



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO 2019 – SEPTIEMBRE 2019

DE EXAMEN COMPLEXIVO GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL.**

ALUMNA:

DIANELA YULEXIPALMA VERA

TUTOR:

ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY. MAE. MGE.

AÑO

2019

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal es una entidad pública, que cuenta con personal capacitado y eficaz, para realizar las diversas tareas asignadas, el GAD Parroquial tiene como objetivo formular y ejecutar proyectos para beneficio de la comunidad. Esta investigación se realizó en la entidad tomando en cuenta tanto al personal como a los usuarios.

El motivo por el que se realizó este caso de estudio fue debido a la inconformidad de las personas que asisten a esta entidad en busca de atención y requerimientos para diferentes sectores de la parroquia. El problema mayormente presentado es el retraso en la atención que reciben, dado que los horarios establecidos para las citas no son cumplidos correctamente.

Este caso de estudio está encaminado en la sub-línea de investigación del modelo de gestión administrativa, el cual se afianza con la aplicación del método descriptivo, bajo la aplicación de encuestas y entrevistas aplicadas al presidente de la institución y usuarios de la misma, estas herramientas de investigación ayudarán al análisis de los datos obtenidos y al desarrollo del caso.

Este estudio tendrá como resultado un análisis completo sobre las principales falencias en lo que concierne a la atención de los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Isla de Bejucal, además del cumplimiento del objetivo planteado en esta investigación mismo que servirá para futuras investigaciones.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal con RUC 1260025800001, cuenta con 15 empleados aproximadamente, está dirigido por el ING. Oscar Santillán, esta entidad pública está ubicada en la Parroquia Isla de Bejucal, en la ciudadela San Nicolás, tiene como objetivo planificar y ejecutar obras que ayuden al desarrollo de la Parroquia.

Desde su creación el GAD Parroquial ha tenido como finalidad la satisfacción de los habitantes de la parroquia Isla de Bejucal, como entidad se enfoca en brindar una adecuada atención a los usuarios, sin embargo, cada día son más las necesidades y requerimientos por satisfacer, los servicios que brinda esta institución son diversas y para ello tiene diferentes departamentos encargados de los mismos.

Según (Cipriano, 2014) La empresa es un grupo social que se integra para satisfacer con calidad las necesidades de la sociedad proporcionando un producto o servicio, teniendo como resultado un beneficio económico.

Cabe recalcar que las empresas públicas son entidades destinadas a la satisfacción de las necesidades del público, mismas que deben ser atendidas de la manera mas eficaz posible, para ello el personal debe estar capacitado obteniendo como resultado beneficios múltiples para la empresa y generando rentabilidad para la misma. Las capacitaciones deben ser constantes y actualizadas para generar la innovación de la entidad.

El objetivo de esta investigación es analizar la causa de la mala atención en el GAD Parroquial Isla de Bejucal, mediante herramientas de investigación como la encuesta y la entrevista que fueron realizadas tanto a los usuarios como a los trabajadores de la empresa para así proveer posibles soluciones a la problemática que se está investigando.

Este estudio de caso se realizó por la insatisfacción de los usuarios que asisten al gobierno autónomo descentralizado debido a que los empleados no brindan un buen servicio a la hora que el usuario se acerca a solicitar información o requerimientos para los distintos sectores de la parroquia; razón por la cual muchas son las manifestaciones que se presentan en contra de la atención recibida misma que genera una mala reputación a la entidad.

Los usuarios que acuden a obtener información hacia las instalaciones al GAD Parroquial se quejan por motivo que en ocasiones los horarios de atención no son respetados provocando malas experiencias a las personas, Según (Bermudez, 2017) una queja mal atendida traerá malas consecuencias a la empresa; no solo se puede perder al cliente en cuestión, sino que, además, tal cliente contará su experiencia entre sus conocidos, difundiendo el problema y generando una mala publicidad.

La rentabilidad de una empresa depende de como la empresa pueda generar publicidad y una buena manera de generar la misma es teniendo clientes satisfechos, esto se logra a partir de la atención que reciben y de que tan eficaz sea esta, cuando al contrario de esto una empresa no brinda una adecuada atención al usuario no solo pierde un cliente

sino que también se crea una mala publicidad lo que afectara a la rentabilidad de la misma y se verá envuelta en dificultades con los clientes.

La atención al usuario es clave para que una empresa sobresalga entre las otras, cuando un cliente presenta un problema la empresa debe tratar de solucionar el mismo lo mas pronto posible y de la mejor manera donde las partes implicadas tanto el cliente como la empresa puedan obtener beneficios, las personas encargadas de la atención al público deben ser capacitadas para enfrentar las diversas adversidades que se le presentan.

La presente investigación además de presentar la problemática por la que atraviesa la comunidad de la parroquia de la Isla de Bejucal está orientada a buscar posibles soluciones para la misma, al evidenciar las molestias de los usuarios y además de las inconformidades de los trabajadores de dicha entidad esta investigación podrá proveer información para futuras investigaciones.

Los beneficiarios de esta investigación son tanto los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Isla de Bejucal como los trabajadores del mismo, al tomar en cuenta las molestias de las partes implicadas y brindando soluciones se mejora la relación trabajador – usuario y esto fortalece futuras transacciones. Además de que la publicidad de la entidad se fortalece y genera ganancias a la misma.

Son numerosos los usuarios que se quejan por la mala atención brindada por los empleados del GAD Parroquial, dado que no reciben una atención de calidad, ya que estos empleados no están siendo eficientes. Además no procuran brindarles una buena atención

al usuario que se acerca a solicitar información o requiriendo algún trámite, provocando una mala impresión.

Constantemente se presentan usuarios en el GAD con molestias e inconformidades de la atención que reciben. Según (Casal, 2014) las quejas se refieren fundamentalmente a una insatisfacción sobre aspectos no contractuales; refleja malestar, descontento en el trato, las formas y el no cumplimiento las expectativas del cliente o usuario.

Cuando un cliente presenta una queja esta debe ser atendida por la empresa dando prioridad a la misma, las quejas se pueden presentar por diversas razones ya sea por inconformidades o por insatisfacciones del producto obtenido por el cliente. La empresa que no atiende las quejas de sus clientes no genera una buena publicidad para la misma y pierde credibilidad por su ineficiencia.

Lamentablemente el GAD Parroquial no ha alcanzado la eficacia debido al poco compromiso laboral que han expuesto los empleados de esta institución, es importante resaltar que para que una entidad alcance la eficacia se debe contar con la colaboración de todos los que conforman la institución, de lo contrario la entidad no logrará un buen desempeño laboral y por aquello no alcanzará sus objetivos planteados, lo cual afecta a todos los que la conforman.

Según (Miguel, 2018) el empleado comprometido es el que elige quedarse hasta tarde para ayudar a un compañero de trabajo con un proyecto de cliente que se debe entregar por la mañana; o el empleado que habla con orgullo de su organización. Cuando los empleados están racional y emocionalmente comprometidos con una organización, voluntariamente van más allá del llamado del deber.

Es decir, un empleado que se compromete con su trabajo será un empleado eficiente debido a que su motivación ayudara a optimizar sus actividades, además que será un eje importante en mejorar la calidad de la empresa, en este caso un trabajador comprometido no solo será de ayuda para sus compañeros, sino que también proyectara su ayuda a los usuarios provocando que la atención sea las optima y se sienta satisfecho.

Según (Torrenegra, 2017) Brindar una respuesta clara en el momento que el cliente lo necesite es fundamental para toda organización, es deber de los empleados colaborar lo más que puedan para garantizar que los objetivos se cumplan.

La atención al usuario al momento de presentar una queja es fundamental para solucionarla lo más pronto posible y satisfacer la necesidad del cliente, el personal debe dar una atención clara y precisa al momento de plantear una respuesta sin distraerse o no ponerle atención al usuario, lograr cubrir las expectativas del cliente es beneficioso para la empresa y crea un vínculo entre el cliente y la misma y a la vez fortaleciendo las relaciones comerciales de esta.

Los usuarios asisten al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal para informar sus necesidades, las del sector al que representan y tener una contestación en base a lo argumentado si el GAD Parroquial actuará o no, desde hace tiempo se han presentado inconvenientes respecto a la atención que los usuarios reciben, esto se debe a que hay ciertos cambios en el personal debido a que en este tipo de instituciones tienen que ver mucho la política.

Es decir, luego de un tiempo determinado ingresa una nueva persona a ocupar el cargo del presidente del GAD, por lo general el personal también cambia, esto hace que se produzca un nuevo ambiente laboral, por lo que no logran relacionarse por completo y tener un grado de confianza óptimo para laboral sin inconvenientes, teniendo como consecuencia que los procesos tarden más tiempo de lo normal.

El hecho de que cada vez que se cambia de administración se cambie de personal crea una situación de inconformidades ya que las solicitudes quedan atendidas a medias puesto que quienes ingresan toman nuevas solicitudes y ya no revisan la de sus antecesores. Según (Eugenia Caidas, 2018) la rotación de personal mide el flujo de trabajadores entre la empresa u organización y el exterior. Representa la cantidad de personas que entran y salen de la empresa.

Cabe recalcar que la rotación de personal es fundamental en una empresa, pero la misma se debe dar de una manera sistemática y organizada donde cada persona que entre o salga de la empresa presente un informe detallado de todas sus actividades, esto ayudara

en el proceso de las solicitudes ya que así no se ignora ninguna y se pueden atender aun cuando el personal no sea el mismo.

Muchas son las inconformidades de los usuarios del GAD debido a que sus solicitudes no son atendidas de la mejor manera y muchas veces son totalmente ignoradas, debido al cambio constante del personal las solicitudes quedan en abandono y las quejas se acumulan año tras año y en cada administración se ven afectados cientos de usuarios debido a que no obtienen soluciones a sus problemáticas por parte del GAD.

Los usuarios son quienes sufren las consecuencias de los motivos antes mencionados, la falta de ética que mantienen los que están a cargo de supervisar estos hechos, ha generado insatisfacción en los Isleños y cuando acuden a quejarse por la mala atención que reciben, pero no le dan importancia a lo sucedido y esto queda en el abandono, no hay amonestación en las acciones realizadas ni presentan cambios en su proceder.

El departamento de Talento Humano recibe quejas constantes del personal de las diferentes áreas de la entidad, debido a que existe una carencia de comunicación entre ellos, lo que ocasiona conflictos en las diferentes labores, lo mismo que retrasa los procesos por lo que no se inician o no se cumplen en la fecha prevista y se crea inconformidad; todo esto produce las quejas de los usuarios por inconformidad de la insatisfacción de sus solicitudes.

Es primordial que los empleados del GAD de la Parroquia Isla de Bejucal, desarrollen correctamente las políticas de atención al usuario establecidas en la institución y a su vez se mejore la comunicación laboral que existe en la actualidad, es importante cumplir y satisfacer a los usuarios. Según (Puerta, 2017) recomienda que toda empresa debe conocer las técnicas disponibles para la correcta comunicación, atención al cliente, trato al consumidor y usuario, así como las actitudes y aptitudes ante las quejas.

Las personas del área de atención al cliente deben poseer habilidades proactivas y capacitarse constantemente en técnicas de comunicación asertiva y así ofrecer una buena atención. El trato al usuario es pilar para fortalecer relaciones comerciales, en cuanto a un GAD es fundamental que la atención al pueblo sea óptima ya que es la entidad destinada a trabajar para el pueblo y por el pueblo, los trabajadores del GAD deben ser atentos y proveer la información debida para cumplir con las expectativas de su comunidad.

En el GAD Parroquial se ha tratado de mejorar la situación del personal y la atención a los usuarios en reiteradas ocasiones, por parte de las autoridades pertinentes, frecuentemente se ha llamado la atención de los empleados para que mejoren su trato y atención con los usuarios, aunque, esta medida no parece resultar ya que siguen presentándose inconvenientes con los usuarios y miembros de dicha entidad.

Los empleados del GAD Parroquial solo se limitan a realizar las tareas especificadas, cuando el usuario llega y este es atendido por los empleados de una manera poco cortés, y ellos manifiestan que no les brindan la información oportuna, la carente

comunicación con los miembros de los distintos departamentos ha provocado que los usuarios se retrasen en los diversos trámites que desean realizar.

Por la mala atención que el usuario ha venido recibiendo por parte de los trabajadores del GAD Parroquial, la imagen corporativa y el prestigio de la entidad se ha ido deteriorando conforme a los diferentes problemas presentados, dado que los usuarios frecuentemente se quejan sobre la pésima atención que recibieron, la poca ayuda que recibieron por parte de los demás trabajadores, la atención al usuario no solo abarca los temas de este, más bien influye en toda la entidad.

Pese a las quejas presentadas por los usuarios los empleados de esta institución no cambian su manera de aplicar la atención a los usuarios, además se presentan algunos conflictos, debido a que los usuarios se acercan a solicitar información de los procesos que se encuentran en trámites y no son bien recibidos o son ignorados por completo sin darles información.

En el presente caso de estudio se aplicaron los instrumentos necesarios para recabar la información necesaria los cuales fueron:

Una entrevista dirigida al presidente de dicha institución cuyo objetivo fue obtener información sobre su grado de conocimientos acerca de las relaciones laborales entre los departamentos y el manual de atención que ofrecen al usuario. Según los resultados de la entrevista el presidente del GAD Parroquial, indico que una de las medidas que tomaría

para solucionar la situación laboral, es hacer cambios en la entidad en relación a la atención al cliente.

También mencionó que estos cambios han consistido en tratar de que la atención, sea más rápida y eficiente; además el presidente del GAD procura exigirle al personal mayor puntualidad y mejorar las relaciones humanas. Al igual de idear estrategias de constantes capacitaciones al personal para que mejoren su trabajo.

Una encuesta dirigida a los usuarios que asisten al GAD, con el objetivo de conseguir información sobre la forma en que es la atención al cliente, brindada por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal. Por lo tanto los resultados de la encuesta dirigida a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Isla de bejucal fueron clave para la investigación e identificar las molestias de la comunidad.

CONCLUSIONES

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal se encuentra en una situación crítica debido al poco compromiso laboral por parte de quienes la conforman dicha entidad, las relaciones laborales del GAD Parroquial se han deteriorado ya que luego de un determinado tiempo algunos miembros del personal son cambiados, esto tiene que ver mucho con la política, debido a que cada persona a la que se le elija como presidente de la Junta Parroquial contrata a personal de confianza.

Los usuarios de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Isla de Bejucal no se sienten satisfechos ya que ellos esperan que la atención sea la adecuada en los aspectos como ofrecerles información oportuna, prestarles atención mientras lleguen y soliciten algún tipo de información, recibirlos con amabilidad y rapidez y sobre todo utilizar un lenguaje comprensible.

Mediante esta investigación se pudo analizar mas a fondo la razón por la cual los usuarios presentan inconformidades respecto a la atención que reciben de parte del GAD parroquial además de evidenciar que las problemáticas internas están incidiendo en la atención a la comunidad, se utilizaron herramientas de investigación como la entrevista y la encuesta mismas que se realizaron para recoger información que ayudara a la investigación, estas fueron aplicadas a los usuarios y al personal del GAD.

Los resultados obtenidos de estas herramientas facilitaron la identificación de las causas de las molestias, teniendo así que las molestias se presentan por la mala atención

al usuario por parte del GAD; los usuarios manifiestan que su nivel de satisfacción es baja porque muchas veces no han recibido información o solución a sus solicitudes y que hay veces en las que el personal los ha tenido de una oficina a otra perdiendo el tiempo y que los trámites se han retrasado por firmas o porque ha existido algún cambio de personal.

Por otro lado, en la entrevista que se realizó al presidente del GAD manifestó que todas estas inconformidades se dieron debido a que el personal no se ha estado capacitando en innovaciones en el área de atención al usuario de la misma manera comunico que los departamentos no han trabajado de una manera conjunta debido a las diferencias políticas y que estas inclinaciones no permitían que se produjera la correcta comunicación y eficiencia en el personal.

Se puede así concluir que la atención al usuario es un eje primordial para la buena publicidad y rentabilidad de una entidad, en el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado siendo esta una entidad destinada a solución de problemáticas de una comunidad debe proveer una buena atención además de hacer un lado las diferencias personales para así optimizar el trabajo y generar soluciones fiables y factibles a la misma, obteniendo así beneficios para la entidad y la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Bermudez, M. R. (2017). *Manual. Tratamiento y gestion de quejas y reclamaciones*. España: Editorial Cep.
- Casal, J. P. (2014). *Manual de atencion a clientes y usuarios* . Barcelona : Profit Editorial.
- Castro, A. d. (2017). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. madrid : Editorial Verbum.
- Cipriano, L. G. (2014). *Proceso Administrativo*. mexico: Grupo Editorial Patria.
- De la Cruz Lablanca, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2014.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. España: Editorial Paraninfo.
- Escudero, M. E. (2015). *Servicios de atencion comercial*. Madrid: Editex.
- Eugenia Caidas, G. I. (2018). *La provision de personal. Planificacion de recursos humanos (recursos humanos y responsabilidad social corporativa)*. madrid: editex.
- Gorostegui, E. P. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Madrid : Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.
- Jesús, B. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid : Editorial UNED.
- Laza, C. A. (2018). *Técnicas de informacion y atencion al cliente, consumidor, usuario*. Madrid: Tutor Formacion.

- Lupardo, E. C. (2015). *Operaciones con transpalés y carretillas de mano. Manual teórico*. Madrid: EDITORIAL CEP.
- Martínez, M. P. (2014). *Atención al cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Miguel, J. A. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional. Marco para mejorar el desempeño del capital humano*. san miguel: 3ciencias, 2018.
- Puerta, P. C. (2017). *Manual. Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. Madrid : EDITORIAL CEP .
- Torrenegra, E. S. (2017). *¿Cuanta razón tiene el cliente?: manual práctico de servicio al cliente*. valledupar : EJ BLACK.
- Torres, V. C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. España: Ideaspropias Editorial S.L.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN

**ENTREVISTA AL PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL ISLA DE
BEJUCAL**

- 1.- ¿Cómo es su relación con sus empleados?**

- 2.- ¿últimamente como son las relaciones entre los departamentos del GAD?**

- 3.- ¿Por qué piensa que la falta de comunicación entre los departamentos pueden ocasionar conflictos en las tareas diarias?**

- 4.- ¿Por qué cree que surgen las quejas por parte de los usuarios respecto a la atención brindada por los empleados del GAD?**

- 5.- ¿Qué opina sobre la atención que brindan sus empleados del GAD al usuario?**

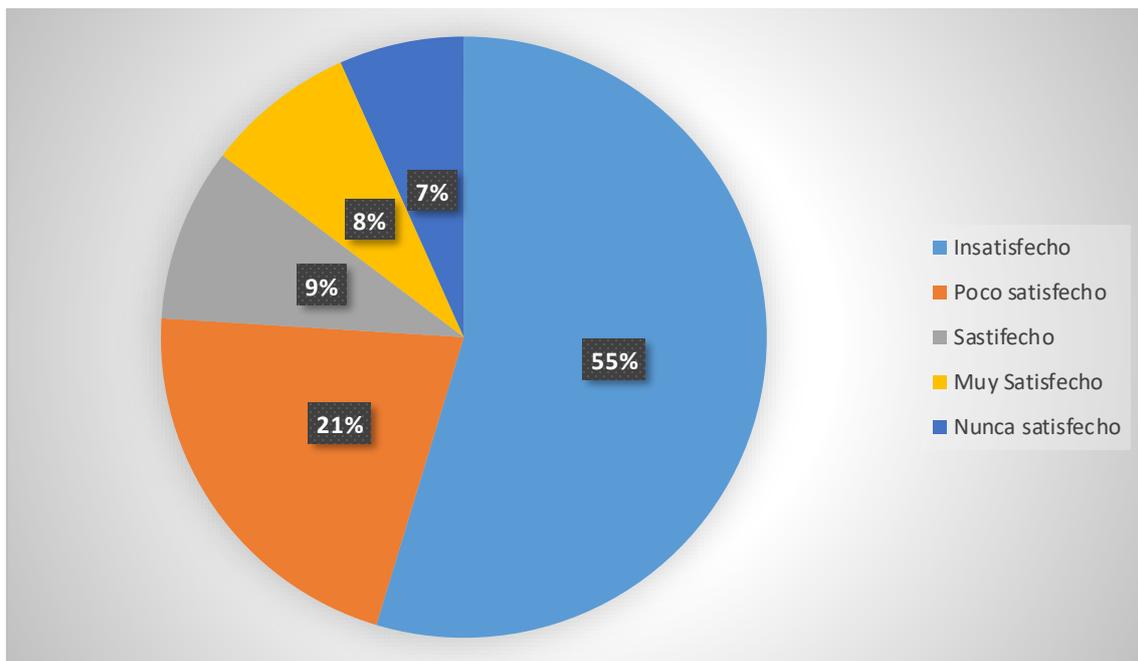
- 6.- ¿Qué piensa sobre una queja mal atendida?**

- 7.- ¿Cuáles serían las medidas que tomaría para solucionar la situación laboral del GAD?**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA.



Los resultados de la medida de satisfacción en cuanto a la atención brindada por parte del GAD, fue catalogada como insatisfecho por el 55% de las personas encuestadas, un 21% la califico como poco satisfecho, otro 9% como satisfecho, un 8% como muy satisfecho y un 7% la catalogo como nunca satisfecho.