



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

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

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN COMERCIAL

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

TEMA:

**CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MINISTERIO DE TRABAJO DE
BABAHOYO**

EGRESADA(O):

ERICK AVILEZ PINO

TUTOR:

ING.LUIS LOZANO CHAGUAY, MAE.

AÑO 2020

Contenido

Introducción	1
Desarrollo	3
Conclusión	17
Bibliografía	18

Anexos

Anexo 1 Entrevista	I
Anexo 2 Cuestionario de encuesta.....	II
Anexo 3 Resultados obtenidos.....	V

Introducción

El ministerio de trabajo es una entidad a servicio de ciudadanos que ejercen actividades en empresas públicas y privadas, esta se encarga de defender los derechos con la finalidad de generar condiciones de trabajo dignas y en igualdad de género, el estudio se basa en la atención que se brinda al usuario que señala una serie de conflictos que suelen suceder de forma periódica y se ve reflejada en la insatisfacción en el usuario.

Entre estos conflictos tenemos la falta de coordinación, falta de secretariado, la pérdida de documentos físicos, espacios reducidos, factores que intervienen en el desarrollo de las labores cotidianas del personal, tiempo de espera en sala, falta de capacitaciones a personal de reciente contratación, alta rotación en los puestos de trabajo, funcionario que cumplen doble rol, atención al cliente por recomendación de directivos, personal reducido.

Durante esta investigación se podrá describir diversos factores que alimentan al problema principal y generan un cierto grado de malestar e inconformidad en el usuario entre estas comprenden: El tiempo de espera que deben aguardar en la sala respectiva hasta ser atendidos sea por problemas internos de la institución como el sistema, ausencia del personal que atiende los requerimientos del usuario, donde una o dos personas de la institución solicitan permiso en horas laborales para ausentarse de la por motivos de tramites a realizar o previas inspecciones que se realizan a menudo cierto número de días a la semana.

El caso tiene como objetivo principal establecer un análisis interno de la atención hacia el usuario en el Ministerio de Trabajo, en lo posterior evaluar de cada uno de los

problemas se podrá sugerir una distribución adecuada de actividades e implementar nuevas formas de atención sin la necesidad de alargar el tiempo de espera.

El estudio de caso guarda relación con la sublínea de investigación empresas e instituciones públicas y privadas, puesto que analiza cada uno de los departamentos en donde se desarrollan diversos tipos de actividades dentro del Ministerio de trabajo que es considerada como una institución pública; por otra parte se realiza un estudio de tipo cualitativo- cuantitativo debido a que es necesario recolectar información que se pueda analizar mediante números y gráficos estadísticos para esto es necesario aplicar un cuestionario de encuesta y una entrevista donde se abordarán temas desde distintos puntos de vista que permitirán corroborar por qué las labores realizadas no se consideran de calidad para el usuario.

El instrumento utilizado para la recopilación de la información es el cuestionario de encuesta aplicada a los usuarios frecuentes de la entidad mientras que la entrevista recoge información proporcionada por el encajado del departamento de inspección, a través de ésta se obtienen datos que nos permiten saber de forma específica el punto de vista de ambos lados y contrastar con argumentos bibliográficos.

Desarrollo

El Ministerio de trabajo es una entidad ha servicio de las personas que desarrollan actividades en el ámbito laboral en empresas públicas y privadas, esta se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo en las calles General Barona y Jaime Roldós. Los problemas en el Ministerio de trabajo se ven relacionados en la calidad de la atención que reciben los usuarios, parten de la gestión administrativa;

De acuerdo a esto, el siguiente autor argumenta:

La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. (Solórzano & Aceves, 2013)

Desde el punto de vista del autor debe tenderse que la calidad del servicio de atención al cliente representará un elemento de diferenciación de la empresa. “La clave de la diferenciación está en el cómo se hacen las cosas. Ahí la calidad es la herramienta permitirá sobrevivir en los exigentes niveles de competencia de los mercados” (Eclass, s.f.).

Otro autor hace referencia lo siguiente sobre calidad de servicio:

Hoy en día, como clientes, todos buscan calidad, quieren productos que satisfagan las necesidades, a un bajo costo, que sea durable, tecnológico, que exista una gran variedad de opciones en el mercado, etc. Por otro lado, se espera servicios que se encuentren orientados a la satisfacción de las necesidades, en donde se entreguen una buena atención en términos de amabilidad, información, por mencionar algunas. (Moga, 2016)

Ambos autores citados anteriormente sustentan que la calidad del servicio se relaciona directamente con la satisfacción de una necesidad que se detecta del usuario, como puede

variar por el hecho o la manera que se percibe la atención al cliente, porque talvez no fue la esperada debido a que, por ser una institución pública, del estado y de renombre como es el caso del ministerio de trabajo , se tiene la expectativa que el servicio también represente calidad y calidez a sus usuarios, pero en este caso sucede lo contrario el personal que labora ofrece un servicio deficiente que cambia la perspectiva que mantenía el cliente con relación a la institución dejando una mala impresión o deficiente imagen corporativa.

Otra fuente de información hace referencia a lo siguiente:

La imagen corporativa es el cúmulo de creencias y actitudes que tienen los consumidores y el público en general sobre una marca o corporativo, es decir, la percepción que se han formado a partir de los productos, servicios y comunicación externa de una empresa. En pocas palabras: la imagen corporativa es el significado que adquiere una empresa ante la sociedad. (Sordo, 2019)

En la contratación de personal con falta de conocimiento y preparación para el desarrollo de las actividades, según Berghe (2016) afirma lo siguiente:

La coordinación es una parte del sistema total administrativo y gerencial. Comienza desde la adecuada selección, reclutamiento, entrenamiento y desarrollo operativo del personal, para así poder cumplir con las funciones especificadas dentro de la estructura organizacional de la empresa.

De acuerdo a Kaplan et al.(2016) “la coordinación y el intercambio de información en todas las actividades con el fin de eliminar la redundancia y minimizar los esfuerzos malgastados constituyen los tipos más básicos de optimización del esfuerzo.”

En base a la apreciación de los autores antes mencionados y considerando la situación propuesta del Ministerio de Trabajo de la Ciudad de Babahoyo se evidencia que lo que está afectando a la institución con relación a este escenario es que no se efectúa una adecuada

gestión del Talento Humano, debido que esta sección de cualquier institución es la responsable de contratar personas con el perfil idóneo para desempeñar algún cargo público, además es impredecible dejar de mencionar que la coordinación es una función del proceso administrativo que requiere bases estructuradas mediante una ideal planificación que proyecte objetivos medibles de cada una de las actividades a desempeñar con el fin de optimizar el recurso máspreciado e irrecuperable para una empresa que sin duda es el tiempo.

La deficiente coordinación en el desarrollo de las actividades en la parte administrativa se ven reflejada en la contratación del personal sin experiencia para desenvolver las funciones en el puesto designado, a esto se suma la falta de pruebas de conocimiento, físicas y psicológicas que son requisitos indispensables para la contratación del personal puesto que esto valora la capacidad del manejo de emociones y en situaciones de estrés más aun en una entidad donde sus usuarios suelen acudir con inconvenientes laborales que necesitan de una pronta solución.

Existen problemas en cuando a la dimensión de la entidad y la distribución del espacio, se presenta por varios autores las siguientes conceptualizaciones:

La estructura significativa de la relación con el otro o con la otra cultura se concreta en un espacio concreto, como puede ser el espacio empresarial que ya es global estamos hablando ya de encuentro y, en nuestro caso, de encuentro intercultural. (González & González, 2015)

La peculiar estructura significativa de la relación con el otro o con la otra cultura se concreta en un espacio concreto, como puede ser el espacio empresarial que ya es

global, estamos hablando ya de encuentro y, en nuestro caso, de encuentro intercultural. (Urcola & Urcola, 2015).

Las dimensiones del puesto de trabajo deberán calcularse de tal manera que los trabajadores dispongan de la suficiente libertad de movimientos para sus actividades, teniendo en cuenta la presencia de todo el equipo y material necesario. (Jiménez, 2019).

De acuerdo a los autores para el desenvolvimiento correcto de las actividades es necesario no solo contar con la distribución de espacio sino también posea la dimensión necesaria para el tránsito del personal, ubicación de maquinaria, incluso circulación de oxígeno, por lo contrario, uno de los factores que incide para que el desempeño laboral sea deficiente es la movilidad dentro del lugar, puesto que, se crean pequeños obstáculos, tropiezos que no permiten el desarrollo de sus labores, por lo tanto, el empleado se siente incómodo por el reducido espacio que le fue asignado debe buscar la manera de desenvolverse y atender de esta forma al cliente, esta comprende de cinco cubículos de 1.5 metros de ancho por 2 metros de largo, dentro de ellos se encuentran ubicados archivadores, escritorio, computadoras, equipos y materiales de oficina que reducen aún más el espacio.

Con los nuevos protocolos de seguridad por la pandemia suscitada debido a Covid-19 las autoridades pertinentes establecieron normas de atención al público donde solo se permite el 50% del aforo en atención presencial al cliente así mismo, filas donde cada persona se encuentra entre 1 o 2 metros de distancia y en caso de encontrarse sentado, alterna a un asiento vacío con la finalidad de evitar la propagación del virus. En el caso de las oficinas de atención al usuario del ministerio de trabajo comprenden una capacidad de 20 personas antes

del coronavirus, distribuidos entre cinco servidores públicos que se dedican a generar servicios al usuario, sin embargo, en la actualidad atienden entre 8 -10 personas por sala.

Por otro lado, la suspensión de actividades en el momento por diversos motivos genera insatisfacción a los clientes que esperan por varias horas a recibir el servicio, de acuerdo a (Publicaciones Vértice S.L., 2008) “el servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo”. Existen ocasiones en que los funcionarios cumplen la jornada de trabajo establecida, matutina de 8:00 a.m. – 12:30 p.m. retornan a sus actividades a la 1:30 p.m. hasta las 5:00 p.m. después de ese periodo de tiempo no atienden a ningún usuario más sin importar el tiempo que haya estado esperado, muchos de las personas que acuden a esta entidad se domicilian en sector aledaños a la ciudad donde se encuentra ubicado el ministerio requieren de transportación, a pesar de las quejas de los usuarios se ven obligados a retornar en los días posteriores para solucionar su inconveniente.

Se expone la siguiente información sobre:

El concepto de gestión de reclamaciones (o su conocido equivalente inglés complaint management) describe cuál es la reacción de una empresa ante las quejas de sus clientes. Las críticas deben ser evaluadas de forma sistemática y ordenadas para luego aprovecharlas constructivamente. El motivo de la queja debe ser corregido de cara al cliente. El objetivo de la gestión de las reclamaciones es reforzar la relación con el cliente y garantizar la calidad del producto o servicio. (Starp Guide IONOS by 1&1, 2019)

Desde la perspectiva del autor se argumenta que es viable analizar las quejas de los usuarios; se requiere profundizar aquella situación y aprovechar esos problemas para

garantizar calidad y verdadera satisfacción a los usuarios, con el fin de evaluar en que procesos se está cometiendo desperdicios de tiempo y sincronizar las actividades con la aplicación de un nuevo plan de acción que extirpe procesos repetitivos y tediosos que en muchas ocasiones son innecesarios.

Otra conceptualización que se relaciona con esta investigación partiendo de la necesidad de evaluar los procesos innecesarios para la institución en estudio es:

“El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso. Muestra la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás” (Alteco Consultores, 2018)

Este es el argumento de Chiavenato (1993 citado en Gómez (2017) importante los flujogramas en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

Según la propuesta de la fuente bibliográfica antes mencionada coincide con el respectivo punto de vista que se expresa acerca de que el flujograma para esta era representa una herramienta de gestión de procesos precisa para contrarrestar que funcionarios como está sucediendo en el Ministerio de trabajo del cantón Babahoyo incurran en efectuar doble función, que como se señala en los sustentos referenciados es indispensable contener información oportuna en momentos cruciales para solucionar asuntos operativos que reduzcan las actividades ineficientes para designar el trabajo en forma balanceada a los colaboradores con el fin de generar servicios óptimos y a la vez motivar a los empleados mostrando un lado humano de respeto y consideración por el hecho que es evidente que el

trabajo acumulado o centralizado en un mismo departamento o individuo causa un ambiente laboral de estrés y cansancio

El sustento de referencia a continuación muestra que entre una de las ventajas de utilizar los flujogramas en las instituciones con el fin que los colaboradores se comprometan con la ejecución de las actividades en el tiempo ideal, y a la vez se motive por apoyar la misión y visión de toda entidad involucrándose de manera cooperativa sin necesidad de obligarlos con algún tipo de sanciones o notificaciones; es decir incluirlos de forma asertiva como protagonistas y participantes importantes para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos sugerencias donde prime el principal objetivo de la gestión de calidad que es ofrecer calidad en los procesos, "normalmente sucede que las personas que participan en la elaboración del diagrama de flujo se suelen volver entusiastas partidarias del mismo, por lo que continuamente proponen ideas para mejorarlo". (Manene, 2011)

De acuerdo a lo que se analiza con relación al uso de este instrumento de gestión es ideal sostener que el diagrama de flujo de procesos o flujogramas sirve de estructura o mapa a todos los miembros de una sección o departamento y desde luego a aquellas personas que son contratadas eventualmente o nuevas en la entidad como material de orientación y ejecución de actividades de manera correcta para reducir tiempo de espera.

Otros argumentos importantes para el estudio efectivo de este trabajo investigativo:

.Cuando se trata de reducir el tiempo de espera y la cantidad de personas en una sala de espera se requiere optimizar el proceso de cola, básicamente analizar y mapear el proceso de cola existente y el recorrido e identificar las principales áreas de mejora. (Oom, 2020)

Automatizar procesos que hasta ese momento se han realizado de forma manual nos asegura ahorrar costes, tiempo y, además, ser mucho más eficaces a la hora de realizar nuestro trabajo diario. (ISOtools, 2018)

El estudio de las colas o líneas de espera es importante ya que proporciona tanto una base teórica del tipo de servicio que se puede esperar de un determinado recurso, como la forma en la cual puede ser diseñado. Es válido aclarar que no concierne a la teoría de colas alcanzar la meta de la investigación de operaciones: la toma de decisiones óptimas. En lugar de ello brinda información sobre el comportamiento del sistema de colas, para mejorarlo en función de la satisfacción de los clientes o usuarios, y del desempeño de quienes ofrecen el servicio. (López & Joa, 2018)

Según la perspectiva de los autores antes mencionados se sintetiza que coinciden que en el ámbito de satisfacción al cliente se debe considerar la calidad de los distintos procesos en los que se incurra, debido que de la planificación y coordinación de las diferentes actividades, métodos como el estudio de la teoría de colas o líneas de espera que aportan información coherente y útil para el diseño efectivo en procesos del servicio a ejercer conforme a la solicitud del usuario y así evitar aglomeraciones en esta temporada de pandemia donde lo menos que se desea es que las instituciones públicas sean epicentro de propagaciones del virus.

Uno de los puntos estratégicos en atención al cliente, es estructurarse organizacionalmente a través de los puestos de trabajo, funciones y responsabilidades, las actividades relacionadas a proporcionar información referente a los trámites, documentación suele ser desarrollado por un/a secretario/a, Lozano (2011) asegura:

Las funciones del servicio de secretariado no están muy claras debido a la ingente cantidad de disciplinas que lleva a cabo. Una secretaria, es cierto, debe tener una buena preparación administrativa, pero existen numerosos puestos de secretariado que harán que ciertas disciplinas sean más prioritarias que otras.

Mientras que la situación en la entidad pública es lo contrario, no se encuentra una persona que proporcione información y ocupe este puesto de trabajo, cada vez que un cliente llega a la institución y desea realizar una consulta rápida, ésta no se puede hacer en la mayoría de los casos debido a que no existe una persona que ocupe aquel lugar para poder ofrecer la información respectiva a cada usuario, por tanto, en caso de no existir dicho personal, el cliente se ve obligado acercarse a un empleado de cualquier departamento disponible donde no sólo interrumpe la atención que se está ofreciendo sino también el tiempo de espera para el usuario es mayor, a través de la encuesta se puede determinar la inconformidad por ambas partes, el primero por hacer su trabajo sin interrupciones y el segundo por no poder realizar sus trámites lo más rápido posible.

Otros de los factores que generan molestias en los usuarios comprende la pérdida o traspapelado de documentos debido al exceso de papeles en escritorio que no son archivados en su debido momento; El Orden según Cano (2019) es:

La ordenación de documentos es esencial para una buena conservación y su posterior localización y acceso. Hay que tener en cuenta ciertas recomendaciones básicas, tales como: Registro: dejar constancia de las entradas y salidas de los documentos en su lugar físico en el archivo. Unicidad: mantener todos los documentos asociados a un expediente de manera completa, y, si se extrae algo que forma parte de ese expediente,

también hay que, dejar constancia de ello y Devolución: devolver los documentos al archivo lo antes posible.

Cada día se emiten más documentos digitales en sustitución de los documentos en papel. Incluso, los documentos que se reciben en este soporte son digitalizados por las empresas con el fin de reducir el volumen de los documentos que se utilizan. Esto permite archivar y localizar de forma más eficiente un número muy elevado de documentos. (Ayensa, 2016).

De no ser así, esto hace que el encargado tenga una enorme tarea, no sólo de llevar un orden o archivar sino también de en caso no aparecer un documento, éste deberá ser de manera inmediata impreso, una gran cantidad de casos existen personas que acuden al retiro del mismo, el cual siempre debe permanecer intacto desde el momento de su archivo u orden realizada.

Por otra parte Ladrón de Guevara (2018) menciona “las fallas en la seguridad de la información donde los datos confidenciales quedan muchas veces expuestos por la complejidad de elaborar una jerarquía en los permisos de acceso a la misma.” en el Ministerio existen inconvenientes por la pérdida de documentos sean estos porque fueron mal guardado, por algún motivo han sido borrados, la utilización de herramientas como Dropbox o similares crean agujeros de seguridad en pos de una mayor agilidad en la disposición de la documentación de las empresas, además, la pérdida de visibilidad, debido a problemas en el control de versiones de documentos (que muchas veces llevan a cabo anexados condiciones legales) suelen desencadenar conflicto entre empleados en la elaboración de documentos, falta de información en la parte comercial que impide la reutilización de propuestas

complejas, en definitiva, problemas que suponen un coste en términos de tiempo (y dinero) para una empresa o institución.

A parte existe la demora, éste problema es generado debido a la existencia de audiencias, siendo éstas dadas en el departamento de inspección; Tarodo (2014) sustenta lo siguiente:

Las fases del proceso de resolución de quejas y reclamaciones sirven para que el departamento de atención al cliente tenga en cuenta la valoración del cliente de la atención recibida por parte de este departamento. Para ello, la empresa realiza un trabajo que consiste en evaluar la valoración que hace el cliente de la atención recibida.

De tal manera existe solo una persona encargada del departamento de inspección que debe realizar dos labores a la vez, primero resolver la audiencia la cual es dada mediante una fecha de cita y tiene un tiempo extenso para que llegue a ser culminada por completo, y como segundo tenemos las labores diarias que se realizan en dicho departamento, éstas labores son aquellas por las que la persona encargada no tiene el suficiente tiempo de atender de inmediato a todas las personas situadas en la sala de espera.

Incluso existen preferencias que se dan mediante la atención otorgada a personas con cargos de alto rango, quienes son atendidos de manera correcta, no haciendo esperar; por lo cual Camacho et al. (2013) expone lo siguiente:

Hablar de valores en la empresa puede parecer abstracto e idealista: con frecuencia se piensa que lo que realmente funciona dentro de las empresas son los intereses más crudos, sean económicos o de poder. Sin embargo, al hablar de valores no estamos

hablando de ideales abstractos y retóricos sino de contenidos orientativos y motivadores, de maneras de pensar, sentir y percibir situaciones, de criterios y preferencias que actúan en la toma de decisiones del día a día, en los hábitos y estilos de conducta.

En el desarrollo de las actividades cotidianas de esta entidad existen las conocidas reservas que son dadas mediante otro tipo de atención se realizan a personas en casos de tratar temas pendientes, pero da lugar a las preferencias, es decir, una persona común está en espera del turno asignado pero por dicha reserva el tiempo se alarga para el cliente común; Cabero (2012) afirma lo siguiente:

Tenemos que empezar por buscar una definición básica para el concepto “reunión de trabajo”: se trata de un grupo de personas de perfil profesional homogéneo que mantienen un encuentro para tratar uno o varios temas, con el fin de examinarlos, debatirlos, llegar a conclusiones y tomar decisiones.

De tal manera que el encargado se ve obligado a postergar la atención que se brindará a la persona en espera, por dicha razón la atención va a ser poco satisfactoria debido al tiempo perdido por tal persona.

En varias ocasiones se puede notar la falta de personal, la persona encargada en el departamento de inspección realiza dos tipos de labores a la vez tanto la atención al cliente como las que les compete; de acuerdo a Escudero (2017) “la organización o estructura interna de la empresa se representa a través del organigrama, el cual refleja los distintos departamentos, secciones o áreas de trabajo que realizan unas actividades concretas”.

En el contexto de los servicios la calidad se define bajo el supuesto que todos los miembros de la empresa y todos los aspectos relacionados con la organización, se implican para alcanzarla. Se centra así en una premisa: si se logra la implicación de todos los miembros de la organización en la mejora continua de la calidad en cada una de las actividades que realiza, se obtiene la calidad en todo lo relacionado a la organización, es decir, la calidad deja de ser un calificativo exclusivo para un producto y pasa a ser un concepto que envuelve todas las actividades en las que esté inmersa la organización. (Mora, 2011)

Otro de los inconvenientes al que se expone el Ministerio de Trabajo de la ciudad de Babahoyo es la alta tasa de rotación de personal que a su vez es el efecto de los anteriores problemas ya mencionados, según el siguiente argumento se puede evitar que se agrave esta situación:

La clave está en una gestión eficiente de los procesos de selección. Es importante contratar al candidato ideal y evitar que la selección de perfiles sea incorrecta y que haya que hacer sucesivos procesos hasta encontrar al trabajador que encaje a la perfección. Esto supondría una pérdida de tiempo y dinero importante para tu empresa, así que ten muy presente el propósito de tu empresa, el talento que ya tienes dentro y la cultura que quieres conseguir y mantener (Almeda, 2017).

Mediante la aplicación de los respectivos métodos y técnicas de investigación se obtienen los siguientes argumentos desde la apreciación del cliente del Ministerio de Trabajo de Babahoyo.

Hace referencia al 67% que equivale a 20 usuarios y mencionan que los colaboradores no brindan un servicio adecuados, lo mismo que se basa al hecho que existe escasa

congruencia entre la coordinación de los distintos procesos mediante herramientas esenciales para planificación como flujogramas y organigramas estructurales y además las instalaciones son reducidas esto provoca que exista poca movilización dentro del lugar por los agentes involucrados, mientras que solo un 7% que representa a 2 personas expresan que si se brinda servicios adecuados.

En este estudio de caso un porcentaje del 47% que equivale a 14 personas que podría verse mejor atendido por turno asignado, 33% que representa a 10 individuos mencionan por una reserva, 17% que equivale a 5 clientes por necesidad, 1 empleado dijo que, mediante la estancia en la sala de espera, lo que certifica que debido a la pandemia mundial que enfrentamos las personas no quieren correr riesgos de contagios. consta de un porcentaje del 47% que equivale a 14 personas que podría verse mejor atendido por turno asignado, 33% que representa a 10 individuos mencionan por una reserva, 17% que equivale a 5 clientes por necesidad, 1 empleado dijo que, mediante la estancia en la sala de espera, lo que certifica que debido a la pandemia mundial que enfrentamos las personas no quieren correr riesgos de contagios. Además, no les agrada la idea de asistir a las instalaciones del Ministerio de trabajo por ser pequeño en espacio físico y sería descabellado decidir ser atendido en sala de espera,

Conclusión

En definitiva, los distintos instrumentos investigativos aplicados para este estudio permiten la deducción de que:

Por la tendencia de la automatización de procesos a nivel global existe cierta exigencia de parte de los usuarios de recibir servicios especializados y oportunos que reduzcan el tiempo de espera, debido a aquello es donde se analiza la relevancia de una herramienta de gestión de procesos que sirve de mapa para los empleados de una entidad que busca garantizar servicios de calidad enfocados a la satisfacción de ambas partes subordinados y usuarios.

Es necesario como método de mejora continua para potencializar la satisfacción de usuarios analizar el habilitar una sección para validar las distintas sugerencias, receptar las quejas de parte de los clientes en general, cuya información se convierte en materia prima para reestructurar o definir los flujogramas de los distintos procesos dentro de una entidad.

El Ministerio de Trabajo de la ciudad de Babahoyo al ser un ente público es percibido desde la expectativa de sus usuarios como un organismo que debe velar por el bienestar de la ciudadanía por tanto según la encuesta la mayoría de usuarios rehúsan a permanecer en la sala de espera de las instalaciones de la institución que resulta escenario de propagación y contagio de la pandemia mundial, es más están los clientes interesados en solicitar que se priorice a resolver los problemas internos de gestión del talento humano para de esta forma analizar las peticiones de sus clientes de ser atendidos por turnos y previas reservaciones.

Bibliografía

- (OCDE), A. W. (2018). *Manual de Frascati, Guía para la Recopilación y Presentación de Información sobre la Investigación y el Desarrollo Experimental*.
- Almeda, C. (7 de julio de 2017). *La rotación de personal: todo lo que debes saber sobre ella*. Obtenido de Talent Clue: <http://blog.talentclue.com/rotacion-de-personal>
- Alteco Consultores. (4 de junio de 2018). *Diagrama de flujo de proceso o flujograma*. Obtenido de Alteco Consultores: <https://blogdelocalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/>
- Ayensa, E. Á. (2016). *Empresa en el aula*. Madrid: Paraninfo.
- Berghe, É. V. (2016). *Gestión Gerencial y Empresarial*. Bogotá.
- Cabero, S. C. (2012). *Organización de Reuniones y Eventos*. España: Paraninfo.
- Camacho, L., Fernández, F. L., & Miralles, M. (2013). *Ética y Responsabilidad Empresarial*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Cano, T. (2019). *Organización y Archivo de Documentos*. España: Editex.
- Eclass. (s.f.). *la gestión de calidad y la importancia de satisfacer al cliente*. Recuperado el 26 de Agosto de 2020, de Eclass: <https://blog.eclass.com/gestion-de-calidad-y-satisfaccion-al-cliente>
- Escudero, S. J. (2017). *Comunicación y Atención al Cliente*. Madrid: Paraninfo.
- García , E. (2015). *Dirección de la Actividad Empresarial de Pequeños Negocios o Microempresas*. España.
- Gómez, M. (2 de septiembre de 2017). *La importancia del flujograma*. Obtenido de Maximo Gómez en la UNDAM: La importancia del flujograma
- González, A., & González, L. (2015). *El Asesor Cultural en la Empresa*. Madrid: Editorial Dykinson.

- ISOtools. (28 de marzo de 2018). *Blog Calidad y Excelencia* . Obtenido de ISOtools:
<https://www.isotools.org/2018/03/28/por-que-automatizar-los-procesos-en-tu-organizacion/>
- Jiménez, L. (2019). *Grúas Torre para obra de construcción*. Madrid: Paraninfo.
- Juan Luis Urcola Tellería, N. U. (2015). *Manual Práctico de Comunicación Empresarial*. Madrid.
- Kaplan, R., Norton, D., Kotter, J., Porter, M., Hamel, G., Prahalad, c., . . . Christense, C. (2016). *Lo esencial en la gestión empresarial*. Barcelona: Bresca(Profit editorial).
- Ladrón de Guevara, M. Á. (2018). *MF0975 Técnicas de Recepción y Comunicación*. La Rioja: Tutor formación.
- López, E., & Joa, L. (2018). Teoría de colas aplicada al estudio del sistema de servicio de una farmacia. *Revista Cubana de Infomática Médica*, 10(1).
- Lozano, S. I. (2011). *Manual Técnicas Avanzadas de Secretariado, Formación para el empleo*. Madrid: Editorial Cep , S.L.
- Manene, L. M. (11 de julio de 2011). *Diagrama de flujo: su definición, objetivos, ventajas, elaboración, fases, reglas y ejemplos de aplicación*. Obtenido de Luis Miguel Manene: <http://www.luismiguelmanene.com/2011/07/28/los-diagramas-de-flujo-su-definicion-objetivo-ventajas-elaboracion-fases-reglas-y-ejemplos-de-aplicaciones/>
- Marín, A. V. (2019). *Manual de Reclutamiento*.
- Moga, M. (21 de Abril de 2016). *Estrategia calidad de servicio*. Obtenido de Media partner Logistec: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Oom, A. (11 de marzo de 2020). *Minimizar los tiempos de espera en las clínicas para evitar la propagación del virus*. Obtenido de Qmatic: <https://www.qmatic.com/es-es/blog/minimizar-los-tiempos-de-espera-en-las-clínicas-para-evitar-la-propagación-del-virus>
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). *La Calidad en el Servicio al Cliente*. España: Editorial Vertice.
- Solórzano, G., & Aceves, J. (Julio-septiembre de 2013). *Importancia de la calidad al cliente*. Obtenido de El Buzón de pacioli: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Sordo, A. (06 de diciembre de 2019). *Imagen corporativa: ¿qué es y en qué se diferencia de la identidad corporativa?* Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/imagen-corporativa>
- Starp Guide IONOS by 1&1. (21 de mayo de 2019). *Gestión*. Obtenido de Starp Guide IONOS by 1&1: <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/gestion-de-quejas-y-reclamaciones/>
- Tarodo, P. (2014). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid: Grupo Editorial Ra-Ma.
- Urcola, T. L., & Urcola, M. (2015). *Manual Práctico de Comunicación Empresarial*. Madrid: Esic editorial.

ANEXOS

Anexo 1 Entrevista

UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL PROCESO DE TITULACIÓN

Entrevistado: Encargada del departamento de inspección

Objetivo: Analizar la calidad de atención al cliente proporcionada por el Ministerio de Trabajo

Preguntas.

1. Cree Ud. que la atención que se brinda al usuario es la más óptima ¿Por qué?
2. ¿Qué tipo de conflictos surgen en cuanto a la atención al cliente?
3. ¿Cómo se procesan la quejan realizadas por los clientes?
4. ¿De qué manera se asigna las tareas al personal?
5. ¿Existe un buen ambiente laboral dentro de la entidad?
6. Califique de forma general el desempeño de sus colaboradores ¿Por qué?
7. ¿Cree Ud. que la entidad posee instalaciones apropiadas para atender la demanda de usuarios diarios?
8. La institución aplica cuestionarios para medir la satisfacción del usuario

Anexo 2 Cuestionario de encuesta

**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL
PROCESO DE TITULACIÓN**

Encuestados: Usuarios del Ministerio de Trabajo

Objetivo: Analizar la calidad de atención al cliente proporcionada por el Ministerio de Trabajo

Cuestionario.

Marque con X la respuesta.

1. ¿Ha asistido en alguna ocasión al Ministerio de Trabajo?

Sí No

2. ¿Con qué frecuencia visita el Ministerio de Trabajo?

Una vez a la semana

Una vez al mes

Una vez al año

No ha realizado trámites en la institución

3. ¿Por qué razón asiste al Ministerio de Trabajo?

Denuncia

Envío de documentos

Consultas laborales

Despido de su labor

4. ¿Considera que el personal brinda servicios adecuados?

Si No Tal vez

5. ¿Cómo califica la atención brindada?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

6. ¿Cree usted que el desempeño laboral de los empleados es de manera notable?

- Sí No

7. ¿De qué manera usted se sentiría satisfecho en la atención?

- Buen vocabulario
- Buena actitud
- Buen desempeño
- Buen trato
- Todas las anteriores

8. ¿Sugeriría algún tipo de cambio que permita la mejora en la institución?

- Sí No

Tipo de cambio: _____

9. ¿Cómo podría verse mejor atendido?

- Mediante la espera en la sala
- Por turno asignado
- Por tipo de necesidad
- Adquiriendo una reserva
- Otro, Cual: _____

10. ¿De qué forma se sentiría entretenido/a al momento de la espera?

- Tv
- Publicidades
- Periódicos
- Revistas
- Libros
- Otros, cual: _____

Anexo 3 Resultados obtenidos

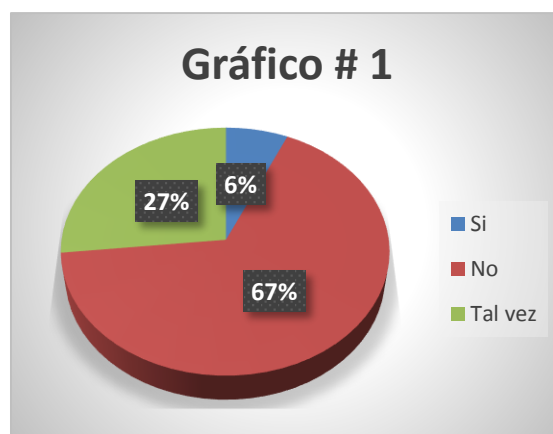
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL PROCESO DE TITULACIÓN

Se utiliza en este estudio de caso el instrumento de investigación del cuestionario de preguntas para la encuesta, se considera una muestra aleatoria de 30 clientes frecuentes de la institución en análisis Ministerio de Trabajo de la ciudad de Babahoyo.

Tabulación de preguntas dirigidas a los usuarios

1. ¿Considera que el personal brinda servicios adecuados?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	7%
No	20	67%
Tal vez	8	27%
Total	30	100%



Análisis

El gráfico # 1 hace referencia al 67% que equivale a 20 usuarios y mencionan que los colaboradores no brindan un servicio adecuados, lo mismo que se basa al hecho que existe escasa congruencia entre la coordinación de los distintos procesos mediante herramientas esenciales para planificación como flujogramas y organigramas estructurales y además las instalaciones son reducidas esto provoca que exista poca movilización dentro de las instalaciones de los agentes involucrados, mientras que solo un 7% que representa a 2 personas expresan que si se brinda servicios adecuados.

2. ¿De qué manera usted se sentiría satisfecho en la atención?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buen vocabulario	1	3%
Buena actitud	2	7%
Buen desempeño	3	10%
Buen trato	15	50%
Todas las anteriores	9	30%
Total	30	100%

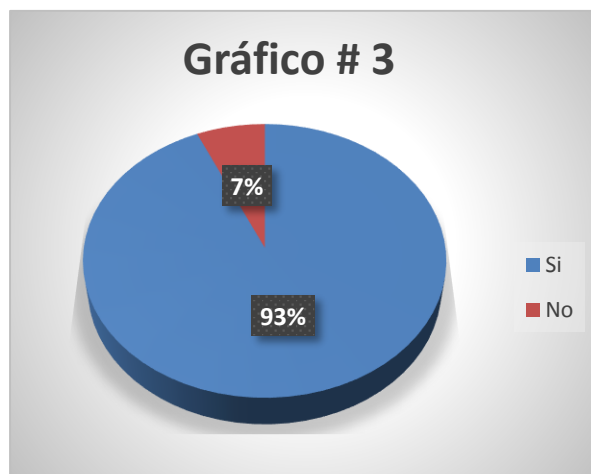


Análisis

El gráfico # 2 muestra que el 50% que representa a 15 usuarios que se sentiría satisfecho en la atención con un buen trato, el 10% que equivale a 3 personas dijeron un buen desempeño, el 7% que representa a 2 ciudadanos manifestaron una buena actitud, solo 1 persona considero el buen vocabulario; Pero el 30% que se estima en 9 individuos señalan todas las anteriores; Es decir que la mayoría de usuarios prefiere un buen trato al momento de la atención que sin duda también proyecta un excelente valor añadido.

3.¿Sugeriría algún tipo de cambio que permita la mejora en la institución?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	28	93 %
No	2	7 %
Total	30	100 %



Análisis

El gráfico # 3 revela que el 93% de los clientes que representa a 28 individuos manifiestan que si sugieren un tipo de cambio que permita la mejora continua de la institución debido que ellos son conscientes del escenario problemático y retrasos de procesos que posee a lo hora de efectuar la prestación de los servicios para satisfacer necesidades; mientras solo el 7% que equivale a 2 personas no sugieren ningún cambio.

4, ¿Cómo podría verse mejor atendido?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mediante la espera en la sala	1	3 %
Por turno asignado	14	47 %
Por tipo necesidad	5	17 %
Adquiriendo una reserva	10	33 %
Otros	0	0 %
Total	30	100



Análisis

El gráfico # 4 consta de un porcentaje del 47% que equivale a 14 personas que podría verse mejor atendido por turno asignado, 33% que representa a 10 individuos mencionan por una reserva, 17% que equivale a 5 clientes por necesidad, 1 empleado dijo que, mediante la estancia en la sala de espera, lo que certifica que debido a la pandemia mundial que enfrentamos las personas no quieren correr riesgos de contagios. Además, no les agrada la idea de asistir a las instalaciones del Ministerio de trabajo por ser pequeño en espacio físico y sería descabellado decidir ser atendido en sala de espera.