



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN
DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER
COMPLEXIVO
PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERÍA COMERCIAL
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO.

TEMA:
SATISFACCION AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VINCES.

EGRESADO:
CRUZ MORENO JOEL SEBASTIAN

TUTOR:
ING. ALBERTO EDUARDO COLCHA SEILEMA

Introducción.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces se encuentra ubicado en las calle Sucre y 9 de octubre, es una entidad establecida como uno de los recursos públicos que otorga el Estado con la finalidad de beneficiar a todos los habitantes que residen en aquel cantón, considerando que debe cumplir con uno de los objetivos que es gestionar los servicios que requieran los ciudadanos, cumpliendo con total cabalidad las competencias y capacidades que son establecidas por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en concordancia con la Constitución de la República del Ecuador y otras leyes relacionadas.

El gran reto que tiene hoy en día las empresas es conseguir que el cliente se sienta satisfecho y con sus necesidades cubiertas, pero debido tanto a la dinámica social y cultural que tiene la empresa actual como a la llegada de las nuevas tecnologías, está obligada a imprimir cambios en su filosofía y modo de hacer. Esto significa potenciar dentro de la compañía una «cultura cliente» para lo que precisa contar con un personal en actitud positiva, con un gran sentido de la responsabilidad y con formación suficiente para poder comunicar a los clientes todos los intangibles que lleva consigo la palabra servicio o producto. (Gonzalez, 2018)

En el presente caso de estudio se analizó la satisfacción que le ofrece el GAD Municipal a los pobladores de la ciudad de Vinces; por lo cual este trabajo de investigación guarda relación con las líneas de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, además de su respectiva sublíneas de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, ya que esta empresa se encarga de realizar servicio: trámites que necesitan sus usuarios o resolver problemas que aquejan a los pobladores.

El objetivo planteado para esta investigación es determinar qué tipo de atención reciben los usuarios del GAD Municipal de Vinces, además de conocer el grado de satisfacción que tienen al realizar sus diferentes trámites en la empresa, el método de investigación que se utilizó fue el método descriptivo, el cual permitió conocer y recolectar información eficaz a través de entrevista y encuestas que se le realizó al alcalde de Vinces y a los usuarios que realizan trámites o cualquier otra actividad en el GAD Municipal respectivamente.

Gracias a los instrumentos que se aplicaron para la recolección de información se pudo identificar que la satisfacción al usuario es regular, debido a los diferentes problemas que aquejan a la empresa; uno de los principales problemas es la falta de capacitación a los trabajadores de una manera continua, ya que la falta de está, provoca que los empleados tarden mucho tiempo en realizar los trámites o resolver cualquier tipo de problema que tienen los usuarios.

Desarrollo.

El cantón Vinces, al igual que los demás cantones ecuatorianos, se rige por un gobierno municipal según lo estipulado en la Constitución Política Nacional. La Municipalidad del Cantón Vinces Provincia de Los Ríos, edificación ubicada en las Calles entre Sucre y Balzar. Actualmente el Alcalde de Vinces es el señor Alfonso Montalván Cerezo, elegido para el periodo 2019 – 2023 el cual está encargado de dirigir la empresa. El alcalde cuenta con su propio gabinete de administración municipal mediante múltiples direcciones de nivel de asesoría, de apoyo y operativo. Los encargados de aquellas direcciones municipales son designados por el propio alcalde. (VINCES, 2018)

El GAD Municipal de Vinces existe desde el año 1878 siendo uno de los edificios más antiguos dentro del Cantón, cuya misión para la población vinceña es llevar acabo la “ejecución y control de planes para la prestación de servicios públicos, construcción de obra pública, movilidad, fomento de actividades productivas y gestión ambiental, que, con enfoque participativo e incluyente, impulsen el bienestar económico, social, ambiental y cultural (valencia, 2018). El Gobierno Municipal de Vinces es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central. Pero esta empresa tiene ciertos problemas que se analizó durante la realización del siguiente estudio de caso que permitió conocer y cumplir el objetivo de la misma. (GAD MUNICIPAL DE VINCES, s.f.)

Objetivo.

Determinar qué tipo de atención reciben los usuarios del GAD Municipal de Vinces, además de conocer el grado de satisfacción que tienen al realizar sus diferentes trámites en la empresa.

Justificación.

En la actualidad la satisfacción a los clientes o en este caso a los usuarios es de suma importancia, ya que es estos son los que le dan una calificación a la empresa, no importa que tan bien se vea la empresa físicamente si esta no cumple con las expectativas de los usuarios la empresa se verá en numerosos problemas.

La principal razón por la cual se presenta este caso de estudio es para conocer qué tan satisfechos están los usuarios al realizar sus trámites en el GAD Municipal, además de identificar el grado de satisfacción que tienen cada uno de ellos, para esto se realizará diferentes métodos que permitirá tener conocimientos y dar una solución a dichos problemas.

Sustento teórico.

La ineficiencia en el personal de atención, la falta de soporte en tiempo real o la incapacidad de comprender las necesidades de los clientes, son unos de los principales factores que causan una mala atención al usuario por qué al realizar los trámites en el GAD Municipal de Vinces las personas no reciben una buenas atención porque los trabajadores de dicha empresa no dan solución de una manera rápida y efectiva a los problemas que tienen los pobladores de la ciudad de Vinces debido a los problemas que esta empresa está pasando.

Según Pardo, (2018) menciona que una mala atención al cliente puede suponer, no sólo su pérdida, sino la de muchos potenciales usuarios por culpa de un posible río de publicidad negativa. Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido. (PARDO, 2018)

La impuntualidad por parte de los trabajadores, es otros de los problemas que se notan en el GAD de Vinces ya que debido a estos los pobladores de dicha ciudad tienen muchos

problemas a la hora de realizar sus trámite porque los trabajadores no respetan los horarios de atención al usuario, generando así muchos problemas como lo es las aglomeraciones de personas en el municipio y no respetar las normas de bioseguridad que dispone el COE Nacional dando como resultado más personas contagiadas y a su vez poniendo en riesgo la seguridad de sus familias y pobladores de la ciudad antes mencionada.

Para todos está claro que la impuntualidad no es una virtud, y nos queda más claro aun cuando alguno de nosotros sufre las consecuencias de ella. Muchas veces nos quejamos de la impuntualidad de otros; cuando alguien no nos entrega un trabajo a tiempo, o cuando nos hacen esperar mucho tiempo para una cita o reunión. Sin embargo, algunas veces nosotros también caemos en este defecto. (ECONOMIA, 2018).

La organización deficiente en GAD Municipal de Vinces provoca muchos problemas en el entorno laboral debido a que el municipio no tiene una organización estable por que contrata personal que no están capacitados para el puesto de trabajo que le asignan generando atrasos y a causa de estos, también provoca que el usuario al ir a realizar sus trámites pierda mucho tiempo y al no agilizar de una manera eficaz tiende a que haya aglomeraciones de personas. Según Mejáis, (2018) la estructura de la organización determina el número de capas de gestión y funcionamiento de los departamentos que interactúan entre sí. (2018).

Una mala administración puede ejercer un impacto en las operaciones generales de una compañía y sus empleados. Los gerentes incompetentes existen, y pueden tener desafíos en lo que respecta a los integrantes del personal y la capacidad de mantenerlos motivados. Además, los supervisores deficientes quizás no tengan la habilidad de equilibrar los presupuestos, incrementar los ingresos o desempeñar otras tareas cruciales de forma capaz. Si los empleados se quejan por tener que trabajar en tu equipo administrativo, investiga los reclamos para que tu organización no sufra daños irreparables debido a un pésimo liderazgo. (DEEB, 2022)

No tener información resguardada de los trámites que realizan los pobladores de la ciudad de Vinces es otros de los problemas que se presentan en el GAD Municipal ya que al no tener esta información o datos de cada trámite que se realizan, estos pueden perderse ya sea por qué los documentos se extravíen o la computadora en qué se guardan dichos documentos sufra cualquier tipo de accidente y a consecuencia de esto los trámites sufren retraso, por el motivo que hay que realizarlos nuevamente dando como resultado pérdida de tiempo y atraso en los tramites. En la nueva era digital y de cara a los retos cada vez más complejos para garantizar la tranquilidad de las personas en este nuevo mundo, la seguridad de la información se ha convertido en un indispensable para las diversas esferas que existen, desde la pública en los gobiernos hasta la privada, en las empresas.

La seguridad de la información conforme han avanzado los años se ha convertido en una agenda prioritaria, todos sabemos que la seguridad en las calles es importante, pero la seguridad de lo que no ves y que puede ponerte en una situación vulnerable es hoy también una prioridad (AdminIberoBlogs, 2020).

La de falta de capacitación al personal afecta mucho a la empresa porque esto desencadena muchos problemas para la comunidad, los habitantes de la ciudad de Vinces no se sienten satisfechos con el trabajo que le ofrece el GAD Municipal, por qué al momento de realizar algún trámite los trabajadores no tiene suficiente conocimiento de sus labores ya sea porque el empleado en muchas ocasiones es nuevo o porque tiene que sustituir otro por el motivo de que la persona encargada no está capacitada de manera adecuada.

La capacitación de personal dentro del mundo empresarial son las acciones formativas que una empresa pone a disposición de sus trabajadores para que obtengan más conocimientos y habilidades a la hora de desarrollar su puesto de trabajo. El objetivo de esta capacitación es conseguir que los trabajadores estén lo mejor formados posible y en consecuencia puedan usar ese conocimiento en la empresa para producir más. Para tener éxito, es importante tener en

cuenta que los modelos de capacitación de personal siempre tienen que ser flexibles y cambiar en caso de que sea necesario. No se puede apostar por modelos cerrados o con el paso del tiempo se quedarán anticuados. (SOMOS, 2020)

La capacitación es una necesidad en el lugar de trabajo. Sin ella, los empleados no tienen un entendimiento claro sobre sus responsabilidades y/o deberes. Cuando una empresa no capacita apropiadamente a sus colaboradores, es común que éstos tengan dificultades para adaptarse y entender sus labores. (CEDITORIA, 2018)

El GAD Municipal de la ciudad de Vinces no cuenta con los suficientes equipos de oficina, esto genera un problema a los empleados, por qué no pueden realizar sus tareas de manera rápida y efectiva; es aquí donde el usuario también siente inconformidad por que tarda mucho tiempo, generando aglomeraciones de personas donde se incumple las reglas del COE Nacional. Cabe recalcar que la falta de equipos de oficinas adecuadas provoca que no haya una buena atención al usuario por motivo del problema antes mencionado.

La tecnología juega un papel sumamente importante en casi todos los ámbitos de nuestras vidas, ha sido capaz de transformar el estilo de vida de los seres humanos de tal manera que sería difícil imaginar un día sin ella. (Manuel, 2020). La tecnología ha influido directamente en el ámbito laboral es incuestionable, sin embargo, muchos se preguntan si sus efectos sobre el trabajo son positivos o negativos. Aunque aún surjan dudas, la evolución hacia puestos de empleo mucho más avanzados tecnológicamente ha supuesto un cambio positivo. Gracias a esto, se ha logrado simplificar los procesos de producción y las formas en las que se desempeñan algunas tareas. Además, ha permitido llevar a cabo mejoras en las condiciones de trabajo, aumentar la seguridad y favorecer la comunicación y el flujo de intercambio de información. De hecho, durante los últimos años se ha experimentado un importante cambio en el ámbito laboral y de los recursos humanos, ya que las empresas demandan con más frecuencia candidatos preparados para afrontar los retos que las nuevas tecnologías han impuesto. (Palomar, 2022)

En el GAD Municipal de Vinces los empleados tienen un ritmo de trabajo lento, también se nota que no hay entusiasmo en realizar las tareas que les asignan, y a consecuencia de estos problemas los usuarios no reciben de una buena atención y en casos más extremos sus trámites quedan días postergados por la falta de eficiencia de quién los atiende. Este problema hace que los habitantes de la ciudad de Vinces no realicen sus trámites de una manera rápida y eficaz.

Según Piqueras, (2017) nos dice que algunas personas que están dentro del equipo no están lo suficientemente comprometidas con el proyecto, con el objetivo o con los miembros del propio equipo. Entonces es cuando empiezan los problemas. Un equipo es cualquier asociación de dos o más personas con un objetivo claro. Una empresa es un equipo, un equipo de producción es un equipo, un departamento de administración es un equipo, una pareja es un equipo. La realidad nos demuestra que los equipos, si están fuertemente unidos, pueden superar cualquier crisis. De ahí la importancia de lograr cohesión y fuertes vínculos entre los miembros de un equipo, vínculos que favorezcan la confianza, la comunicación y honestidad. (PIQUERAS, 2018)

No tener documentos en orden de cada trámite de que se realizan por parte de los pobladores de la ciudad de Vinces hace que los trabajadores pierdan mucho tiempo en buscar los documentos de cada persona, y es ahí donde se genera la inconformidad del usuario. En algunos casos los documentos no se encuentran y se tiene que volver a realizar el proceso desde el principio. Los archivos y documentos son elementos imprescindibles para cualquier tipo de empresa. Son necesarios para mantener un control y al mismo tiempo se utilizan para consultar o buscar referencias de movimientos anteriores. (INENKA, 2019)

La paciencia es un valor que en el lugar de trabajo se debe aplicar con frecuencia, en el caso de los empleados de la empresa GAD Municipal de la ciudad de Vinces, practican muy poco

este valor, ya que algunos usuarios muestran su inconformidad por qué a la hora de realizar algún trámite notan que los empleados están de mal humor, y es ahí donde trae como consecuencia que el usuario se lleve una mala impresión de la empresa o del empleado que lo atiende, dañando así la reputación de la empresa u organización.

El trabajo diario en una empresa es arduo, se requiere de una actitud paciente para tomar decisiones correctas que tengan como fin el crecimiento de la organización y el de su personal. (CARLOS, 2021) además, La paciencia es una de las virtudes más importantes en la vida y, también, en el trabajo. En un entorno tan marcado por la consecución de objetivos inmediatos, la competitividad y los plazos, la paciencia se convierte en un ingrediente de resiliencia que incrementa tu nivel de felicidad en el ámbito profesional.

Debido a la pandemia que está atravesando el mundo, el alcalde de la ciudad de Vinces fue contagiado del covid-19, esto generó que los empleados bajen sus rendimiento laboral, ya sea porque sentían temor de contagiarse o porque no tenían a nadie que controle si realizaban sus actividades, a causa de esto los pobladores de la ciudad de Vinces que realizaban sus trámites tenían retrasos en realizar documentaciones que necesitaban, ya que el rendimiento laboral de los trabajadores era insuficiente.

El rendimiento laboral, según la RAE, es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, etc. Aplicando este concepto a la empresa, la productividad vendría determinada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos y el tiempo que se ha necesitado para lograrlos. Cada vez que hablamos de productividad en el trabajo, tenemos que hacer referencia al tiempo que se tarda en hacer una tarea y, sobre todo, medirlo. Medir el tiempo nos permite tomar conciencia de uno de nuestros recursos más preciados, centrarse en lo que es más importante y saber usarlo de forma más eficiente poder medir la productividad y los rendimientos de los empleados es una de las tareas más importantes de las empresas. (Operatrece, 2020).

Las organizaciones suelen plantear para ese producto del trabajo unas expectativas mínimas de cantidad y calidad, que los empleados deben cumplir o superar. Para ello las organizaciones plantean incentivos con los que fomentan dicho rendimiento laboral. La evaluación del rendimiento, en ocasiones, es insuficiente para considerar el mérito de un empleado. Cómo se gestiona la información, la actitud de colaboración que se adopta con los compañeros, el uso de la cortesía y amabilidad con los clientes, son difíciles de incorporar en una evaluación del rendimiento, pero se podrían evaluar con sistemas complementarios de evaluación del desempeño. A fin de comprender el Rendimiento laboral de los trabajadores de una organización, existe un grupo de autores y especialistas para los que es correcto considerar al rendimiento como un conjunto de conductas en el entorno laboral, en lugar de definirlo como el resultado de las mismas.

Desde el punto de vista, los términos productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se refieren a los resultados, mientras que el rendimiento se refiere a los comportamientos que se dirigen a la consecución de dichos resultados.

Sin embargo, desde el punto de vista conductual, si bien el definir el rendimiento en términos de conductas nos ayudaría a ver la relación entre conductas y sus resultados, no se puede excluir a estos últimos. Los modelos conductuales precisan justamente que los resultados nos proporcionan el contexto de rendimiento, aclarando a los trabajadores hacia donde deben dirigir su conducta. De la misma manera, quedarnos en el extremo contrario, centrándonos en exceso y exclusivamente en el resultado, tampoco es eficaz. Por eso, al gestionar el rendimiento necesitamos tanto los “resultados” como las “conductas”, y esta es precisamente, la tendencia actual en las organizaciones a la hora de evaluar el rendimiento de sus trabajadores.

Al aplicar los instrumentos de recolección de información como lo es la entrevista y las encuestas aplicadas al señor alcalde de la ciudad de Vinces y a los pobladores de dicha ciudad se detallan información importante que servirá para dar una conclusión eficaz:

Técnicas para la recolección de información.

Tabla 1

| Orden | Preguntas | Datos relevantes encontrados |
|-------|--|--|
| 1 | ¿Qué opina acerca de la atención que les brinda el GAD Municipal a los usuarios? | Se trabaja de una manera conjunta para que los usuarios sean atendidos de la mejor manera. |
| 2 | ¿Qué instrumento aplica para medir la satisfacción al usuario? | Realizar preguntas después de que haya realizado sus trámites para conocer si el usuario está satisfecho. |
| 3 | ¿Qué métodos utiliza para que el personal de trabajo brinde un servicio óptimo a sus usuarios? | La capacitación al personal es el método más utilizado, pero se sigue trabajando en este tema para ofrecer un mejor servicio |

| | | |
|---|--|---|
| 4 | ¿Cuán a menudo realiza el GAD Municipal capacitación a sus trabajadores? | Cada dos meses se realizan diferentes capacitaciones. |
| 5 | ¿Qué opina acerca de la impuntualidad de los trabajadores al momento de realizar los trámites de los usuarios? | Se está trabajando para que el personal de trabajo sea más eficiente. |
| 6 | ¿Cómo afecta la impuntualidad a los trabajadores y que haría para frenar esta problemática? | Afecta en el rendimiento laboral y para frenar esto se tiene que tomar medidas drásticas. |
| 7 | ¿Qué haría usted para contrarrestar la falta de compromiso de los trabajadores a la hora de realizar sus obligaciones? | Comunicarme con los trabajadores para mejorar esta situación y realizar seguimientos continuos. |

Fuente: Entrevista realizada al alcalde de la ciudad de Vinces.

Elaborado por: Joel Cruz Moreno.

Al aplicar la encuesta al señor , alcalde del Cantón Vinces se puede analizar sus respuestas y determinar que los trabajadores del GAD Municipal están capacitados para realizar sus tareas diarias, ya que este es el método más utilizado por qué sirve para brindar un servicio de buena calidad a los usuarios que realizan sus trámites, además que si sigue trabajando para lograr ofrece un mejor servicio, el método que se utiliza para conocer qué tan eficiente es el trabajo que reciben los usuarios es preguntar a cada uno de ellos que también fue atendido y en base a esto se puede medir la satisfacción al usuario, también reconoce que no pueden brindar

un servicio rápido ya que hay problema que lo impiden como lo es en ocasiones la impuntualidad a la hora de realizar trámites que los usuarios necesitan, para esto propone realizar seguimiento a sus trabajadores de una manera continua y trabajar de una manera conjunta con el fin de lograr la mayor satisfacción a sus usuario. Además, nos menciona que se realizan cada dos meses diferentes capacitaciones para que así los empleados se desenvuelvan con éxito en sus lugares de trabajo para alcanzar el nivel más alto de satisfacción al usuario.

Por otro lado, nos menciona que la impunidad afecta al rendimiento laboral y que toma medidas drásticas para hacerle frente a esta problemática, ya que la puntualidad es un valor que él aplica a menudo en su empresa y por lo tanto no dejara que sus empleados dejen de aplicarla. Para esto se comunica personalmente con cada uno de los trabajadores con el fin de erradicar este problema y así lograr que sus colaboradores, la empresa lleguen a la excelencia y mantengan una buena reputación.

Tabla 2

Agilidad para resolver tramites.

| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 0 | 0% |
| Muy bueno | 7 | 28% |
| Bueno | 4 | 16% |
| Regular | 14 | 56% |
| Deficiente | 0 | 0% |
| Total | 25 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la ciudad de Vines.

Elaborado por: Joel Cruz Moreno.

Al aplicar las encuestas se puede analizar que la agilidad para resolver trámites o cualquier duda que tengan los pobladores del Cantón Vinces es de un 56% lo que significa que las personas que se acercan a realizar sus trámites o preguntas no están siendo atendidas de una forma rápida y eficaz, mientras que el 28% de las personas encuestadas respondieron que la agilidad para resolver sus trámites es de una forma muy buena y solo el 16% respondió que la agilidad es buena. El GAD Municipal debe de mejorar para que sus pobladores sean atendidos con agilidad para que evitar problemas de aglomeraciones de personas y llegar a un excelente servicio y así cumplir con las expectativas de los usuarios.

Tabla 3

Calificación de la satisfacción al usuario.

| Opciones | Frecuencia | % |
|-------------------|------------|------|
| Excelente | 3 | 12% |
| Muy bueno | 7 | 28% |
| Bueno | 5 | 20% |
| Regular | 9 | 36% |
| Deficiente | 1 | 4% |
| Total | 25 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la ciudad de Vinces.

Elaborado por: Joel Cruz Moreno.

Al analizar las respuestas aplicadas a ciertos pobladores de Vinces que realizan trámites el GAD Municipal observamos que un 36% la satisfacción al usuario de forma regular, mientras que el 28% da una calificación de muy bueno, el 12% da una calificación de excelente y solo el 4% se observa que la satisfacción al usuario es deficiente, está claro que estos resultados no son favorable para la empresa por qué los usuarios no están totalmente satisfecho, se tiene que

trabajar mucho para llegar a la meta y buscar que los usuarios se sientan cómodos con el trabajo que reciben.

Tabla 4

Tiempo para realizar los trámites.

| Opciones | Frecuencia | % |
|-----------------------------------|------------|------|
| Mucho menos tiempo de lo esperado | 2 | 8% |
| Un poco menos de lo esperado | 5 | 20% |
| El tiempo que esperaba | 11 | 44% |
| Un poco más tiempo de lo esperado | 5 | 20% |
| Mucho más tiempo de lo esperado | 2 | 8% |
| Total | 25 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la ciudad de Vinces.

Elaborado por: Joel Cruz Moreno.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los pobladores se obtiene resultados donde se puede analizar que el 44% de las personas que realizan sus trámites se toma el tiempo que esperaba, el 20% de las personas opinaron que realizaron sus trámites en un poco menos de tiempo de lo esperado, mientras que el 8% opina que realizaron sus trámites en mucho menos tiempo de lo esperado y el 8% dijo que se sus trámites fueron realizados en mucho más tiempo de lo esperado. Como se puede evidenciar el trabajo que realizan los empleados del GAD Municipal no es del todo bueno ya que tienen un porcentaje muy bajo, esto se debe a los problemas antes mencionando que tiene la empresa, sin embargo, la empresa trabaja duro para mejorar esta situación y así alcanzar la excelencia.

Conclusión.

La satisfacción que les ofrece el GAD Municipal a los pobladores de la ciudad de Vinces es regular, esto se debe a los diferentes problemas que hay en la empresa, una de las principales causas es la falta de capacitación al personal de una manera continua, la insuficiencia de conocimiento al momento de despejar alguna duda o realizar trámites que los usuarios necesitan llevan a que estos pasen horas esperando a que su servicio sea terminado y debido a esto se generan problemas al momento de atender las necesidades que tienen los pobladores.

Las quejas que presentan los pobladores se convierten en una problemática grave porque esto daña la reputación de los trabajadores y a su vez a la empresa; ya que estos al hacerse público se entiende que los usuarios no están siendo atendido de manera efectiva como ellos desean, generando una serie de inconvenientes que tienen que resolver los colaboradores de la empresa.

La falta de equipo de trabajo también es uno de los principales problemas ya que las ausencias de estos no permiten que los trabajadores no se desempeñen de una manera rápida y eficaz y es aquí donde los usuarios presentan una serie de inconvenientes porque sus trámites se llevan mucho más tiempo de lo esperado.

A pesar de los procesos que el GAD Municipal realiza para que sus usuarios se sientan a gusto con el trabajo recibido, no evita que las problemáticas antes mencionadas lleven a que los personales de trabajo no cumplan con sus tareas a tiempo es aquí donde se generan aglomeraciones de personas que desean realizar sus trámites, esto provoca que los trabajadores pierdan la paciencia por el exceso de trabajo dando sin querer una mala atención a sus usuarios.

Bibliografía

AdminIberoBlogs. (10 de 07 de 2020). Obtenido de <https://blog.posgrados.iberomx.com/seguridad-de-la-informacion/>

CARLOS. (05 de 08 de 2021). Obtenido de <https://www.facebook.com/groups/246848995892531/posts/942406773003413/>

CEDITORIA. (2018). *ICEDITORIAL*. Obtenido de <https://www.iceditorial.mx/blog/210-los-efectos-negativos-de-la-falta-decapacitacion-laboral->

DEEB, C. (2022). *LA VOZ*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-le-ocurre-una-organizacin-con-una-mala-administracin-13402.html>

ECONOMIA, A. (07 de 11 de 2018). Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/articulos/notas/la-impuntualidad-laboral-es-un-mal-habito-que-se-puede-modificar>

GAD MUNICIPAL DE VINCES. (s.f.). Obtenido de https://www.vinces.gob.ec/index.php/index.php?option=com_content&view=article&id=281

Gonzalez, A. (27 de 10 de 2018). Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/que-tan-buena-es-la-atenci%C3%B3n-al-cliente-en-tu-empresa-daniel>

INENKA. (02 de 05 de 2019). Obtenido de <https://escuelainenka.com/gestion-documental/>

Manuel, V. (20 de 08 de 2020).

MEJIAS. (08 de 06 de 2018). Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13084839/consecuencias-de-una-mala-estructura-organizativa>

Operatrece. (21 de 06 de 2020). Obtenido de <https://operatrece.com/rendimiento-laboral/>

Palomar, J. L. (01 de 03 de 2022). Obtenido de <https://jose Luis palomar.es/tecnologia-y-entorno-laboral/>

PARDO. (2018). Obtenido de <https://integriaims.com/causas-de-una-mala-atencion-al-cliente/>

PIQUERAS, C. (14 de 11 de 2018). Obtenido de <https://www.cesarpiqueras.com/la-falta-de-compromiso/>

SOMOS, M. (13 de 07 de 2020). *EL DIARIO.ES*. Obtenido de https://www.eldiario.es/madrid/somos/malasana/que-es-la-capacitacion-de-personal-ejemplos-practicos-para-tu-empresa_1_6412812.html#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20de%20personal%20dentro,desarrollar%20su%20puesto%20de%20trabajo.

VINCES. (2018). Obtenido de https://es.linkfang.org/wiki/Cant%C3%B3n_Vinces

Anexo 1

| MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO | |
|--|---|
| TEMA: | Satisfacción al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces. |
| PRINCIPALES PROBLEMAS: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mala atención 2. Impuntualidad por parte de trabajadores 3. Mala organización en la empresa. 3. No tienen información resguardada. 4. Falta de capacitación al personal de trabajo. 5. No hay equipos adecuados para el trabajo. 6. Falta de compromiso por parte de los trabajadores. 7. No tienen documentos en orden. 8. No tiene paciencia. 9. Falta de control laboral hacia los empleados. |
| OBJETIVO DEL TRABAJO | Determinar qué tipo de atención reciben los usuarios del GAD Municipal de Vinces, además de conocer el grado de satisfacción que tienen al realizar sus diferentes trámites en la empresa. |
| PERSONAS QUE INTERVIENEN: | Utilice este espacio para indicar a quienes va a entrevistar, encuestar o con quienes va a dialogar. |
| SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA: | Las sublineas a emplear en el presente caso de estudio es: Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, a razón de que el GAD Municipal de Vinces es de carácter público. |
| TÉCNICA A EMPLEAR: | Entrevista al señor alcalde del Cantón Vinces Encuestas a los pobladores de la ciudad de Vinces. |
| ELABORADO POR: | Joel Sebastian Cruz Moreno. |

Anexo 2 porcentaje del urkund.



Document Information

| | |
|-------------------|---|
| Analyzed document | trabajo final para urkund.docx (D131062040) |
| Submitted | 2022-03-21T19:03:00.0000000 |
| Submitted by | |
| Submitter email | jcruz968@fafi.utb.edu.ec |
| Similarity | 10% |
| Analysis address | fmorales.utb@analysis.orkund.com |

Sources included in the report

| | | |
|-----------|--|---|
| SA | UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Santillán Castro Alonso Rafael.docx Document Santillán Castro Alonso Rafael.docx (D112821345) Submitted by: alonsosantillancastro@gmail.com Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com |  3 |
| W | URL: https://es.linkfang.org/wiki/Cant%C3%B3n_Vinces Fetched: 2022-03-21T19:07:00.0000000 |  4 |
| SA | UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Santana_Luna_Yoselin Kassandra_Ingeniería_Comercial_2018.docx Document Santana_Luna_Yoselin Kassandra_Ingeniería_Comercial_2018.docx (D41627471) Submitted by: yose_luna16@hotmail.com Receiver: unidaddetitucionfafi.utb@analysis.orkund.com |  1 |
| SA | UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Santana_Luna_Yoselin Kassandra_Ingeniería_Comercial_2018.docx Document Santana_Luna_Yoselin Kassandra_Ingeniería_Comercial_2018.docx (D41601980) Submitted by: yose_luna16@hotmail.com Receiver: unidaddetitucionfafi.utb@analysis.orkund.com |  1 |
| SA | Tarea+de+capacitacion.docx Document Tarea+de+capacitacion.docx (D89189554) |  1 |
| W | URL: https://www.eldiario.es/madrid/somos/malasana/que-es-la-capacitacion-de-personal-ejemplos-practicos-para-tu-empresa_1_6412812.html#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20de%20personal%20dentro,desarrollar%20su%20puesto%20de%20trabajo.VINCES. Fetched: 2022-03-21T19:07:00.0000000 |  1 |
| W | URL: https://www.iceditorial.mx/blog/210-los-efectos-negativos-de-la-falta-decapacitacion-laboral-DEEB, Fetched: 2022-03-21T19:07:00.0000000 |  2 |

Anexo 3 carta de autorización.

Babahoyo, 18 de marzo del 2022

Sr.
JUAN ALFONSO MONTALVAN CEREZO
ALCALDE, GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN VINCES
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **JOEL SEBASTIAN CRUZ MORENO**, con cédula de identidad 1207617968, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial/Comercio, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, 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 SATISFACCION AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VINCES el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente

Joel Cruz Moreno
Cruz Moreno Joel
1207617968

ALCALDIA G.A.D. MUNICIPAL DE VINCES
SECRETARIA GENERAL
VINCES **RECIBIDO**
NO. DE TRAMITE: 694 FECHA: 18/03/2022
HORA: 12:38 ADJUNTOS: (1)
FIRMA: Adriana Vera P.

Anexo 4

Encuestas realizadas a los pobladores de la ciudad de Vinces.

Objetivo: Conocer si los pobladores de la ciudad de Vinces se encuentran satisfecho con la atención que les ofrece el GAD Municipal.

Encuestas.

1. ¿Qué tan importante es para usted la satisfacción al usuario en el GAD Municipal?
 - a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. Neutral
 - d. Poco importante
 - e. Nada importante

2. ¿Qué tan satisfecho está con la atención que les ofrece el GAD Municipal?
 - a. Extremadamente satisfecho
 - b. Muy satisfecho
 - c. Moderadamente satisfecho
 - d. Poco satisfecho
 - e. Nada satisfecho

3. ¿Cómo calificaría la atención al usuario en el GAD Municipal?

- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Deficiente
4. ¿Con que frecuencia los empleados del GAD Municipal respetan los horarios de trabajo?
- a. Todos los días
 - b. Casi todos los días
 - c. Ocasionalmente
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
5. ¿Cómo considera la agilidad a la hora de realizar algún tipo de trámite en el GAD Municipal?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Deficiente
6. ¿Qué tan bien los empleados del GAD Municipal resuelven sus trámites o preguntas?
- a. Extremadamente bien
 - b. Muy bien
 - c. Algo bien

- d. No tan bien
 - e. Nada bien
7. ¿Cómo calificaría usted la capacitación que tiene los trabajadores del GAD Municipal a la hora de realizar trámites y resolver sus preguntas?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Deficiente
8. ¿Qué tan importante cree usted que el GAD Municipal de capacitaciones a los empleados para mejorar la satisfacción al usuario?
- a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. Neutral
 - d. Poco importante
 - e. Nada importante
9. Según su opinión ¿cómo calificaría la forma de trabajo del GAD Municipal?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Deficiente

10. ¿Cuánto tiempo le toma a usted realizar algún trámite en el GAD Municipal?

- a. Mucho menos tiempo de lo esperado
- b. Un poco menos de lo esperado
- c. El tiempo que esperaba
- d. Un poco más tiempo de lo esperado
- e. Mucho más tiempo de lo esperado

Anexo 5

Entrevista realizada al señor alcalde de Vinces.

Objetivo: Conocer si el señor alcalde tiene conocimiento de los problemas que presenta la empresa al momento de realizar algún trámite a sus usuarios.

Entrevista.

1. ¿Qué opina acerca de la atención que le brinda el GAD Municipal a los usuarios?
2. ¿Qué instrumento aplica para medir la satisfacción al usuario?
3. ¿Qué métodos utiliza para que el personal de trabajo brinde un servicio óptimo a sus usuarios?
4. ¿Cuán a menudo realiza el GAD Municipal capacitación a sus trabajadores?
5. ¿Qué opina acerca de la impuntualidad de los trabajadores al momento de realizar los trámites de los usuarios?
6. ¿Cómo afecta la impuntualidad a los trabajadores y que haría para frenar esta problemática?
7. ¿Qué haría usted para contrarrestar la falta de compromiso de los trabajadores a la hora de realizar sus obligaciones

Anexo 6 Tablas

Agilidad para resolver tramites.

| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 0 | 0% |
| Muy bueno | 7 | 28% |
| Bueno | 4 | 16% |
| Regular | 14 | 56% |
| Deficiente | 0 | 0% |
| Total | 25 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la ciudad de Vinces.

Elaborado por: Joel Cruz Moreno.

Calificación de la satisfacción al usuario.

| Opciones | Frecuencia | % |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 3 | 12% |
| Muy bueno | 7 | 28% |
| Bueno | 5 | 20% |
| Regular | 9 | 36% |
| Deficiente | 1 | 4% |
| Total | 25 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la ciudad de Vinces.

Elaborado por: Joel Cruz Moreno.

Tiempo para realizar los trámites.

| Opciones | Frecuencia | % |
|-----------------------------------|------------|------|
| Mucho menos tiempo de lo esperado | 2 | 8% |
| Un poco menos de lo esperado | 5 | 20% |
| El tiempo que esperaba | 11 | 44% |
| Un poco más tiempo de lo esperado | 5 | 20% |
| Mucho más tiempo de lo esperado | 2 | 8% |
| Total | 25 | 100% |

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la ciudad de Vinces.

Elaborado por: Joel Cruz Moreno.