



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

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

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO –SEPTIEMBRE 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE  
CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL**

**TEMA:**

**CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA AGENCIA DE  
TRÁNSITO DEL CANTÓN URDANETA**

**EGRESADA(O):**

**RONNIE JOSÉ ROBLES SÁNCHEZ**

**TUTOR:**

**ING. MAGDALENA HUILCAPI MASACÓN, MAE.**

**AÑO 2020**

## **Contenido**

|                    |    |
|--------------------|----|
| Introducción ..... | 1  |
| Desarrollo .....   | 2  |
| Conclusión .....   | 17 |
| Bibliografía ..... | 18 |

## **Tablas**

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 calidad de la información .....                                     | 27 |
| Tabla 2 Calificación de atención al usuario.....                            | 28 |
| Tabla 3 Calificación del nivel de conocimiento de servidores públicos. .... | 29 |
| Tabla 4 Causas de tiempo en sala de espera. ....                            | 30 |

## **Gráficos**

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1 calidad de la información .....                                     | 27 |
| Gráfico 2 Calificación de atención al usuario.....                            | 28 |
| Gráfico 3 Calificación del nivel de conocimiento de servidores públicos. .... | 29 |
| Gráfico 4 Causas de tiempo en sala de espera. ....                            | 30 |

## **Introducción**

La Agencia de Tránsito del Cantón Urdaneta perteneciente a la provincia de Los Ríos, se encuentra ubicada en la zona céntrica de dicha localidad, su principal actividad comprende planificar, gestionar y controlar cualquier clase de trámites relacionado con de medios de transporte terrestre, al ser una entidad pública persigue objetivos claros, dentro de ellos ofrecer servicios de calidad a choferes y propietarios de vehículos, a pesar de sus esfuerzos no realizan las actividades pertinente para alcanzar satisfacción en sus usuarios por lo contrario generan problemas que afectan a la atención brindada.

Los problemas que surgen cotidianamente para esta entidad son: personal administrativo con poco conocimiento de los trámites y procesos a seguir, deficiencia en los canales de comunicación, limitado horario de atención, tiempo de espera prolongado, falta de práctica de valores éticos y morales por parte de los servidores públicos, exceso de confianza y seguridad en sus puestos de trabajo, débil cultura organizacional, falta de supervisión a colaboradores e inadecuado proceso de toma de decisiones.

La sublínea que permite el desarrollo de la investigación comprende empresas e instituciones públicas y privadas a través de la aplicación de una entrevista realizada al gerente de la Agencia de Tránsito Urdaneta, por otro lado el cuestionario de encuesta será realizado a una muestra significativa del número de usuarios frecuente de la entidad esta será dada a través del cálculo de la muestra de población finita.

## **Desarrollo**

La Agencia de tránsito del cantón Urdaneta perteneciente a la provincia de Los Ríos, se encuentra en las calles Malecón y Justino Landívar, es una institución de servicio público, de acuerdo a la (Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, 2018) “Es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial”. Además de trámites necesarios para la circulación legal de automotores; está constituido por el área de financiera, revisión, atención al cliente y recepción dentro de los cuales se desenvuelven 10 funcionarios públicos, con funciones y responsabilidades específicas.

El débil proceso de selección del personal afecta a la calidad del servicio, entendiéndose por calidad según (González & Arciniegas, 2016) “es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien”, mientras que para (Sánchez & Sánchez, 2016) “La calidad en el servicio es una métrica dentro las organizaciones que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado” y en cuanto a la calidad en las actividades del sector público de acuerdo a (Subsecretaría de calidad en el servicio públicos, 2020):

La calidad en la gestión pública promueve una cultura transformadora que impulsa al sector público a su mejora permanente, con el fin de satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades y las expectativas de la ciudadanía.

Los autores concuerdan que la calidad es uno de los factores esenciales que genera un grado de satisfacción en los clientes y permite conocer cuan competitiva son las organizaciones, en el caso de las instituciones de servicio público, comprende uno los objetivos a cumplir, sin embargo, la situación en la Agencia de Tránsito del cantón Urdaneta en torno a

la atención brindada al usuario es objeto de quejas constantes por aquellos que acuden a las instalaciones a realizar algún tipo de trámite.

El problema se origina por el débil proceso de selección de personal, de acuerdo a (Agreda, 2016):

La selección de personal se ha convertido actualmente en punto estratégico para la vinculación de talentos en las organizaciones, razón por la cual éstas han decidido invertir sus esfuerzos en la cualificación de este procedimiento con la finalidad de generar nuevas estrategias e instaurar metodologías que faciliten la captación de personal idóneo, que se ajuste a las necesidades organizacionales.

Por otra parte acerca de selección de personal las autoras (Veintimilla & Velásquez, 2017) “La selección del personal se considera como un proceso de comparación y de decisión por cuanto a las especificaciones del cargo que proveerá y, por otra parte, candidatos con diferencias personales en habilidades, conocimientos, aptitudes y capacidades”. Un proceso de selección del personal adecuado comprende la exigencia de cada uno de los requerimientos con la finalidad de determinar las habilidades, conocimientos y capacidades para cumplir con las responsabilidades y funciones de un puesto de trabajo; el proceso de selección de personal de la Agencia de Tránsito del Cantón Urdaneta no es desarrollado tal y como lo establecen los autores antes mencionados, el personal es elegido de acuerdo a compromisos políticos, es decir, los puestos son ocupados por personas que tienen lazos de amistad o como recompensa por ayuda en campañas políticas; un gran porcentaje de ellos no cuentan con conocimientos relacionados a atención al cliente, por ende se ve reflejado en proporcionar información adecuada de los trámites que necesita el cliente, la eficiencia en el desarrollo de sus actividades es notable puesto que requieren de tiempos prologados para dar

solución a los usuarios. A este problema se suma la confianza y seguridad que poseen en sus puestos trabajos, considerándose prescindibles en el desarrollo de sus actividades.

De acuerdo a la encuesta realizada, los usuarios mencionan que más de una vez se han acercado hacia el buzón de quejas o la autoridad necesaria para que den solución a sus problemas puesto que en el área de atención al cliente su personal no se desenvuelve como debería, existen perdidas de documentación, documentación incompleta debido a que ellos como funcionarios públicos no proporcionan la información necesaria en cuanto a la documentación a presentar, sin embargo, no se toman cartas en el asunto siendo esta una de las causas por la que los usuarios reciben una atención paupérrima que se aleja de los parámetros establecidos para ser consideradas de calidad.

Por otra parte suelen existir conflictos entorno a la entrada de nuevo personal puesto que de acuerdo a la investigación y conversatorio con empleados, el nuevo personal comprenden los mismos ideales políticos que la actual administración siendo esta motivo de preferencia en cuanto a la designación de puestos, actividades y alcance de las mismas, mientras que los trabajadores de la antigua administración que corresponden a un partido opuesto suelen ser rezagados, marginados, sobrecargados de actividades y exigir que se cumpla dentro de los plazos establecidos esta genera un conflicto por los altos niveles de estrés, que desencadenan peleas y un ambiente caótico, difícil de manejar que se ve reflejado a la hora de atender al usuario.

De acuerdo al punto de vista de (Vega & Parra, 2017) “Los equipos son, grupos de individuos que realizan actividades interdependientes, cuyo comportamiento se ven fluido mediante la interacción y que se consideran como entidad única.” mientras (Treviño & Abreu, 2017) “Trabajar en equipo, requiere la asociación de recursos internos y externos, de

conocimientos, destrezas y capacidades, para que el individuo se adapte y alcanzar una tarea juntos en una situación determinada y en un contexto”.

La información desde el punto de vista de los tres autores plantean la importancia del trabajo equipo puesto que las capacidades, habilidades, rasgos de la personalidad y destrezas en combinación con otras personas tienen como resultado un grupo compacto que alcance los objetivos, en cambio, en la entidad se realizan cada uno de las actividades de manera independiente, tal y como se planteaba anteriormente estos responden a intereses políticos y rivalidades por la misma causa que causan paralización parcial en los procesos internos, es decir existen áreas que dependen del trabajo de otras para desarrollarse, para citar un ejemplo el área de atención al cliente requiere del apoyo de recaudación en trámites de renovación de documentación para proceder al inicio de los trámites, sin el apoyo mutuo estos procesos se retrasan y generan malestar al usuario.

La ética profesional es uno de los temas que poco o nada se practica en el sector público, para (Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito, 2019)“la ética profesional comprende un campo enfocado en códigos y otras normas de conducta y que se aplica a todas las profesiones”. Por otra parte (Viera, 2018):

La ética profesional consiste en la búsqueda, la invención y la aplicación de principios y valores imperativos de nuestra comunidad profesional, tales principios deben formar parte de la ética universal, la que ha sido definida como ciencia del hombre.

La ética profesional es uno de los temas prácticos que todo individuo en ejercicio de su profesión sin excepción alguna debe practicar, pues es considerado su carta de presentación de esto se deriva la durabilidad, ascenso u obtención de las metas individuales, el personal de la Agencia de tránsito no basa cada una de sus acciones en esta ciencia pues es notable su falta de

responsabilidad, puntualidad, compromiso de acuerdo a la entrevista realizada al gerente de esta institución, sus subordinados en innumerables ocasiones argumentan que la causa de no llegar a tiempo a cumplir con sus labores se debe a la distancia en la que se encuentran ubicado sus domicilio, gran parte de ellos no cuentan con vehículos propias para arribar a las instalaciones a la hora de ingreso acordada, a esto se suma la medidas de restricción vehicular por el Covid-19; la Agencia como tal no gestiona alguna solución con la finalidad de mejorar este aspecto que provoca largas filas y por ende tiempo de espera prolongado a los usuarios siendo esta la causa de generar malestar en los mismos, en más de una ocasión el personal de atención al cliente ha tenido llamadas de atención por parte de talento humano debido a sus constantes ausencia en horas laborales para realizar trámites personales, sin embargo, no existe un equilibrio entre vida-trabajo y al momento de que los funcionarios vuelven a su puesto con la finalidad de despejar la aglomeración de personas en sala de espera realizan el trabajo de manera rápida que suelen existir errores de digitación en documentos emitidos u omisión de algunos procesos necesarios siendo este otro motivo que afecta a la calidad del servicio, mientras que la práctica de actos deshonestos se encuentran a la orden del día puesto que funcionarios reciben sumas económicas por parte de los usuarios para que estos agilicen los trámites a realizar o lo hagan pasar de manera inmediata a la ventanilla de atención al cliente y evitar las colas de esperas causando malestar y conflicto con los demás usuarios que tienden a madrugar para ser los primeros en ser atendidos y deben esperar por este tipo de sucesos ocasionados por la falta de prácticas de valores éticos y morales por parte del personal.

La calidad de atención se ve afectada por problemas establecidos en la parte organizativa, dentro de esta se resalta la importancia de la planeación de acuerdo a (Bueno, Ramos, & Berelleza, 2018):

Es la primera etapa del proceso administrativo y forma parte de la fase mecánica; entre otros aspectos, a través de ella se establecen objetivo y metas, y se define políticas y procedimientos, con la finalidad de funcionar como referentes de actividades que se realizarán en el futuro.

La planificación es un proceso complicado que termina convirtiéndose en una forma de control administrativo o en una tarea que se repite año a año y que se realiza por cumplimiento normativo, con lo cual pierde su real sentido. (Dirección general de educación básica regular, 2019).

Poseer conocimiento científico de las funciones de la administración permiten a una organización conocer de manera clara cada uno de los procesos a seguir, e identifica las políticas para la consecución de objetivos, la gestión administrativa de la Agencia de tránsito del cantón Urdaneta es deficiente puesto que no cumplen con una de las primeras funciones administrativas como es la planeación, la asignación adecuada de recursos es evidente puesto que en varias ocasiones el personal cita a los usuarios para otro día por la falta de especies para impresión de documentos de circulación vehicular o stiker de revisión, siendo estas unas de las razones de conflictos puesto que se encuentran por muchas horas en espera para generar la documentación, además del horario limitado de atención al usuario de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. por tal motivo existen usuarios que prefieren acudir a agencias de tránsito en localidades aledañas donde su planificación administrativa se ve reflejada en atención de calidad.

Además, otras de las funciones administrativas se ve involucrada en esta investigación, es el control de acuerdo a (Blandez, 2014) “Consiste en una revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar: La actividad que necesita ser controlada, los medios de control que se emplearán.” mientras que (Mero, 2018):

Es la cuarta función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional; implica medir el desempeño contra las metas y los planes programados, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas.

De acuerdo a los autores, el control es uno de los procesos administrativos que permite la supervisión de actividades realizada, con la finalidad de determinar aquellos procesos que se realizan de forma correcta e identificar los que no se desarrolla a tal punto de corregir aquellos procesos para la obtención de metas previstas, en la entidad de tránsito existe poco interés por parte de la administración general en supervisar las actividades más aun las que están relacionadas directamente con el usuario, por tal motivo los subordinados realizan los procesos de la manera que consideran la más óptima, no obstante poseen acumulación de trabajo, en cuanto a la revisión de documentación, agilización de trámites y registros al sistema, factores que desencadenan retrasos en la presentación de informes y la inmediata solución a los usuarios en sus requerimientos.

El direccionamiento y trabajo de la actual administración se ve empañada por la toma de decisiones, según (Amaya, 2010):

Tomar una decisión acertada empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas como la filosofía del conocimiento, la ciencia y la lógica, y por sobre todo, la creatividad.

La toma de decisiones es fundamental para cualquier actividad humana; en este sentido, todos somos tomadores de decisiones, sin embargo, tomar una buena decisión comienza con un proceso de razonamiento, constante y focalizado, que incluye muchas disciplinas. (Cabeza & Muñoz, 2010).

El proceso de toma de decisiones es un proceso que surge no solamente en los procesos gerenciales sino también en la vida diaria, esta deben ser tomada con el mayor razonamiento y lógica posible siempre bajo las políticas y normas establecidas en el caso administrativo puesto que poseerá repercusiones en el futuro que pueden llevar a las organizaciones a la obtención de metas o incluso al cese de las operaciones, en el caso de la Agencia de tránsito se llevan procesos de toma de decisiones basados en los interés personales, en cumplir con deudas de índole político o compromisos con amigos, conocidos o recomendados, un claro ejemplo de este, es no aplicar ejemplares castigos a subordinados que están involucrados en constantes quejas puesto que realizan las actividades de la forma que ellos creen conveniente, la descoordinación entre las áreas es evidente puesto que a pesar de conocer las funciones de cada departamento existen actividades a desarrollar que van enlazadas, a pesar de ello la falta de cooperación entre las mismas y los usuarios deben regresar cada ciertos días para saber en qué etapa se encuentra, más de una vez de acuerdo a la encuesta han recibido respuestas que existen departamentos específicos que no agilitan el proceso, por tal motivo aún no se le puede dar solución al trámite o generara la totalidad del servicio, la toma de decisión en cuanto al número de personal adecuado para el desarrollo de las actividades es otro de los puntos que afecta la calidad del servicio puesto que en ciertos meses poseen gran demanda de trabajo por la concurrencia masiva de personas a adquirir sus servicios, como en el mes de Diciembre donde el personal no se abastece, y no se realiza ninguna contratación eventual o se genera ayuda para dar solución a esta problemática.

En la Agencia Nacional de tránsito se puede identificar la existencia de comunicación interna deficiente, desde el criterio de (Traverso, William, & Palacios, 2017):

Son las acciones que fluyen al interior de las organizaciones y que persiguen como fin principal mantener motivado al personal promoviendo unión, comunicación y el logro de los objetivos organizacionales.

Es una gestión, planificación, con acciones diseñadas, ejecutadas y medidas, en el seno de una organización, desarrollada por algún responsable de esta función cuyo destinatario es cada una de las personas que componen las organización y que persiguen alinear todo lo que sucede , se dice y se piensa, a la luz de un propósito. (Cuenca & Verazzi, 2018).

La comunicación interna comprende un moderno método donde se utilizan los canales más óptimos que permiten llevar un mensaje del emisor al receptor dentro de los perímetros de la empresa con la finalidad de que los procesos administrativos, permitan el cumplimiento de las metas; la comunicación es un tema de conflictos cotidiano para la Agencia de Tránsito y esta da lugar entre los distintos departamentos que conforman esta entidad pública, generando un ambiente laboral turbulento, esto se debe a que la información no llega de la manera adecuada desde la parte administrativa hacia las diversas áreas, a esto se suma el intercambio de datos entre ellas debido a problemas interpersonales existe conflictos que tienen como consecuencia el trabajo independiente entre las áreas.

La falta de comunicación entre el personal que conforma la empresa genera desinformación es allí donde surgen en ciertos conflictos y expresiones comunes como "nadie me dijo cómo había que hacerlo", "ese trabajo no me corresponde a mí", "yo no he recibido ningún comunicado", incluso estas expresiones suelen utilizarse delante de los usuarios; en varias ocasiones los errores cometidos por los empleados en cuanto al procesamiento de documentos para agilizar los trámites que requiere el cliente son dados por la falta de entendimiento que poseen los colaboradores la misma que se deriva de la falta de comunicación

y conocimientos de las actividades a desarrollar, es decir, los servidores públicos no conocen lo que están haciendo o no entienden los mensajes transmitidos por los demás departamentos y altos mandos.

De acuerdo a la encuesta aplicada con respecto al criterio de los usuarios que acuden cotidianamente a la agencia de tránsito del cantón Urdaneta el 67% de ellos menciona que los servicios recibidos no resuelven sus necesidades en el momento puesto que deben volver nuevamente a dicha entidad para que les den respuesta a su requerimiento, mientras que por parte de los directivos a cargo de esta entidad mencionan que los trámites son retrasados debido a que algunos requieren de análisis previo, otros son aplazados debido a la falta de especie que permita generar al instante algún documento; más del 50% de los encuestados mencionan que siempre o casi siempre han tenido inconvenientes en el desarrollo de los trámites a realizar esto se debe que el personal no cuenta con los conocimientos necesarios para dar solución a los usuarios a esto se suma que el personal no se encuentra en su puesto de trabajo de manera permanente

Como un efecto colateral de la falta de comunicación que se tiene en la parte interna de la agencia de tránsito del cantón Urdaneta los clientes pueden percibir que existe un deterioro en cuanto al servicio brindado por los servidores públicos y suelen reportar este tipo de acontecimientos como quejas donde se establece que los trámites solicitados por el cliente no se realizaron tal y como lo solicitó además que se prolongó demasiado tiempo para dar solución a sus problemas, también existen casos en que la comunicación que se tiene entre los departamentos no se debe en que no exista un canal de comunicación sino un compromiso entre todos por mantener el canal de comunicación óptimo para el desenvolvimiento fluido de las

actividades, al analizar la falta de comunicación se puede detectar la falta de existencias de estrategias de comunicación, de acuerdo a (Fernández & Batista, 2016) :

La estrategia de comunicación se presenta como una alternativa para una eficaz proyección de la organización tanto hacia el ámbito interno como hacia el externo se constituye así, un eje que permite la reflexión y el análisis constante entre la estabilidad y el cambio.

Las estrategias de comunicación están concebidas para transformar la realidad comunicacional, resolviendo en sus causas, el problema de comunicación que el grupo definió al inicio del proceso del proceso de planificación, así como las necesidades identificadas. (León, Salas, Salazar, & Cruz, 2015).

De acuerdo a (Fernández & Batista, 2016) y (León, Salas, Salazar, & Cruz, 2015) mencionan que las estrategias de comunicación se presentan como una alternativa para que en las empresas exista una comunicación fluida, esta debe ser constantemente revisada e innovada de acuerdo a los acontecimientos del medio, a esta definición (Egas & Yance, 2018) añaden que permitirá que la información fluya dentro de los diversos departamentos que conforman la empresa, a pesar de que las estrategias de comunicación se conforman por la diversificación de canales de comunicación no todos los empleados en esta entidad pública reciben la información de la misma manera, suelen existir acontecimientos en que los correos electrónicos donde se menciona instrucciones precisas en cuanto al desarrollo de sus actividades así como las metas establecidas para cada departamento no llegan a su destino.

Las agencias de Tránsito por lo común pertenecen a los gobiernos autónomos descentralizados, las mismas que en los últimos años se independizaron y proclamaron como EP (empresas privadas), aun así estas cuentan con el respaldo de los municipios de la localidad,

siendo el cantón Urdaneta la máxima autoridad, la alcaldesa de la localidad, mientras que el portavoz en cuanto a las decisiones o comunicados de la máxima autoridad en la entidad es el jefe de agencia encargado de direccionar a cada uno de los departamentos, es allí donde a pesar de existir reuniones la información no llega de la misma manera a cada uno de los colaboradores.

En cuanto al empoderamiento de los mandos medios, el gerente no posee la capacidad de liderar efectivamente y no genera información directa a los miembros de cada uno de los departamentos, las personas que comúnmente intervienen en los fallidos procesos e intentos de comunicación, es decir, se utiliza un canal de comunicación extensos que incide en la claridad del mensaje a llegar a su destino, cabe recalcar que la Agencia de tránsito municipal se encuentra

Otro de los problemas que suele ocurrir en torno a la comunicación hace referencia al arte de escuchar, los jefes de departamento suelen estar tan saturado de trabajo o acudir el desarrollo de actividades fuera del establecimiento que no poseen el tiempo respectivo para escuchar aquellos inconvenientes que se suscitan diariamente dentro de ellos se puede resaltar la escasez de materiales de uso de oficina sean estas hojas A4, especies, problemas con los ordenadores informáticos, entre otros... sucesos que deben ser atendidos de forma inmediata para generar servicios de calidad a los usuarios.

Los medios de comunicación que se utiliza no suelen ser concisos, es habitual que en las empresas se utilicen una aplicación de tipo interacción social denominada WhatsApp, mediante conformación de grupos que permita enviar datos con respecto a las actividades a desarrollar o algún suceso de importancia que deben conocer los empleados, sin embargo, estos

medios de comunicación son usado para la transmisión de datos personal, bromas, conversaciones que nada tiene que ver con el trabajo, generando que la información que es realmente importante no sea receptada con claridad y a la brevedad posible.

Por otro lado el uso de la tecnología más conocida como tecnología de la información y comunicación es considerada como apoyo al desarrollo de los procesos, de acuerdo a (Cano, 2018) “TICs son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente.” mientras que (Rocha & Echavarría, 2017):

Son todas aquellas tecnologías que admiten acceder y emitir gran cantidad de información en tiempo real, permitiendo gestionar o transformar datos por medio del uso de herramientas como ordenadores, hardware, software, redes, entre otros dispositivos con los cuales se genera adquisición, tratamiento, registro y presentación de este recurso, convirtiéndose en un mecanismo de ayuda o soporte en cada área de la organización para la toma de decisiones (...).

Las modernas herramientas informáticas que surgieron en el nuevo siglo han generado cambios abismales en cuanto al registro, archivo y manipulación de datos a través de modernos software o plataformas digitales que en cierto moda han agilitado todos aquellos procesos para el desarrollo de las actividades para la empresas, sin embargo, este manejo de dispositivos sin los conocimientos del caso puede ser un detonante para el generar retrasos o perdidas de tiempos innecesaria que en muchos casos se ven reflejadas en las finanzas; dentro de la entidad pública en cuestión existen inconvenientes en cuanto al uso de la tecnología de la información y comunicación puesto que tiende a existir fallas en el sistemas o sucesos que sin conocimiento previo de informático es imposible de manejar, puesto que el personal comprende entre 20 y

55 años y el 30% de ellos son mayores de 40 años y tienden a poseer muy poco dominio de medios informáticos, por ende lo único que se origina es realizar los procesos manuales que requieren de mayor tiempo o la suspensión de actividades hasta recibir ayuda de alguna persona con conocimientos informáticos y superar el inconveniente técnico.

La cultura organizacional es uno de los factores que incide en la calidad de atención al cliente, entiéndase la cultura organizacional según (Sheen, 2016):

La cultura organizacional hace actuar sus integrantes de una manera particular, establece lo que está o no permitido en ella, en rumbo a la conducta de las organizaciones en toda circunstancia y con todos sus grupos de interés.

Mientras que para (Carvajal, Ormeño, Sanz, & Valverde, 2018) “Se trata de la forma de ser y de actuar de una empresa, en la que se reflejan la misión, visión, objetivo de la empresa, así como los valores y creencias de la misma”

La cultura organizacional es aquella relación dentro de la empresa, los autores (Carvajal, Ormeño, Sanz, & Valverde, 2018) y (Sheen, 2016) coinciden en que existen factores estructurales que inciden entre las actividades a desarrollar estas comprenden la forma de ser, comportarse y actuar de las personas que en ella conviven, el desenlace de todos aquellos elementos generan productividad y competitividad para la empresa; la entidad en cuestión posee definida misión, visión, objetivo debido a su naturaleza de tipo público, sin embargo, se desconoce la existencia de un organigrama estructural que defina las funciones de cada colaborador, por ende, suelen existir conflicto en cuanto a la antes mencionado referente a la responsabilidad en el desarrollo de trabajo, es más, cuando existen inconvenientes, la mayor parte de los empleados se declaran inocentes ante lo suscitado y no existe una persona que responda por los errores.

En la cultura organizacional surge uno de los temas de importancia cómo es la organización y limpieza en el área de trabajo con la finalidad de generar procesos fluidos, al identificar este aspecto en el desarrollo de las labores cotidianas de la entidad pública en cuestión se puede visualizar el desorden en los escritorios que inciden en la atención que se presta al usuario, es decir, la desorganización de documentos impide el desarrollo de las actividades, al interactuar con el usuario existen casos en que acuden a retirar documentación y éstas no se encuentran debido al desorden o esperan por mucho tiempo para que el servidor público de solución a sus requerimientos

En cuanto al horario de atención el personal público está acostumbrado a cubrir solamente sus horas de trabajo, en otras palabras, la hora de atención al usuario es hasta las 5:00 p.m. una vez que el reloj marca la hora o está cerca de finalizar la jornada de trabajo, los funcionarios se impacientan por culminar de forma rápida con la atención, sin embargo, existen ocasiones en que se encuentran en esperas varias personas y en vista de que su horario de trabajo se ha cumplido suspenden las actividades para continuar el siguiente día sin importar el tiempo que esté ha esperado por el servicio, o el lugar de donde viaja para arribar a esta entidad, en varias ocasiones los usuarios expresan su molestia a través de expresiones fuera de tono, insultos y demás epítetos producto de su inconformidad y la falta de seriedad generada por la deficiente cultura que se maneja dentro de la institución.

## **Conclusiones**

Se puede concluir que después de describir, analizar y contrastar a través de la conceptualización obtenida desde el punto de vista de diferentes autores se pudo identificar la existencia de varios problemas que afecta a la calidad de atención brindada por la Agencia de Tránsito del cantón Urdaneta, los cuales nos permitió identificar inconvenientes entorno a la selección del personal con falta de conocimiento, la práctica de la ética profesional y valores morales que incide en los actos y comportamiento de funcionarios públicos, los procesos administrativos y su falta de aplicación, la comunicación interna y las deficientes estrategias que se aplican para transmitir información clara y a tiempo, la cultura organizacional que se practica e incide en comportamientos que generan inconformidad en servicio que se espera recibir.

A través de la aplicación del cuestionario de encuesta a los usuario que visitan la entidad, se pudo detectar que estos se encuentran inconforme en cuanto a la atención brindada siendo desde el punto de vista para más del 70% media- baja puesto que mencionan, no recibieron la respuesta esperada en cuanto a los trámites que necesita realizar en la entidad considerando que los funcionarios no cuentan con los conocimientos necesarios calificando como regular y malo

Por otra parte la información obtenida mediante la entrevista realizada al jefe de agencia se pudo conocer cómo se siguen los procesos y la conciencia que se tiene de la existencia de inconvenientes, sin embargo, no se generan soluciones a tal problemática que incide significativamente en la atención brindada y que en ciertos casos los ha llevado a presentar quejas ante la autoridad necesaria; confían que en lo posterior la institución pueda ofrecer servicios de calidad en el Cantón Urdaneta como efecto de solución de conflictos personales e institucionales.

## Bibliografía

- Agreda, A. (13 de Mayo de 2016). *Nuevos retos en el reclutamiento y selección de personal: perspectivas organizacionales y divergencias éticas*. Recuperado el 15 de Agosto de 2020, de Boletín Informativo CEI: <http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/BoletinInformativoCEI/articloe/view/924>
- Amaya, A. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: Métodos cuantitativos para la administración*. Bogotá: Ecoe ediciones .
- Blandez, R. d. (2014). *Proceso administrativo*. México: Editorial digítal UNID.
- Bueno, B., Ramos, S., & Berelleza, G. (2018). *Elementos básicos de la administración*. México: UAS/DGEP.
- Cabeza, d. V., & Muñoz, S. A. (2010). Análisis del procesos de toma de decisiones, visión de la pyme y la gran empresa de Barranquilla. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 9-40.
- Cano, P. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista científica dominio de la ciencia*, 499-510.
- Carvajal, M., Ormeño, A. J., Sanz, S., & Valverde, M. (2018). *Técnicas administrativas básicas*. Madrid: Editex.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: Editorial Uoc.
- Dirección general de educación básica regular. (2019). *La planificación en la educación inicial: guía de orientaciones*. Lima: Ministerio de educación.

- Fernández, H., & Batista, Q. (2016). Estrategia de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la Sierrita, municipio Cumanayagua. *Universidad y Sociedad [seriada en línea]*, 22-31.
- González, O., & Arciniegas, O. (2016). *Sistema de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- León, Z., Salas, V., Salazar, V., & Cruz, B. C. (2015). *Manual para el diseño participativo de estrategias de comunicación*. Costa Rica: Centro de comunicación voces.
- Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. (21 de Agosto de 2018).  
Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. *Ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*. Quito, Pichicha, Ecuador: Lexis Finder.
- Mero, V. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 84-102.
- Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito. (2019). *Ética profesional*. Viena: Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito.
- Rocha, V., & Echavarría, S. (01 de Enero de 2017). *Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial*. Recuperado el 16 de Agosto de 2020, de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2482&context=administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2482&context=administracion_de_empresas)
- Sánchez, G., & Sánchez, R. (08 de Octubre de 2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Recuperado el 15 de Agosto de 2020, de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Sheen, R. (2016). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial, un acercamiento a tres compañías peruanas*. Lima: Fondo editorial Universidad de Lima.

Subsecretaría de calidad en el servicio públicos. (17 de Febrero de 2020). *Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público*. Recuperado el 15 de Agosto de 2020, de Guía metodológica para la aplicación de la norma técnica de mecanismos de calificación del servicio: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>

Traverso, H. P., William, F., & Palacios, B. (2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Samborondón: Universidad Ecotec.

Treviño, A., & Abreu, J. L. (2017). Trabajo en Equipo, Grupos de Trabajo y la Perspectiva de Competencia. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 405-422.

Vega, R., & Parra, Q. (2017). *Trabajo en equipo*. Calameo.

Veintimilla, R., & Velásquez, B. (28 de Marzo de 2017). Modelos de reclutamiento y selección de personal para el área comercial de instituciones financieras. *Revista Boletín Redipe*, 172-193.

Viera, C. (Marzo de 2018). *Ética profesional*. Recuperado el 15 de Agosto de 2020, de Resolución n° 204/00: <http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/4338>

# **ANEXOS**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA  
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

**Entrevistado:** Jefe de la Agencia de tránsito del cantón Urdaneta.

**Objetivo:** determinar la calidad de atención al usuario en la Agencia de Tránsito del cantón Urdaneta.

**Cuestionario.**

1. ¿Cuántas áreas o departamentos posee la Agencia de tránsito de este cantón?
2. ¿Cómo se realiza el proceso de reclutamiento y selección de personal en esta entidad?
3. ¿Cuál es el horario de trabajo establecido para atención al usuario?
4. ¿Cómo considera la calidad del servicio que ofrece la agencia de Tránsito que Ud. preside?
5. ¿Qué inconvenientes ha tenido la institución que involucre el servicio al cliente?
6. ¿Cómo califica Ud. el trabajo en equipo entre los colaboradores? ¿Por qué?
7. ¿Cómo considera Ud. es el ambiente laboral entre sus colaboradores?
8. ¿Cuál cree Ud. es la principal causa de los retrasos en el desarrollo de las actividades?
9. Realiza Ud. supervisión y control de las actividades que desarrollan sus subordinados
10. ¿Cuál es la gestión que se realiza para atender las quejas de los usuarios?
11. Esta institución realiza una encuesta de satisfacción al cliente

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

**Encuestados:** Usuarios de la Agencia de tránsito del cantón Urdaneta.

**Objetivo:** determinar la calidad de atención al usuario en la Agencia de Tránsito del cantón Urdaneta.

**Cuestionario.**

**1. ¿Con que frecuencia acude Ud. a realizar trámites en la agencia de tránsito de esta localidad?**

- |                                     |                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mensual    | <input type="checkbox"/> Semestral |
| <input type="checkbox"/> Trimestral | <input type="checkbox"/> Anual     |

**2. Considera Ud. que los servicios recibidos satisface sus necesidades**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Supera mis expectativas  | <input type="checkbox"/> Es útil, pero hay opciones mejores |
| <input type="checkbox"/> Resuelve mis necesidades | <input type="checkbox"/> No resuelve mis necesidades        |

**3. ¿Cuál es la calidad de la información que brindan los servidores públicos entorno a los trámites para resolver su requerimiento?**

- Alta. Era precisa y respondía mis dudas correctamente.
- Buena. Me permitió conocer los trámites generales, aunque aún tenía dudas.
- Media. Pude conocer solo algunos trámites a realizar
- Baja. No permite conocer las características del trámite

**4. Cómo califica Ud. la atención que ofrecen el personal de esta entidad?**

- |                                    |                                  |                               |
|------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Buena   | <input type="checkbox"/> Mala |
| <input type="checkbox"/> Muy buena | <input type="checkbox"/> Regular |                               |

**5. Ha tenido Ud. algún tipo de inconveniente en el desarrollo de los trámites a realizar**

- |                                       |                                  |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Siempre      | <input type="checkbox"/> A veces |
| <input type="checkbox"/> Casi siempre | <input type="checkbox"/> Nunca   |

**6. ¿Cómo califica el nivel de conocimientos que posee los servidores públicos para atender los requerimientos del usuario?**

- |                                    |                                  |                               |
|------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Excelente | <input type="checkbox"/> Buena   | <input type="checkbox"/> Mala |
| <input type="checkbox"/> Muy buena | <input type="checkbox"/> Regular |                               |

**7. ¿Cuál es el tiempo que ha tenido que esperar para recibir atención que necesita?**

- |   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Inmediatamente | <input type="checkbox"/> 30 minutos | <input type="checkbox"/> Dos horas         |
| <input type="checkbox"/> 15 minutos     | <input type="checkbox"/> Una hora   | <input type="checkbox"/> Más de tres horas |

**8. ¿Cuáles son las causas del tiempo en espera en sala en esta institución?**

- Personal llega a tarde a desarrollar sus actividades
- Personal no se encuentra en su puesto de trabajo
- Personal se dedica a actividades extras (teléfono, conversar con compañeros, etc...)
- Personal no tiene conocimiento de sus actividades a realizar.

**9. ¿Cómo fue la atención al momento de acudir al cubículo de atención al usuario a resolver sus requerimientos?**

- Rápida, lo resolvieron al momento
- Media, Tuve que esperar, pero resolvieron el problema.
- Lenta, existió inconveniente por parte del personal.
- Insuficiente, no recibí respuesta, me citaron para otro día.

**8. ¿A acudido Ud. alguna vez a presentar alguna queja al buzón o a la autoridad pertinente.**

Siempre

A veces

Casi siempre

Nunca



### Anexo 3 Resultados de la encuesta

De acuerdo a la encuesta aplicada se realizará los gráficos estadísticos, análisis e interpretación de las preguntas con mayor relevancia para la investigación.

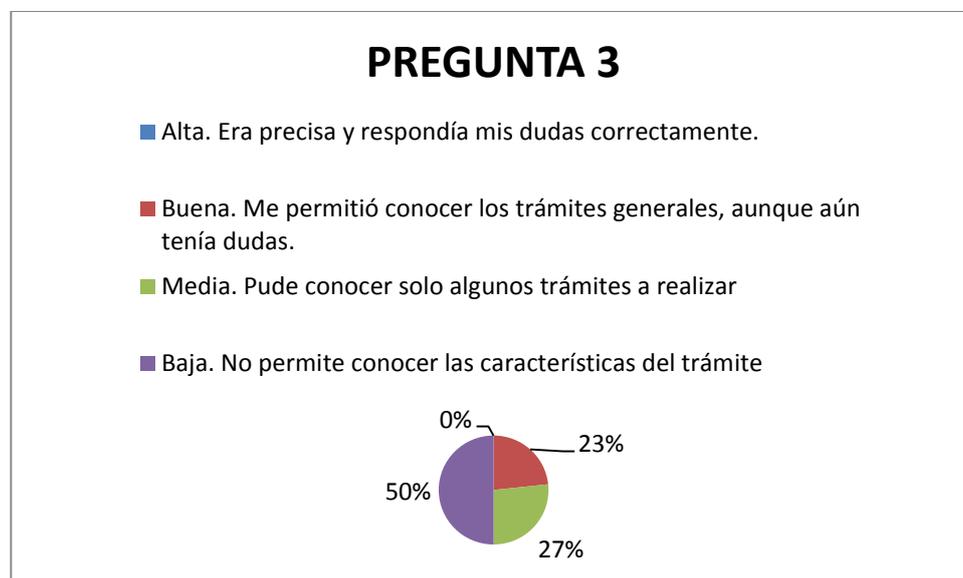
#### Preguntas n° 3

**¿Cuál es la calidad de la información que brindan los servidores públicos entorno a los trámites para resolver su requerimiento?**

**Tabla 1** calidad de la información

| ALTERNATIVA  | RESPUESTA | PORCENTAJE  |
|--|-----------|-------------|
| Alta. Era precisa y respondía mis dudas correctamente.                     | 0         | 0%          |
| Buena. Me permitió conocer los trámites generales, aunque aún tenía dudas. | 7         | 23%         |
| Media. Pude conocer solo algunos trámites a realizar                       | 8         | 27%         |
| Baja. No permite conocer las características del trámite                   | 15        | 50%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>30</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Usuario de la Agencia Nacional de Tránsito. Elaboración propia.



**Gráfico 1** calidad de la información

**Fuente:** Usuario de la Agencia Nacional de Tránsito. Elaboración propia.

#### Análisis

De acuerdo a la muestra encuestado se obtuvo que el 50% mencionan que la calidad de la información que brindan entorno a los trámites para resolver su

requerimiento es baja puesto que los servidores públicos no brindan la información solicitada, el 27% lo considera media debido a que solo pudo obtener información de ciertos trámites a realizar, el 23% establece que es buena porque obtuvo los datos necesarios, aunque aún tenía algunas dudas mientras nadie respaldó la idea de que generen atención de alta calidad.

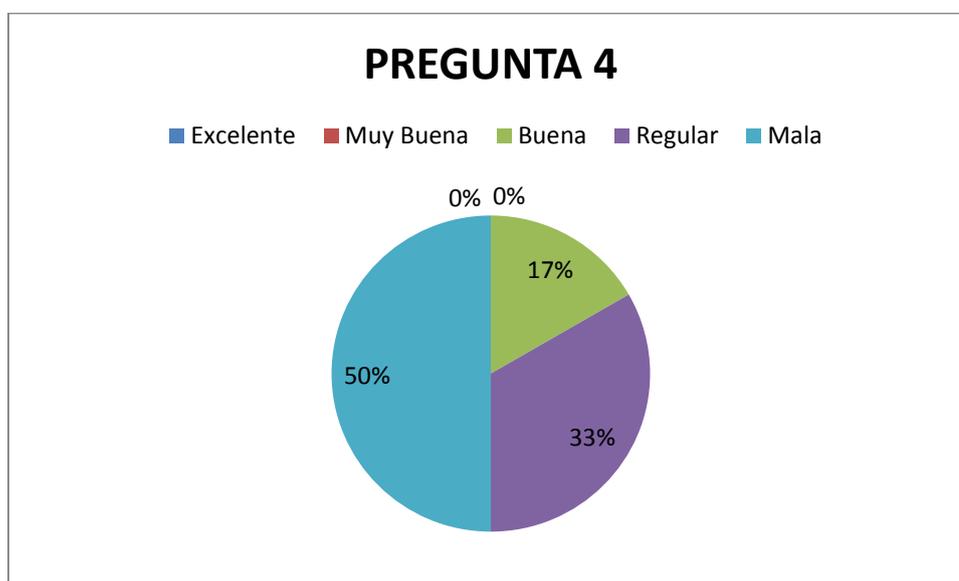
#### Preguntas n° 4

#### ¿Cómo califica Ud. la atención que ofrece el personal de esta entidad?

**Tabla 2** Calificación de atención al usuario

| ALTERNATIVA  | RESPUESTA | PORCENTAJE  |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente    | 0         | 0%          |
| Muy Buena    | 0         | 0%          |
| Buena        | 5         | 17%         |
| Regular      | 10        | 33%         |
| Mala         | 15        | 50%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Usuario de la Agencia Nacional de Tránsito. Elaboración propia.



**Gráfico 2** Calificación de atención al usuario

**Fuente:** Usuario de la Agencia Nacional de Tránsito. Elaboración propia.

#### Análisis:

Según las respuestas obtenidas de los usuarios de la Agencia de Tránsito del cantón Urdaneta el 50% mencionan que han recibido una atención que pueden calificar como mala, el 33% establecen que es regular mientras que el 17% piensan que es buena.

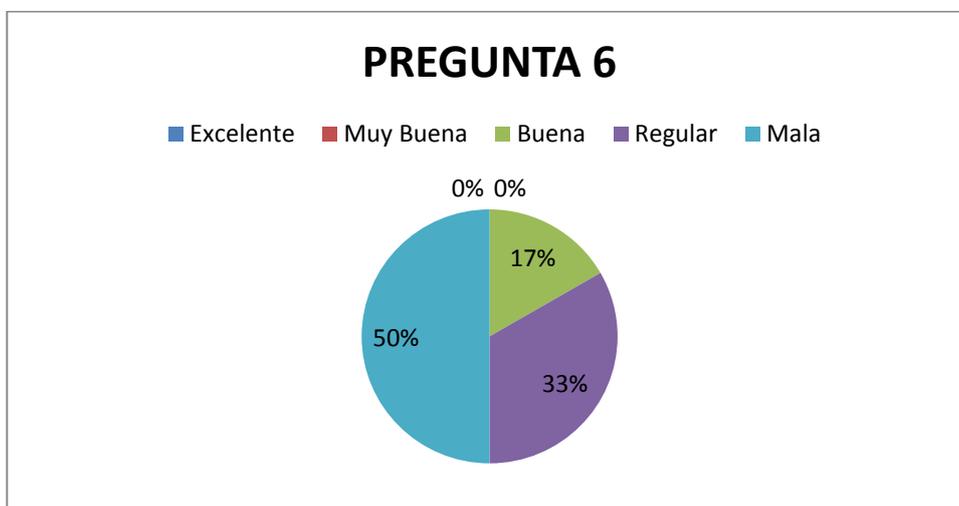
### Preguntas n° 6

**¿Cómo califica el nivel de conocimientos que posee los servidores públicos para atender los requerimientos del usuario?**

**Tabla 3** Calificación del nivel de conocimiento de servidores públicos.

| ALTERNATIVA  | RESPUESTA | PORCENTAJE  |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente    | 0         | 0%          |
| Muy Buena    | 0         | 0%          |
| Buena        | 5         | 17%         |
| Regular      | 10        | 33%         |
| Mala         | 15        | 50%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Usuario de la Agencia Nacional de Tránsito. Elaboración propia.



**Gráfico 3** Calificación del nivel de conocimiento de servidores públicos.

**Fuente:** Usuario de la Agencia Nacional de Tránsito. Elaboración propia.

### Análisis:

De acuerdo a los 30 usuarios encuestados el 50% de ellos califican el nivel de conocimientos como malo, el 33% sostiene que es regular y el 17% menciona es buena.

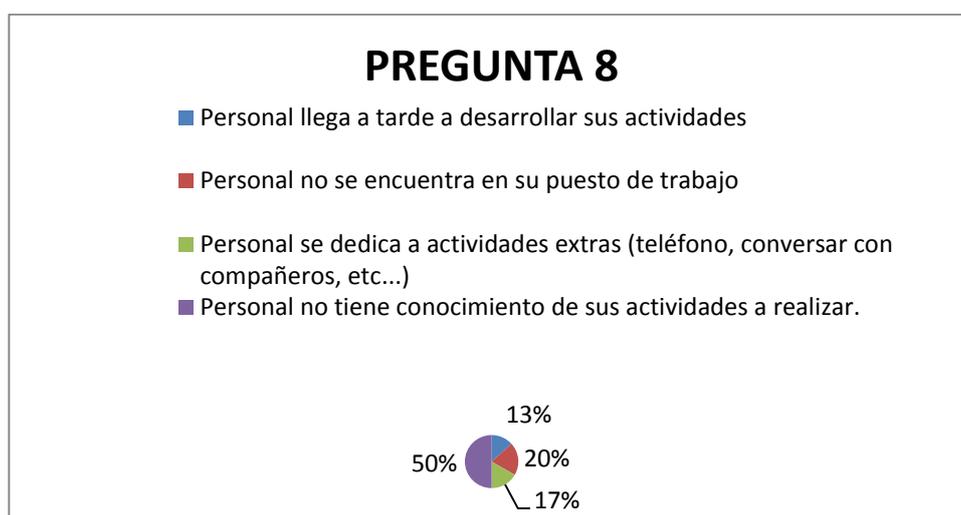
### Preguntas n° 8

## ¿Cuáles son las causas del tiempo en espera en sala en esta institución?

**Tabla 4** Causas de tiempo en sala de espera.

| ALTERNATIVA  | RESPUESTA | PORCENTAJE  |
|--|-----------|-------------|
| Personal llega a tarde a desarrollar sus actividades                                 | 4         | 13%         |
| Personal no se encuentra en su puesto de trabajo                                     | 6         | 20%         |
| Personal se dedica a actividades extras (teléfono, conversar con compañeros, etc...) | 5         | 17%         |
| Personal no tiene conocimiento de sus actividades a realizar.                        | 15        | 50%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>30</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Usuario de la Agencia Nacional de Tránsito. Elaboración propia.



**Gráfico 4** Causas de tiempo en sala de espera.

**Fuente:** Usuario de la Agencia Nacional de Tránsito. Elaboración propia.

### **Análisis:**

De acuerdo a los usuarios que respondieron a la encuesta el 50% mencionan que la causa que genera la espera en sala por un tiempo prologado se deben a que el personal no tiene conocimiento de sus actividades a realizar, el 20% establecen que el personal que atienden al usuario no se encuentra en su puesto de trabajo, el 17% piensa que uno de los factores que los hace esperar por mucho tiempo es que se dedican al desarrollo de actividades como estar pendientes de su teléfono móvil, conversan con sus compañeros, entre otras... mientras que el 13% sostienen que el personal se da el lujo de llegar tarde y el cliente debe esperar.