHIPRE, PAGUAY.docx (D41005062)	 1
W	URL: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27062/1/435%20o.e..pdf Fetched: 1/2/2020 4:27:49 AM	 2
