



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de desarrollo previa la obtención
del Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP
2020-2021**

AUTORA:

ING. MAGDALENA ZAMBRANO INTRIAGO

DIRECTORA:

ING. EMMA MENDOZA VARGAS, MSC

QUEVEDO – ECUADOR

2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de desarrollo previa la obtención
del Grado Académico de Magíster en
Administración de Empresas

TEMA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA EMPRESA
PRODEUTEQ-EP 2020-2021.**

AUTORA

ING. MAGDALENA ZAMBRANO INTRIAGO

DIRECTORA

ING. EMMA MENDOZA VARGAS, MSC

QUEVEDO – ECUADOR

2022

CERTIFICACIÓN

Ing. Emma Mendoza Vargas MSc. en calidad de directora del proyecto de investigación, previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración y empresas.

CERTIFICA:

Que la Ing. *MAGDALENA ZAMBRANO INTRIAGO*, autora del Proyecto de investigación “*GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP 2020-2021*”. Ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que está apta para la presentación y sustentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo 10 de febrero del 2022

Ing. Emma Mendoza Vargas, MSc.
DIRECTORA

AUTORÍA

El presente trabajo de investigación titulado: ***“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP 2020-2021”***, es un trabajo investigativo con originalidad, elaborado con esfuerzo y dedicación de la Estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo: ING. MAGDALENA ESTEFANÍA ZAMBRANO INTRIAGO, con cédula de ciudadanía número 1206333013, presentando este trabajo de investigación que es original y de mi autoría

Ing. Magdalena Zambrano Intriago

DEDICATORIA

A Dios con infinito agradecimiento por darme la fortaleza para salir adelante en los momentos difíciles y la sabiduría necesaria para poder lograr mis objetivos; por permitirme disfrutar y vivir esta etapa de mi vida, por inspirarme y guiarme en cada uno de mis pasos, por bendecirme con todas las cosas que he recibido hasta ahora.

A mis padres porque gracias a su cariño, guía y apoyo he podido emprender cada una de las metas trazadas en mi vida, por enseñarme que debo tener la fortaleza de continuar hacia adelante no importa las circunstancias que la vida nos presente.

A mis hermanos, por la comprensión y los ánimos que me brindan día con día para alcanzar nuevos objetivos, tanto profesionales como personales.

A mis amigos que de una u otra manera me ayudaron con su motivación para superar las dificultades, gracias por apoyarme y darme la fortaleza para seguir adelante, porque más que un lazo de sangre nos une un amor infinito.

MAGDALENA ESTEFANÍA

AGRADECIMIENTO

A mi Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por abrirme las puertas de superación y obtener el Título de Magister en Administración de Empresas, e incursionar en el campo laboral con eficiencia, eficacia y responsabilidad y así contribuir en la mejora continua de la sociedad.

Mi eterna gratitud al Ing. Roque Vivas Moreira, Decano de la Unidad de Posgrado, a la Coordinadora Dra. Nelly Manjarrez Fuentes de la UTEQ, por su gran gestión académica y apoyo en beneficio de los Posgradistas de la Maestría.

A los tutores docentes que con sus sabias enseñanzas han sido la guía para llegar a esta meta y aplicar los conocimientos adquiridos en la formación profesional de posgrado.

De manera muy especial mi sincero agradecimiento a la MSc. Emma Mendoza Vargas, directora del Proyecto de Investigación, quien supo guiarme muy acertadamente con indicaciones y sugerencias de buena voluntad y experiencia a lo largo de este trabajo para culminar con éxito mi investigación.

A las autoridades de la Empresa PRODEUTEQ EP, al Ing. Cesil Moreno, mis agradecimientos por la apertura y facilidades brindadas para la culminación de la presente investigación.

Gracias, Gracias, Gracias, sin ustedes esta meta hubiese sido más demorosa en cumplirse.

MAGDALENA ESTEFANÍA

PRÓLOGO

La gestión administrativa influye de una manera directa en las actividades administrativas y operativas, en las instituciones públicas como la empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo Prodeuteq-Ep, y para el logro de las metas organizacionales debe existir una gestión eficiente y efectiva en todas las áreas.

En la presente investigación la autora Ing. Magdalena Zambrano, pone en manifiesto la problemática existente dentro de la empresa PRODEUTEQ-EP, evidenciando la incidencia de la gestión Administrativa en la prestación de los servicios de calidad de la empresa. El desarrollo de la misma abarca la contextualización de temáticas importantes referentes a las variables involucradas, de igual forma, se detalla información actualizada sobre la calidad de los servicios; el cumplimiento con los índices de satisfacción, creando una aceptación de los clientes sobre los compromisos adquiridos por los diferentes departamentos administrativos.

En paralelo, se plantea una propuesta de capacitación continua para fortalecer los conocimientos de los colaboradores de la empresa, con la finalidad lograr un desempeño óptimo en los servicios de atención a toda la cartera de clientes; además del crecimiento de la empresa y la credibilidad en los servicios que oferta la institución.

Ing. Cesil Rodrigo Rashid Moreno Cedeño
GERENTE GENERAL DE PRODEUTEQ-EP

RESUMEN

El proyecto de investigación se desarrolló en la Empresa Pública PRODEUTEQ- EP de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, con el objetivo de Evaluar la gestión administrativa de la Empresa Pública PRODEUTEQ- EP de la UTEQ y su incidencia en la calidad del servicio de los clientes. La gestión de servicio en la actualidad se considera como la actividad primordial a ejecutar en la empresa, la problemática que se presenta es la incidencia que tiene la gestión administrativa en los servicios que brinda y la insatisfacción de los clientes. La investigación es de carácter exploratoria y descriptiva. Para el cumplimiento de este objetivo se utilizaron métodos de investigación inductivos, deductivos y analíticos, teniendo como técnicas, la entrevista en profundidad, dirigida al gerente general de la empresa, así como también encuestas a empleados administrativos y clientes de la empresa. Los resultados reflejaron que existe factores positivos en la gestión administrativa, tales como: trabajo en equipo y personal comprometido, pero existen dificultades en la comunicación, coordinación y atención con los clientes por el incumplimiento de los contratos, de los compromisos adquiridos. Los resultados evidenciaron que es necesario mejora el flujo de la información entre áreas, ampliar la gama de productos, e incursionar en un mercado más competitivo, para ello es importante una oferta variada y de calidad.

Palabras Clave: Proceso Administrativo, Cliente, Calidad, Capacitación, Eficiencia.

ABSTRACT

The research project was developed in the Public Company PRODEUTEQ-EP of the State Technical University of Quevedo, with the objective of Evaluating the administrative management of the Public Company PRODEUTEQ-EP of the UTEQ and its impact on the quality of customer service. . Service management is currently considered the primary activity to be carried out in the company, the problem that arises is the impact that administrative management has on the services it provides and customer dissatisfaction. The research is exploratory and descriptive. In order to fulfill this objective, inductive, deductive and analytical research methods were used, having as techniques, the in-depth interview, directed to the general manager of the company, as well as surveys of administrative employees and clients of the company. The results showed that there are positive factors in administrative management, such as: teamwork and committed staff, but there are difficulties in communication, coordination and customer service due to non-compliance with contracts and commitments made. The results showed that it is necessary to improve the flow of information between areas, expand the range of products, and enter a more competitive market, for which a varied and quality offer is important.

Keywords: Administrative Process, Client, Quality, Training, Efficiency.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
HOJA EN BLANCO	ii
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP 2020- 2021.ANTEPORTADA.....	iii
CERTIFICACIÓN	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	4
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
1.3.1. Problema general	6
1.3.2. Problemas derivados	6
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.5. OBJETIVOS	7
1.5.2. Específicos	7

1.6. JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO II MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	9
2.1.1. Administración.....	10
2.1.2 Administrador	10
2.1.3 Gestión	11
2.1.4. Proceso administrativo.....	11
2.1.5. Atención al cliente	12
2.1.6. Dirección.....	12
2.1.7. Empresa	13
2.1.8. Calidad	13
2.1.9. Servicio	14
2.1.10. Gerente.....	14
2.1.11. Capacitación.....	15
2.1.12. Desempeño laboral	15
2.1.13 Organigrama	16
2.1.14. Progreso organizacional.....	16
2.1.15. Eficiencia	17
2.1.16. Eficacia	17
2.1.17. Recursos humanos	18
2.1.18. Responsabilidad	18
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
2.2.1. Gestión Administrativa	18
2.2.2. Características del servicio al cliente.....	19
2.2.2.1. El triángulo del servicio.....	19
2.2.2.2. Satisfacción del cliente	20

2.2.3. Clientes	21
2.2.4. Gestión de ventas	22
2.2.5. Empresa	23
2.2.6. Planificación	24
2.2.7. Oferta-Demanda.....	25
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	26
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008.....	27
2.3.2. Ley Orgánica de Empresas Públicas.....	28
2.3.3. Ley del Consumidor.....	28
2.3.4. Ley De Régimen Tributario Interno	29
2.3.5 Ley De Seguridad Social	30
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.1.1. Investigación exploratoria.....	32
3.1.2. Investigación descriptiva	32
3.1.2. Investigación de campo	33
3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.2.1 Método inductivo - deductivo.....	33
3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN... 33	
3.3.1 Población y muestra.....	34
3.3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	36
3.3.2.1. Encuesta	36
3.3.2.2. Entrevista	37
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	37
3.4.1. Revisión de la literatura especializada.....	37
3.4.2. Extracción y recopilación de la información de interés.....	38

3.5 RECOLECCION DE INFORMACIÓN.....	38
3.5.1 Procesamiento de datos.....	38
3.5.2 Análisis de la información.....	38
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1. SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA EMPRESA PÚBLICA PRODEUTEQ- EP DE LA UTEQ A LOS CLIENTES.....	40
4.1.1. Entrevista realizada al gerente de la empresa.....	54
4.1.2. Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad de Negocios de la empresa PRODEUTEQ.	56
4.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA PÚBLICA PRODEUTEQ- EP DE LA UTEQ.....	62
4.2.1. Encuesta realizada a los clientes de la empresa PRODUETQ-EP.....	62
4.3. DISEÑO UN PLAN DE CAPACITACIÓN CONTINUA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PÚBLICA PRODEUTEQ- EP DE LA UTEQ.	74
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5.1. CONCLUSIONES.....	77
5.2. RECOMENDACIONES.....	79
CAPÍTULO VI PROPUESTA ALTERNATIVA.....	80
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	81
6.2 JUSTIFICACIÓN.....	81
6.3 FUNDAMENTACIÓN.....	82
6.4 OBJETIVOS.....	83
6.4.1. Objetivo General.....	83
6.4.2. Objetivo Específicos.....	83
6.5 IMPORTANCIA.....	83

6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	84
6.7 FACTIBILIDAD	84
6.7.1 Factibilidad técnica.....	84
6.8. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA PRODEUTEQ, EP.....	85
6.9. MODALIDADES DE CAPACITACIÓN	89
6.10. NIVELES DE CAPACITACIÓN.....	90
6.11. CRONOGRAMA DE TRABAJO	54
6.12 PLAN DE TRABAJO.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal de la Gerencia y los directores de las unidades de negocios.....	34
Tabla 2. Gestión Administrativa.....	54
Tabla 3. Coordinación y comunicación	65
Tabla 4. Equipos y Maquinarias	65
Tabla 5. Técnicos	65
Tabla 6. Disposición de Información.....	66
Tabla 7. Trabajo en equipo	66
Tabla 8. Atención del personal	67
Tabla 9. Tiempo de entrega	67
Tabla 10. Trato del personal administrativo	67
Tabla 11. Profesionalismo	68
Tabla 12. Cumplimiento de contratos.....	68
Tabla 13. Frecuencia de los servicios	68
Tabla 14. Calidad del servicio	69
Tabla 15. Capacitación	69
Tabla 16. Direccionamiento en la capacitación para mejorar la calidad	69

Tabla 17. Factores para mejorar	69
Tabla 18. Plan de capacitación	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional empresa PRODEUTEQ-EP	41
Figura 2. Coordinación y comunicación.....	56
Figura 3. Cuenta con maquinarias y equipos.....	57
Figura 4. Personal técnico.....	58
Figura 5. Disposición de Información	59
Figura 6. Trabajo en equipo	60
Figura 7. Atención de la empresa	62
Figura 8. Evaluación de tiempo de entrega de los bienes y servicios.....	63
Figura 9. Trato del personal administrativo.....	64
Figura 10. Profesionalismo y nivel de atención.....	65
Figura 11. Cumplimiento de contratos adquiridos con la empresa.....	66
Figura 12. Frecuencia de los servicios en la empresa.....	67
Figura 13. Mejorar la calidad de los servicios	68
Figura 14. Capacitación del personal.....	69
Figura 15. Capacitación direccionada.....	70
Figura 16. Factores para mejorar	71
Figura 17. Plan de capacitación	72

INTRODUCCIÓN

Los desafíos que tienen las empresas para mantenerse en un mercado es el eje principal del desarrollo empresarial; por tanto, deben ser cada vez más sociales y tomar las decisiones necesarias para mantener mayor competitividad y calidad en sus productos y servicios. En un mundo globalizado y en constante cambio, los clientes demandan más servicios y que sean de calidad. En ese sentido, la calidad del servicio se refiere a un componente primordial de la gestión de la calidad, en donde, se enfoca en el cliente, en satisfacer sus necesidades, deseos, expectativas y generar una percepción positiva de los servicios ofertados.

En este contexto, se denomina la calidad de los servicios a la dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la calidad del servicio que pueden afectar el comportamiento futuro de los clientes. La calidad de un servicio se refiere al cumplimiento de las expectativas que tienen los clientes al momento de utilizar algún tipo de servicio. La calidad de un servicio solo es posible medirla a partir de las impresiones y opiniones que se hacen los clientes fieles o potenciales.

En paralelo el término gestión se considera como el proceso de las acciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos. En cambio, la administración, se hace referencia a la coordinación de hombres y recursos materiales para la consecución de objetivos organizacionales. Ambos términos, gestión y administración, están estrechamente ligado y uno es la consecución del otro, en ese sentido la gestión es la parte operativa de la administración. Según Munch (2010) la

gestión administrativa es “el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de su organización”

La investigación presente se llevó a cabo en La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo Prodeuteq-Ep. Empresa se servicios que tiene a la vez otras dependencias y que cuenta con un pequeño personal humano, haciendo frente a la gran competitividad del sector en su zona de ubicación, la ciudad de Quevedo.

El presente proyecto de investigación contiene seis capítulos, los cuales han sido estructurados de la siguiente manera:

En el capítulo 1 se describe el marco contextual de la conceptualización donde se identifica el problema, los objetivos de la investigación y la justificación de la investigación.

En el Segundo Capítulo, se realiza el marco teórico, fundamental y legal de la investigación con las variables estudiadas del proyecto de investigación, donde se describen conceptos, teorías y normas y leyes sobre el tema a tratar.

En el Tercer Capítulo se elabora la metodología de la investigación para obtener los resultados, con una muestra del universo se aplican en este caso encuestas a los clientes

de la empresa PRODEUTEQ EP y toda la metodología utilizada para conocer los resultados sean cualitativos o cuantitativos del tema.

El Cuarto Capítulo se detalla los resultados de los objetivos específicos sin el verbo propuesto para analizarlos, realizar una discusión e interpretación para identificar las diferentes aplicaciones metodológicas y herramientas para descubrir cómo se realizó la investigación.

Quinto Capítulo, se describe las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación.

En el Sexto Capítulo se describe la propuesta alternativa o de trabajo aplicativa donde va el título de la propuesta, justificación, fundamentación de la propuesta, ubicación sectorial, factibilidad de la propuesta y el plan de trabajo para desarrollar la propuesta, en este capítulo al final se ubican las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Yo no procuro conocer las preguntas; procuro conocer las respuestas”

Confucio

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo PRODEUTEQ-EP. la misma que se encuentra ubicada en el Km. 1 1/2 de la vía a Santo Domingo de los Tsáchilas junto a la Unidad Educativa Quevedo, frente a la fiscalía general del Estado. PRODEUTEQ-EP fue creada y constituida mediante resolución Sexagésimo-tercera de la sesión ordinaria celebrada el 28 de febrero del 2012 por el honorable consejo Universitario de la UTEQ. La empresa está organizada de la siguiente manera; un director general, cuatro coordinadores de las unidades de negocios, como parte del personal administrativo se establece seis personas que están distribuidas en la oficina principal y dos personas cuyas funciones corresponden al personal de campo. Además, para los servicios de capacitación se contrata a profesores expertos en el área de la oferta de los cursos

De acorde a la Ley Orgánica de Empresas Públicas, son estructuras institucionales que formar parte de la estrategia política, reorientando su gestión hacia la prestación de servicios públicos, encaminados a satisfacer las necesidades de las personas, y caracterizado también por la presencia decisiva del Estado en la economía, no solamente como regulador o fomentador de actividades económicas, sino también como empresario público.

La empresa pública es una entidad económica en la que se materializa una idea de forma planificada, donde se satisfacen las demandas y deseos de sus clientes a través de una actividad comercial específica, en la que se ponen de manifiesto la razón de existir, la misión, la planeación estratégica, los objetivos específicos, y las acciones en

correspondencia con un contexto socioeconómico y político. Para ello es importante definir la gestión administrativa.

Ahora bien, por una parte, la Constitución de la República en su art. 227 refiere: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”*

La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo PRODEUTEQ-EP tiene como objetivo planear, trazar, valorar, priorizar y ejecutar los planes, programas y proyectos de desarrollo local e infraestructura en las zonas de influencia de planes en los sectores estratégicos. Con la finalidad de generar recursos económicos como autogestión brindando los servicios requeridos por la ciudadanía, para ello se han desarrollado cuatro unidades de negocios como:

1. Escuela de conducción de conductores profesionales,
2. Centro de capacitación profesional,
3. Producción de comercialización de bienes y servicios (Injertos de plantas de producción agrícola, construcción de mobiliarios, entre otros) y
4. Centro de mediación y solución de conflictos, las misma que permite brindar los servicios en el territorio provincial y efectuar mecanismos alternativos para la solución de problemas con los clientes que acceden a los servicios de la empresa

En paralelo se efectúa estudios y ejecuta las acciones pertinentes para los trabajos que generen de la gestión de producción y desarrollo estratégico de la provincia y realizar

actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación de la ejecución de los instrumentos de planificación. Aplicando permanentemente la calidad en la cobertura de los servicios de producción y desarrollo estratégico en función de las necesidades de la comunidad.

Actualmente la empresa PRODEUTEQ- EP, presenta problemas por el incumplimiento de los compromisos adquiridos en la ejecución de obras de remodelación y construcción de los bienes debido al escaso personal técnico para ejecutar las obras, lo que incide en la calidad de los servicios con los clientes. Así mismo, el desconocimiento de Manuales y reglamentos internos incide en los procesos de la gestión administrativa.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La gestión administrativa representa un papel fundamental para el desarrollo de cada una de las unidades de negocio, la misma que se encarga del manejo integral de estrategias y competencias institucionales, así como también de la distribución equitativa de recursos tanto físicos, humanos y financieros. Entre las áreas negocio constan:

- ESCUTEQ, quienes prestan el servicio de educación con la Escuela de Conductores Profesionales de la UTEQ, bajo un sistema con rigor académico y apegado a lo establecido a la Ley de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, así como su reglamento y normativa que controlan el accionar de las Escuelas de Formación de Conductores Profesionales;
- El Centro de Capacitación Profesional, CECAPRO, que cubre las necesidades de capacitación en la región, con profesionales expertos en la rama;

- El área de Producción y Comercialización de Bienes y Servicios, PROCOMBISE, cuyo propósito principal promover la producción y comercialización de bienes y servicios, optimizando la calidad a costo competitivo para satisfacción de los consumidores, y generando proyectos de desarrollo local como nacional e infraestructura en las zonas de influencia de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en colaboración con entidades públicas o privadas,
- Y la Unidad de negocio Centro de mediación y solución de conflictos SOLUTEQ, que brinda servicio de mediación y solución de los conflictos en las organizaciones.

Como parte de esta investigación se evidenció que la empresa PRODEUTEQ-EP presenta algunos problemas que están enfocados en la atención del servicio y en el incumplimiento de los contratos adquiridos con la empresa.

Se manifiesta que la deficiente gestión administrativa en la calidad del servicio a los clientes, está siendo originada debido a un desconocimiento de los procesos, un bajo nivel de capacitaciones, una deficiente coordinación con los responsables en los procesos, no se cuenta con personal técnico en la elaboración de mantenimiento de los bienes y existe un desconocimiento por parte del personal en la aplicación del manual de funciones.

De no tomarse los debidos correctivos, estas carencias en la gestión administrativa en la calidad del servicio, incidirá en la insatisfacción y pérdidas de clientes, la baja calidad en los servicios de mantenimiento de los bienes y la disminución de la participación del personal operativo en los sectores que forman parte de la organización.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

- ¿De qué manera la gestión administrativa afecta la calidad de servicio de los clientes de la Empresa Pública PRODEUTEQ- EP de la UTEQ?

1.3.2. Problemas derivados

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa que ofrece a los clientes de la Empresa Pública PRODEUTEQ- EP de la UTEQ ¿
- ¿Cuáles son las causas que ocasionan la insatisfacción a los clientes en la calidad del servicio de los clientes de la Empresa Pública PRODEUTEQ- EP de la UTEQ?
- ¿Qué propuesta puede mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Empresa Pública PRODEUTEQ- EP de la UTEQ?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO	:	Administración
ÁREAS	:	Administración Pública
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:		Administración, comercio, economía
LUGAR	:	Cantón Quevedo. UTEQ.
TIEMPO	:	Periodo 2020-2021 de enero a diciembre

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. General

- Evaluar la gestión administrativa de la Empresa Pública PRODEUTEQ- EP de la UTEQ y su incidencia en la calidad del servicio de los clientes.

1.5.2. Específicos

- Analizar la situación actual de la gestión administrativa y su efecto en la Empresa Pública PRODEUTEQ- EP de la UTEQ a los clientes.
- Determinar el nivel de satisfacción de los clientes en la calidad del servicio de la Empresa Pública PRODEUTEQ- EP de la UTEQ
- Diseñar un plan de capacitación continua para mejorar la calidad del servicio de los clientes de la empresa Pública PRODEUTEQ- EP de la UTEQ.

1.6. JUSTIFICACIÓN

El proyecto de investigación trata sobre los servicios que brinda la empresa PRODEUTEQ-EP a la comunidad quevedeña.

Asegurar la calidad en el mercado es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente y conlleva lograr la satisfacción de los clientes con los servicios ofertados. La

calidad está asociado a los procesos y la calidad de los productos. Por tal razón, la gestión de la calidad en la empresa se ha convertido en una práctica vital. La calidad en la empresa depende de todos y cada uno de los trabajadores, que todos deben estar involucrados en producir eficientemente, a fin de garantizar el producto o servicio final a los clientes.

El desarrollo de la investigación reviste de importancia, puesto que a través del diagnóstico se pondrá de manifiesto deficiencias o puntos débiles que impiden brindar un servicio de calidad, facilitando con ello la toma de decisiones encaminadas al planteamiento de un plan de capacitación para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.

En este contexto se beneficia la empresa PRODEUTEQ. EP., a través de sus resultados y propuesta a la ampliación y captación de los clientes de la provincia de los Ríos y otras provincias, donde podría ser ampliada brindando los servicios de calidad basadas en las necesidades de los sectores, de los clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN

“La obligación primaria de la inteligencia es desconfiar de ella”

Stanislaw

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Administración

Para Luna (2014), la palabra administración se origina del latín ad que significa dirección, para, y ministrer que significa subordinación u obediencia, por tanto, se puede traducir como aquel que realiza una función bajo el mando de otro (pág. 32).

Según Sánchez (2015), la administración trata con el logro específico, expresado como objetivo o meta. El éxito administrativo, por lo general, se mide por el grado hasta el cual se alcanzan los objetivos (pág. 9).

2.1.2 Administrador

Según Blandez (2014), es el responsable de planear, funciones administrativas y se apoyan en diversas estrategias para lograr el correcto funcionamiento de la organización y el logro de los objetivos; el administrador debe conocer y manejar como líder de una organización habilidades y técnicas, sobre todo, de personas que cumplen con la misión, visión, y los objetivos establecidos para la misma (p.7).

Para Guerrero & Galindo (2014), un administrador puede concebirse como aquella persona encargada de coordinar, mediante diversas técnicas, la acción de otras personas para lograr un objetivo común que de manera individual no sería posible obtener (p.2).

2.1.3 Gestión

Según Manrique (2016), define a la gestión como: Un proceso articulado por cinco acciones o elementos administrativos: planeación, organización, dirección, coordinación y control. Estos elementos, tanto en su estructuración como en su funcionamiento, deben cumplir los principios administrativos que aseguran la buena forma y funcionamiento del cuerpo social, como lo son la división del trabajo, la autoridad, la disciplina, la unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación de los intereses particulares al interés general, la remuneración, la centralización, la jerarquía, el orden y la equidad, la estabilidad personal, la iniciativa y la unión persona (pág. 133).

La gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. “Es también un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización” (Mora, Duran, & Zambrano, 2016, pág. 513)

2.1.4. Proceso administrativo

Según Proaño & Almendariz (2020) los procesos administrativos son “el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean” El proceso administrativo es considerado una herramienta aplicada en las empresas con el claro propósito de lograr la consecución de sus objetivos y lograr sus metas de ventas planteadas, para lo cual la administración deberá efectuar una gestión eficiente y eficaz para efecto. Por lo tanto, la forma de evaluar el desempeño gerencial es con el cumplimiento de los patrones en los procesos administrativos.

2.1.5. Atención al cliente

De acuerdo con Nofal Nagales (2017), en su artículo indica que “es un conjunto de actividades que permite la interacción entre empresa y personas que requieran un producto o servicio” (pág. 12).

Se fundamenta principalmente en el mercadeo, por lo que su capacitación debe alinearse con las estrategias de mercadeo de la organización. El servicio al cliente pretende desarrollar una relación con el cliente, basada en la calidad del servicio, buscando siempre superar las expectativas. (Aceves, 2013)

2.1.6. Dirección

Según el IFAC (2016), persona o personas con responsabilidad ejecutiva para dirigir las actividades de la entidad. En algunas entidades de determinadas jurisdicciones, la dirección incluye a algunos o a todos los responsables del gobierno de la entidad; por ejemplo, miembros ejecutivos del consejo de administración, o un propietario – gerente (p.14)

De acorde a la NIA-260 (2016), es la persona, o personas, con responsabilidad ejecutiva para dirigir las operaciones de la entidad. En algunas entidades, la Dirección incluye a algunos o a todos los responsables del gobierno de la entidad.

2.1.7. Empresa

Para Luna (2014), 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 (p.26).

Según Lacalle & Reyes (2016), es un conjunto de elementos, materiales e inmateriales, denominados factores productivos que, según cierta estructura organizativa, se dirigen a la creación o el aumento de la utilidad de bienes o servicios con los que cubrir las ilimitadas necesidades del ser humano (p.8).

2.1.8. Calidad

La calidad del servicio es una parte fundamental en el proceso de venta del establecimiento. Todos los departamentos existen, precisamente, para atraer clientela, vender y rentabilizar el establecimiento. Pero el contacto directo con el cliente, lo tiene el personal de servicios, que debe vender lo que otros han hecho, empleando sus habilidades y conocimientos (Fernández & Motto, 2014).

Por otro lado, enfatizaron que es importante que las organizaciones (de bienes y servicios) tome la calidad como una opción a seguir y en la que todas las personas involucradas en el proceso productivo deben participar, no como una imposición de la dirección. Estas personas deben estar convencidas que es para beneficio y satisfacción propia y colectiva, ya que si los procesos son de calidad se hace un aprovechamiento óptimo de los recursos con ello los buenos resultados. (Castro & Moros , 2015)

2.1.9. Servicio

Según Adrián Payne (2006), el servicio una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes o con propiedad de su posesión, y que no resulta en una transferencia de propiedad. Puede ocurrir un cambio en las condiciones; la producción de un servicio puede estar o no íntimamente asociado con un producto físico. (pág. 4)

Las características de un producto o servicio que permiten satisfacer las necesidades del cliente o ciudadano; es la verdadera ventaja competitiva de una organización en la actualidad, ya que refleja el compromiso de quienes integran una institución orientada a prestar un buen servicio al usuario. (Aceves, 2013)

2.1.10. Gerente

Según el IFAC (2016), se refiere a los propietarios de una entidad involucrados en la gestión diaria de la entidad. En la mayoría de los casos, el propietario – gerente también es la persona a cargo del gobierno de la entidad (p.14).

Según Crissien Castillo (2015), el gerente es un hombre de producción, en donde su experticia mayor es de los conceptos productivos de la empresa, es una empresa direccionada y enfocada principalmente al área funcional de la producción que, deja, muchas veces, las demás áreas como las finanzas, mercadeo, información o recursos humanos desatendidas o con una atención menor.

2.1.11. Capacitación

La capacitación está orientada a la preparación técnica del recurso humano de las organizaciones para que este se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, dé excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. (Bermúdez Carrillo, 2015)

“La Detección de Necesidades de Capacitación, es un proceso de investigación que establece las carencias y deficiencias cuantificables o medibles existentes en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador y la norma o patrón de desempeño establecido como requerimiento del cargo. Nos permite identificar en qué, a quién, cuánto y cuándo capacitar.” (Lacalle & Reyes, 2016)

2.1.12. Desempeño laboral

El desempeño laboral está rodeado y regulado por normas, restricciones, instrucciones, expectativas de otros, exigencias tecnológicas y económicas, criterios de eficiencia, incentivos y recursos, por lo cual el desempeño laboral puede afectarse por la calidad de las condiciones personales y contextuales en que actúa un individuo. (Peña & Durán, 2016)

2.1.13 Organigrama

Para Lacalle (2016), es la representación gráfica de la estructura organizativa de la empresa, esto es, de las diferentes áreas funcionales de la empresa y de sus funciones, de los niveles de autoridad y de los canales de transmisión de información (p.11).

2.1.14. Organización

Según María Blandez (2014), consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica: el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, la estructura de la organización, los métodos y procedimientos que se emplearán (p.10).

Para Lacalle y Reyes (2016), la organización es una forma de estructurar la empresa dividiendo el trabajo en unidades más pequeñas, autónomas en gran parte. Las funciones que desarrolle una empresa dependerán de la dimensión de la misma y de su actividad. (p.10).

2.1.14. Progreso organizacional

Como declara Rodríguez García (2018) el progreso organizacional es “el fortalecimiento de aquellos métodos humanos dentro de las disposiciones que optiman el trabajo del procedimiento armónico para lograr sus objetivos” (p. 17). El progreso organizacional procurar adquirir un cambio dirigido de la organización conforme al originario límite a la diligencia, peticiones y exigencias de la misma organización.

El proceso organizacional es parte fundamental de la organización, ya que permite definir la secuencia y el orden correcto de las actividades que se deben realizar para alcanzar las metas y objetivos de manera eficiente y eficaz. Además, suministra métodos para trabajar eficientemente, agiliza las actividades, reduce costos, incrementa la productividad, delimita funciones y responsabilidades. (Fredrick & Téllez, 2018)

2.1.15. Eficiencia

Eficacia Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados. (Mejía, 2018, pág. 2)

“Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno” (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2017).

2.1.16. Eficacia

“Se refiere a la relación entre los insumos (recursos) consumidos y los productos obtenidos. La medida de eficiencia compara la relación “insumos/producto” con un estándar preestablecido, midiendo si los resultados obtenidos, o que se están logrando, justifican el tiempo, esfuerzo y costo empleados” (Campuzano, 2017).

“Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2017). Es el cumplimiento de los

objetivos planteados por la institución disminuyendo la utilización de tiempo y de recursos.

2.1.17. Recursos humanos

Según Luna (2014), es el ser humano que a través de su pensamiento y esfuerzo logra la transformación y progreso e inversiones. Esta función, también llamado capital humano consiste en administrar al personal de la empresa desde su ingreso, desarrollo y término en toda la estructura de la misma. (p.28).

2.1.18. Responsabilidad

Según Luna (2014), es la obligación que los colaboradores le deben a los superiores respecto al ejercicio de la autoridad que le fue delegada como una forma para lograr los resultados esperados (p.55).

Para la Contraloría General del Estado (2012), es cumplir sus obligaciones sujetándose a los procesos institucionales y sociales de rendición de cuentas. Poner todo su empeño y afán en las tareas asignadas, para bien propio, de la institución y del país.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Gestión Administrativa

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues

se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial, sin embargo, resulta novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores. (Mendoza, 2018)

2.2.2. Características del servicio al cliente

Es crucial señalar que un servicio difiere de un bien, porque no es un elemento tangible, surge como el resultado de acciones propiciadas por el proveedor para satisfacer al cliente, en función de aquello, los servicios presentan características como:

- **Intangibilidad:** tiene que ver con la transferencia de propiedad, debido a que el prácticamente no puede poseerse.
- **Heterogeneidad:** los servicios son llevados a cabo por personas y cada una puede realizar una actividad determinada de diferente forma.
- **Inseparabilidad:** infiere sobre la simultaneidad de los procesos de producción y consumo de un servicio, es decir que ambos se llevan a cabo al mismo tiempo. (Duque Oliva, 2015)

2.2.2.1. El triángulo del servicio

Hace alusión a una idea de estudio de los elementos fundamentales que coadyuven a llevar a la práctica un servicio dentro de empresas de distinta índole, constituye una manera de representar la relación que hay entre la estrategia de servicio implementado por la empresa, sistemas y el talento humano que labora en dicho establecimiento, a continuación, se describe cada uno de los componentes:

- **Cliente:** Persona natural o jurídica que adquiere sus productos o servicios en la empresa.
- **Estrategia de servicio:** Se trata de la premisa que se emplee para orientar la prestación de servicio.
- **Sistemas:** Comprende la fusión de distintos mecanismos generales que determinan la estructura de la empresa.
- **Personal:** Se trata del talento humano de las empresas, son quienes llevan a cabo cada una de las actividades planificadas para el cumplimiento de los objetivos (Díaz Muñoz & Guambi Espinosa, 2018)

Se define como una forma de reflejar la interacción entre: los clientes, la estrategia, talento humano, sistemas entre ellos el administrativo, en síntesis, la gestión de cada uno de ellos da lugar a la prestación de un servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes, de ahí la importancia de comprender la sinergia existente entre los elementos señalados. (Abril Freire, 2018)

2.2.2.2. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es otro concepto de mucha importancia en el mundo empresarial ya que un cliente satisfecho será un activo para la organización debido a que probablemente volverá a usar sus servicios o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa (Alcaraz Rodríguez, 2011)

La satisfacción del cliente tiene que ver básicamente con un abanico de factores que determinan la complacencia frente a un producto, y el servicio han excedido sus

expectativas, esa emoción hace que el cliente se vincule con la organización, en vista que fue capaz de proporcionarle una experiencia positiva, en ese sentido, y para conservar la predilección de los clientes se debe generar una ventaja competitiva sobre las empresas de la competencia que se les hace mediante un servicio personalizado que los sorprenda cada vez que hacen una adquisición. (Guadarrama Tavira & Rosales Estrada, 2015)

Se trata de aquella percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades y deseos han sido cubiertas a plenitud, en consecuencia, se define como la confirmación de las expectativas, es importante saber que la satisfacción no se relaciona únicamente con las acciones humanas, también se ve influenciada por un panorama comercial dentro del cual se hallan implícitos elementos de naturaleza física deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente. (Mora Contreras, 2011)

2.2.3. Clientes

En el ambiente competitivo de los negocios, la función principal de la mercadotecnia no puede ser la promoción y la comercialización de un producto o servicio creado, como parte del éxito del proceso. Es importante entender que no se trata de una compraventa, hoy en la actualidad los clientes son más exigentes, porque el mercado global les ofrece múltiples oportunidades para satisfacer sus necesidades. Las empresas deben aportar valor a sus consumidores a través de una relación sólida con ellos, para después mantenerse en el mercado. (Blanco, Ganduglia, & Rodríguez, 2018)

Las políticas empresariales no pueden permanecer estáticas ante la exigencia de la sociedad actual, se debe usar nuevas formas de comunicación y relación con los clientes, lo que se ha vuelto un reto para las empresas, ya que estas herramientas se convierten en

parte de los procesos, y su eficiencia requiere de atención continua, que permita comprender las nuevas necesidades del mercado. (Aceves, 2013)

De acuerdo con Sangri Coral (2014), se debe llegar al cliente, en el momento preciso y en el lugar adecuado, además de llenar los requerimientos que solicitó. Es evidente que no hay producto que cumpla 100% de las expectativas; sólo se espera que tenga características promedio y pueda cubrir las expectativas de varios clientes teniendo en cuenta beneficio, tiempo y lugar.

2.2.4. Gestión de ventas

El marketing se debe enfocar en el cliente, una relación constante que debe tener coherencia y por ello nuestra oferta debe ser clara y entendible, no debe ser confusa o pertinente, debe contener aspectos inmejorables y representar para el cliente una experiencia que nunca olvidará y permanecerá siempre en su mente y corazón. (Ortiz Velásquez, 2017)

La publicidad es una técnica de comunicación masiva cuyo objetivo o finalidad es tentar al usuario con un mensaje comercial, que determinados servicios o productos son los mejores, para que tome la decisión de comprar el producto o servicio que la empresa ofrece. (Sáinz, 2015)

Los cambios tecnológicos que se han producido en la sociedad han ampliado el espectro de la gestión. En las primeras etapas del desarrollo económico, las empresas se definían porque realizaban tareas repetitivas, fáciles de definir. El resultado se medía según lo que se producía, y se funcionaba bajo una fuerte disciplina y control riguroso. Había que

satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero y esa era la mayor motivación. (Aghón, Albuquerque, & Cortes, 2011)

La interpretación de la gestión que existía entonces sigue aún con nosotros, como una resonancia del pasado. Algunos empresarios siguen comportándose como si nada hubiese cambiado. Pero son los rasguños de la realidad lo que ha hecho que los administradores tengan en cuenta otros factores, porque los mercados ya no crecen en función de la oferta, y hay que luchar en mercados muy competitivos y a veces poco recesivos interiormente y de la competencia de otras empresas. (Sabatini & Arenas, 2005)

2.2.5. Empresa

Cuando se habla de empresa, a menudo se entiende como una gran organización moderna formada por diferentes unidades administrativas y dirigidas cada una de ellas por una persona, la máxima responsable. Esta organización incorpora muchas unidades bajo su control, opera en lugares diferentes y muchas veces lleva a cabo diferentes tipos de actividades económicos y comerciales. (Molinari, Alfonso, & Scaramel, 2014)

Hoy en día vivimos rodeados de empresas, con muchos intereses, ya sean de tipo productivo, financieros, relaciones contractuales, etc. Por todas estas razones, consideramos la empresa una realidad socioeconómica que hemos de estudiar dentro del ámbito de las ciencias sociales y en nuestro caso particular, dentro del ámbito de la economía. (Gil & Benaiges, 2012)

La gestión de ventas en la pequeña empresa puede seguir los mismos principios básicos aplicables a las grandes empresas, pero existen muchas y notables diferencias. Es en esas

diferencias donde radica el éxito, más que el fracaso, del pequeño empresario. (Zapata Guerrero, 2004)

Un factor indiscutible para el éxito de una pequeña empresa es poder satisfacer las demandas de los clientes al precio más bajo posible. Por tanto, no hay ninguna fase en el proceso de fabricación que exija más atención que el control de la producción, es decir, la planificación y la sistematización. (Quintero & Sánchez, 2006)

La persona responsable de la producción ha de tener un dominio pleno de varios oficios. Para conseguir que se produzca, debe tener un buen know-how técnico apoyado en una experiencia mecánica. Una capaz tiene también el compromiso de cooperar con los demás encargados para lograr un funcionamiento efectivo de los sistemas de planificación y control de la producción. (Alfaro, 2013)

Comprende las actividades encaminadas a obtener y coordinar los recursos humanos de una organización. El valor de los recursos humanos de una organización queda con frecuencia de manifiesto cuando ésta se vende. La gestión de recursos humanos es una expresión moderna para designar lo que tradicional se denominada administración o dirección de personal. Las funciones de la gestión de recursos humanos son aquellas tareas que han de cumplirse, tanto en las organizaciones, para obtener y coordinar los recursos humanos. (Acosta, 2008)

2.2.6. Planificación

La misión de los recursos humanos comprende los procesos de reclutamiento, la selección, la asignación de personas a puestos, la formación, los sistemas de recompensas e incentivos, el análisis de puesto de trabajo, las relaciones laborales, entre otros. El reto

de la dirección es definir políticas que hagan coincidir las necesidades de la organización y los deseos o expectativas de los trabajadores. (Fernández & Motto, 2014)

Las empresas han tenido que adaptarse a un nuevo entorno, a los usuarios les es más fácil localizar los mismos productos y servicios que ofrecen. La prestación de un servicio tiene como objetivo fundamental satisfacer la necesidad de un cliente, tanto si este es un consumidor final como si se trata de algún tipo de empresas u organización. (Mora Contreras, 2011)

Es el valor de mercado que todos los bienes y servicios finales producidos en una economía a lo largo de un período de tiempo determinado. (Márquez, Cuétara, Cartay, & Labarca, 2019)

El plan de negocio no es una garantía de que nuestra empresa tendrá éxito en el mercado, pero por lo menos si tendremos la tranquilidad al abrirla de que tenemos claro lo que queremos hacer y la forma en que debemos hacerlo. (Sala, 2015)

La función de producción se vincula con el ciclo interno de la empresa en el que las materias primas y demás componentes se transforman en productos terminados para su consumo por parte de los clientes. (Quintero & Sánchez, 2006)

2.2.7. Oferta-Demanda

Es un proceso organizado encaminado a potenciar la relación entre vendedor y cliente con la finalidad de persuadir a este para que adquiera los productos o servicios que oferta la empresa. (García, 2015). El precio es el dinero que se paga por adquirir un producto o

servicio, las empresas utilizan distintos métodos para fijar sus precios. (M. Eugenia C, 2016)

La cuantía de un producto que los consumidores están dispuestos a adquirir varía en función de su costo. Por eso es interesante averiguar, mediante encuesta o pruebas piloto la cantidad de producto que se puede llegar a vender por cada nivel de precio posible. (Cristeche & Penna, 2008)

La venta también es el contrato a través del cual se transfiere una cosa propia a dominio ajeno por el precio tratado. La venta puede ser algo potencial o una operación concreta. La venta de productos o servicios constituye la base de las operaciones de las empresas. A través de estas ventas, las compañías obtienen ingresos. (Gil & Benaiges, 2012)

Se puede afirmar que la venta existe desde los orígenes de la vida. Se ha dicho que, en realidad, la primera venta la realizó Eva, en el Paraíso, cuando persuadió a Adán para que la ayudara a comerse la manzana. Gracias a la venta se han producido avances tecnológicos y se han facilitado cambios, propiciados por aquellos vendedores que a la vez eran inventores hasta llegar a uno de sus mejores exponentes como fue Henry Ford, que facilitó una gran enjón a la economía de los países. (Guerrero & Galindo, 2014)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Se describe la información de la fundamentación legal del tema del proyecto de desarrollo donde es tomada de las reformas, leyes y estatutos emitidos en la Constitución de la República emitida el 2008 y aún siguen vigente en el país.

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

Artículo 227, indica que la administración pública es un servicio a la colectividad, la misma que se rige bajo los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (Ecuador, 2008).

Artículo 228, menciona que el ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora (Ecuador, 2008).

Artículo 229, menciona que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público (Ecuador, 2008).

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores (Ecuador, 2008).

Artículo 234, menciona que el Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y 26

programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado (Ecuador, 2008)

2.3.2. Ley Orgánica de Empresas Públicas

En su Art. 1.-Ámbito. -Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo con lo dispuesto por la Constitución de la República.

2.3.3. Ley del Consumidor

Art. 1: Ámbito y objeto. -Las disposiciones de la presente ley se tratan de espectro social, sus dictámenes por ser de naturaleza orgánica, predominando sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias, en caso de dudas en la significación o interpretación se aplicará en favor del consumidor.

Art. 4. Derecho del consumidor. - Son derechos básicos del consumidor además de los estipulados en la Constitución de la República y tratados internacionales los siguientes:

- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de sus necesidades.
- Derecho a que proveedores tanto públicos como privados oferten bienes y servicios competitivos de óptima calidad y a elegirlos con total libertad.

- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofertados en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás parámetros concernientes a estos, incluyendo los riesgos que representa.

2.3.4. Ley De Régimen Tributario Interno

De conformidad a lo establecido en la Ley De Régimen Tributario Interno, y publicado Registro Oficial Suplemento 463 de 17 de Noviembre de 2004, su última reforma del 28 de Diciembre de 2015, en su artículo 19 dispone la Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades.- También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares. (p.30)

El artículo 20 Ibídem, dispone que la contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo. (p.31)

2.3.5 Ley De Seguridad Social

Según lo dispuesto en la Ley De Seguridad Social publicada en el Registro Oficial Suplemento 465 de 30 de noviembre de 2001 y la última reforma el 31 de marzo de 2011, son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular.-

a. El trabajador en relación de dependencia. - b. El trabajador autónomo. - c. El profesional en libre ejercicio. - d. El administrador o patrono de un negocio. - e. El dueño de una empresa unipersonal.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia”

John Ruskin

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio contempla un diseño no experimental este busca analizar las variables a partir de la construcción de un marco teórico, el tipo de investigación que emplea el estudio está representado por la investigación exploratoria la misma que permitió recoger información de manera independiente apoyada en la técnica de la encuesta que utiliza como instrumento un cuestionario, con el objetivo de evaluar la gestión administrativa de la Empresa Pública PRODEUTEQ- EP de la UTEQ y su incidencia en la calidad del servicio de los clientes.

3.1.1. Investigación exploratoria

Mediante este tipo de investigación se obtuvo un primer plano sobre los problemas, determinando sus causas, efectos, permitió abordar de manera específica desconocidos con respecto a la situación de la calidad de servicio brindada por la empresa pública PRODEUTEQ. EP. así como en la gestión administrativa

3.1.2. Investigación descriptiva

Mediante este tipo de investigación fue de utilidad en la situación actual del problema partiendo de la observación se describió las causas y efectos que se generan por deficiencias en la calidad de servicio que brinda la empresa PRODEUTEQ. EP. en la realización del estudio, además permitió describir la implementación de un plan de capacitación para los colaboradores de la empresa.

3.1.2. Investigación de campo

En la presente investigación se realizó directamente en las instalaciones de la empresa PRODEUTEQ EP de la UTEQ se recopiló información de los clientes que requieren, necesitan de los servicios y realizan las visitas a diario.

Se realizó la respectiva encuesta a los clientes con preguntas cerradas y abiertas de contenido informativo y detallado para conocer las debilidades en la prestación de los servicios y mejorar de acuerdo con estos resultados realizar la mejor propuesta del plan de capacitación para la parte administrativa.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método inductivo - deductivo

Se utilizó durante el proceso de identificación, la selección aleatoria de clientes para ser encuestados que optan por los servicios que presta la empresa PRODEUTEQ, donde se permitió determinar el nivel de satisfacción de los clientes sobre la calidad del servicio, analizando la gestión administrativa para proponer estrategias y mejoras del mismo con un plan de capacitación como propuesta de mejoramiento institucional.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Basados en el diagnóstico de la problemática existente en el área administrativa de la empresa, se procedió a la elaboración de encuesta y entrevista para el levantamiento de la información, además se requirió de literatura especializada para fortalecer los hallazgos objeto de estudio.

3.3.1 Población y muestra

Acorde a los datos proporcionados por el gerente de la Empresa Pública PRODEUTEQ-EP, una vez revisados los datos proporcionados donde constan una cartera de 472 clientes de los cuatro programas que tiene la empresa. Se consideró sumamente importante desarrollar la investigación para conocer relación a evaluar la incidencia de la gestión administrativa y la percepción que tienen los clientes sobre la calidad del servicio que brinda la empresa.

Así mismo se consideró a los colaboradores del área administrativa Tal como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1. Personal de la Gerencia y los directores de las unidades de negocios.

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Gerente	1
Personal Administrativo	13
Clientes	472
TOTAL	486

Fuente: Empresa PRODEUTEQ-EP

Elaborado por: Autora

Asimismo, una vez definida la población obtenida en la empresa PRODEUTEQ EP, la cartera de clientes 472, que hacen uso de los servicios, se procedió a seleccionar a los sujetos para obtener la información necesaria que permitió desarrollar el estudio, de manera que los resultados sean válidos y fiables, y por medio del diseño de la muestra final con un nivel de confianza del 95% con poblaciones finitas quedó compuesta por 212 clientes.

Muestra

Con el propósito de establecer el tamaño de la muestra de los clientes de las empresas, se aplicó la siguiente fórmula de muestreo estadístico:

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

En donde

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

Cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Desarrollo de la Fórmula:

N: 472

Z: 95% (1,96)

P: 0,50

Q: 0,50

D: 5% (0,05)

$$n = \frac{472(1,96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2(472 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{472(3.8416)(0.25)}{0.0025(471) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{453.3088}{2.1379}$$

$$n = 212$$

3.3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas e instrumentos que se emplearán para la recolección de datos primarios se mencionan a continuación:

3.3.2.1. Encuesta

La encuesta permitió tener un mayor acercamiento con los involucrados para conocer de cerca la percepción que tienen de los servicios que brinda la empresa PRODEUTEQ. EP., para la obtención de información fue necesario diseñar un cuestionario de escala tipo Likert, que permitió encuestar al personal administrativo y a una muestra de los clientes de la empresa, para que puedan responder de forma clara su criterio respecto al objeto de estudio.

3.3.2.2. Entrevista

Para determinar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa PRODEUTEQ, EP fue necesario aplicar la técnica de la entrevista, la misma que fue aplicada al gerente de la empresa. La elaboración de las preguntas estuvo orientada hacia la indagación más profunda y subjetiva de la información. El instrumento para la toma de información se encuentra representado por un cuestionario de tipo semiestructurado con preguntas abiertas, que parte de un guion de 10 preguntas.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

La elaboración del marco teórico se realizó a través de la revisión de literatura especializada en base a las variables que intervienen en el objeto de estudio, también se procedió a fundamentar los hallazgos de la investigación mediante papers, estudio de casos y documentos que transparentan investigaciones enmarcadas en la gestión administrativa y la calidad de los servicios.

3.4.1. Revisión de la literatura especializada

Se obtuvo a partir de la revisión en páginas web, textos especializados la calidad de los servicios, en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales que será útiles para los propósitos del estudio, de donde se extraerá y recopilará la información pertinente y necesaria relacionada al problema de investigación, papers, boletines, estudios de caso, tesis basadas en estudios de los servicios de calidad.

3.4.2. Extracción y recopilación de la información de interés

Lo importante de recopilar la literatura fueron extraer los datos y necesarias para la elaboración del marco teórico.

3.5 RECOLECCION DE INFORMACIÓN

3.5.1 Procesamiento de datos

Para la aplicación de la investigación se diseñó un análisis de datos de encuestas digital, que serán enviadas a los correos de los usuarios ubicados por una muestra de forma aleatoria. Para el proceso y tabulación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos, se lo realizó a través de la aplicación Google drive en formularios para obtener los resultados de las encuestas, con lo cual se elaboraron las figuras y estadísticas porcentuales para conocer la aceptación de la propuesta y la viabilidad de desarrollar estrategias para recomendar al departamento administrativo

3.5.2 Análisis de la información

La información correspondiente a los objetivos se analizó por medio de encuestas, entrevistas, fuentes de información como textos, libros, informes de internet y se representa a través de tablas, figuras, mapas y gráficos. En definitiva, la encuesta es la traducción de los objetivos de la investigación a preguntas específicas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Es terreno de la ciencia hablar,
y privilegio de la sabiduría
escuchar”

Oliver Wendell Holmes

4.1. SITUACIÓN ACTUAL DE GESTIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN LA EMPRESA PÚBLICA PRODEUTEQ- EP DE LA UTEQ A LOS CLIENTES.

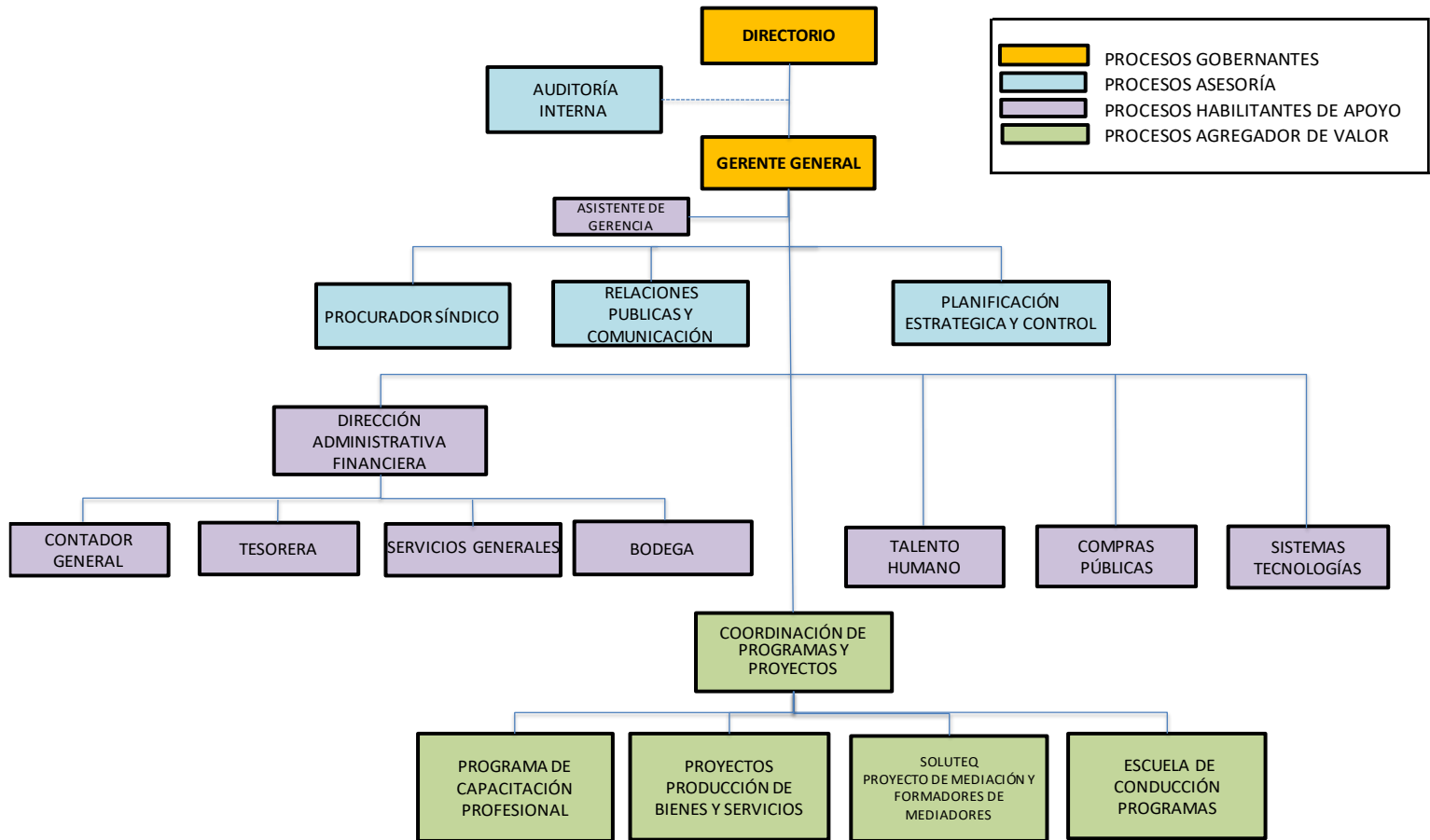
La empresa pública PRODEUTEQ. EP. de la UTEQ, se encuentra estructurada con cuatro unidades de negocios, cada uno de ellos tienen un Coordinador y tiene sus colaboradores, pero la Gerencia es representada por el Gerente General, el área administrativa y financiera en concordancia y jerarquía, La empresa ha venido realizando acciones para el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

MISIÓN. Promover el desarrollo competitivo, social y productivo nacional, a través de la planificación, diseño, evaluación y ejecución de proyectos que permitan generar productos y servicios de calidad para lograr la satisfacción del cliente.

VISIÓN. Convertirnos hasta el 2025 en una empresa pública líder y comprometida, a través del uso sustentable de los recursos, ofreciendo productos y servicios innovadores, acorde a los requerimientos de los clientes a nivel nacional.

ORGANIGRAMA

Figura 1. Estructura organizacional empresa PRODEUTEQ-EP



4.1.1. Entrevista realizada al gerente de la empresa

Tabla 2. Gestión Administrativa

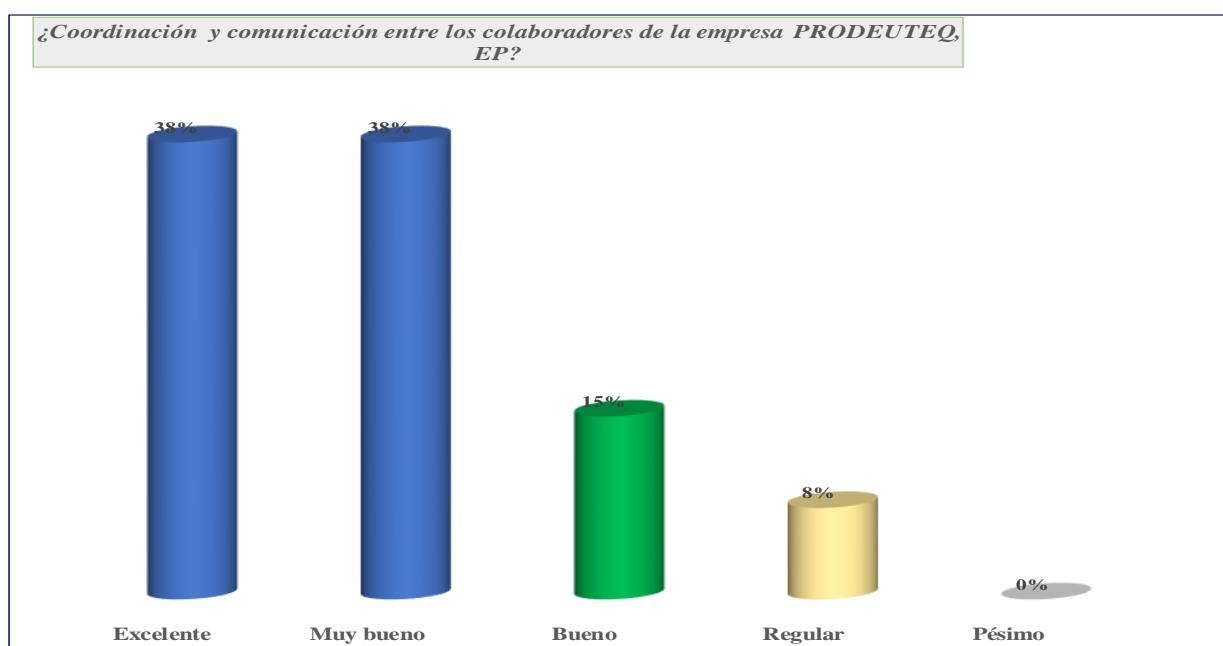
PREGUNTA	RESPUESTA	ANALISIS
1.-¿Se realiza acciones para mejorar la calidad de los servicios PRODEUTEQ EP?	Si, se han establecidos acciones con la finalidad de mejorar y captar a los clientes: Capacitaciones anuales Conferencia sobre atención de los clientes Charlas de relaciones interpersonales	En el año 2020, para mejorar la calidad de los servicios se ha implementado varias acciones como replantear e innovar con otros servicios para los clientes y se ha ampliado a toda la provincia
2.- ¿Se han establecido estrategias para mejorar con el cumplimiento de los contratos y compromisos adquiridos por parte de la empresa PRODEUTEQ EP?	Si, fue necesario.	Se replantearon las estrategias y acciones utilizando los protocolos de bioseguridad, adecuando algunas acciones en cada una de las unidades de negocios para ser atendido, sin embargo, si se afectó en la unidad de negocios que se encarga de brindar los servicios de mantenimiento y modificaciones de inmuebles, por la pandemia del COVID 19, la misma que no se cuenta con técnicos propios de la empresa, si no que se contrata para cumplir con los compromisos. adquiridos
3.- ¿Para qué áreas tiene desarrolladas estrategias dentro de la empresa PRODEUTEQ?	Para áreas administrativas, técnicas, operativas de la empresa, basado en la planificación estratégica de la empresa	En este contexto se asumió acciones y se aplicó las normas de bioseguridad para poder brindar a los servicios a los clientes

4.- ¿Existe Manual de procedimientos para contratar personal técnico?	Si existe Manual de procedimientos para contratar el personal	Una de las acciones que se consideró fue fortalecer en las unidades que requerían de los servicios.
5.- ¿Quiénes toman las principales decisiones en la empresa PRODEUTEQ? EP	El Organismo Colegiado Superior de la UTEQ, y la Gerencia.	Las decisiones son aprobadas por el máximo organismo de la empresa pública en cumplimiento de las normas y reglamentos establecidos.
6.- ¿Existe Manual de funciones y procedimientos para evaluar el Personal en cumplimiento de lo planificado?	Si realiza evaluación del cumplimiento en función de las actividades a cumplir.	Las evaluaciones se realizan con la finalidad de analizar y tomar acciones para el cumplimiento de objetivos y metas a cumplirse en cada una de las unidades de negocio.
7.- ¿Se aplican procedimientos del control las unidades de negocios para verificar la atención a los clientes en la empresa?	Si se realizan un seguimiento del control de todas las unidades de negocio.	Se realiza con la finalidad de mejorar-
8.- ¿Se han implementado estrategias para satisfacer a los clientes?	Se han implementado estrategias para satisfacer la atención de los clientes,	En este sentido en este último semestre se ha revisado la nueva planificación y se han actualizado acorde a los cambios y necesidades de los clientes.
9.- ¿Cada que tiempo se realiza capacitaciones al personal administrativo, financiero y técnicos?	Si cada año se realiza capacitaciones para todas las áreas.	Si realiza capacitaciones, sin embargo, algunas veces son generales y no específicas de acuerdo con el área
10.- ¿Considera que es necesario capacitar al personal continuamente?	Si, considero que es importante realizar capacitaciones continuamente	

4.1.2. Encuesta realizada al personal administrativo de la Unidad de Negocios de la empresa PRODEUTEQ.

Pregunta 1. ¿Coordinación y comunicación entre los colaboradores de la empresa PRODEUTEQ EP?

Figura 2. Coordinación y comunicación



Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

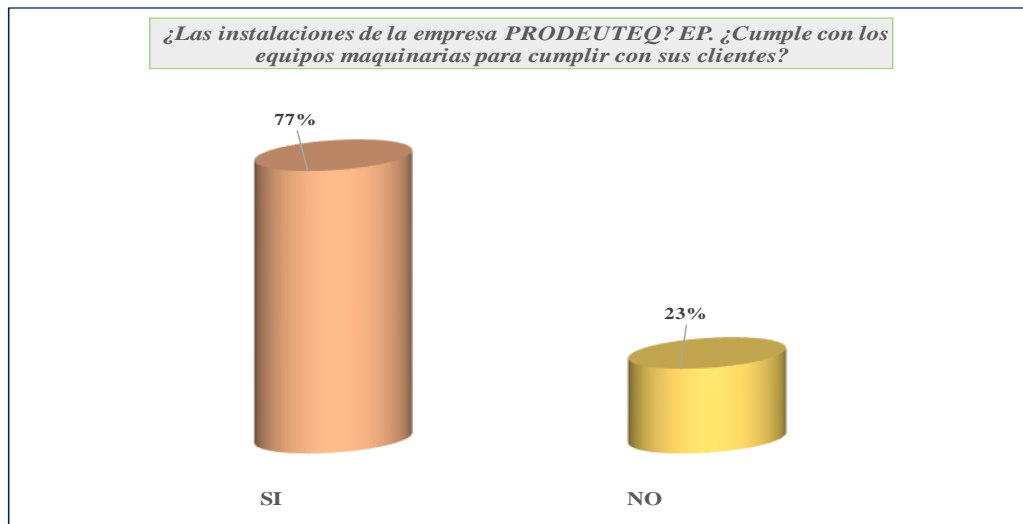
Para determinar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios se aplicó una encuesta con la escala LIKERT, con la siguiente escala:

Excelente = 5; Muy bueno 4; Bueno 3; Regular 2; Pésimo 1;

Los encuestados manifestaron en un 38% y 38% la coordinación y la comunicación es excelente y Muy buena, en un 15% es buena, y apenas en un 8% es regular lo que se evidencia que existe en un porcentaje minoritario debilidades en la comunicación y coordinación entre los directivos, administrativos en las distintas unidades de negocio

Pregunta 2. ¿Las instalaciones de la empresa PRODEUTEQ? EP. ¿Cumple con los equipos maquinarias para cumplir con sus clientes?

Figura 3. Cuenta con maquinarias y equipos.



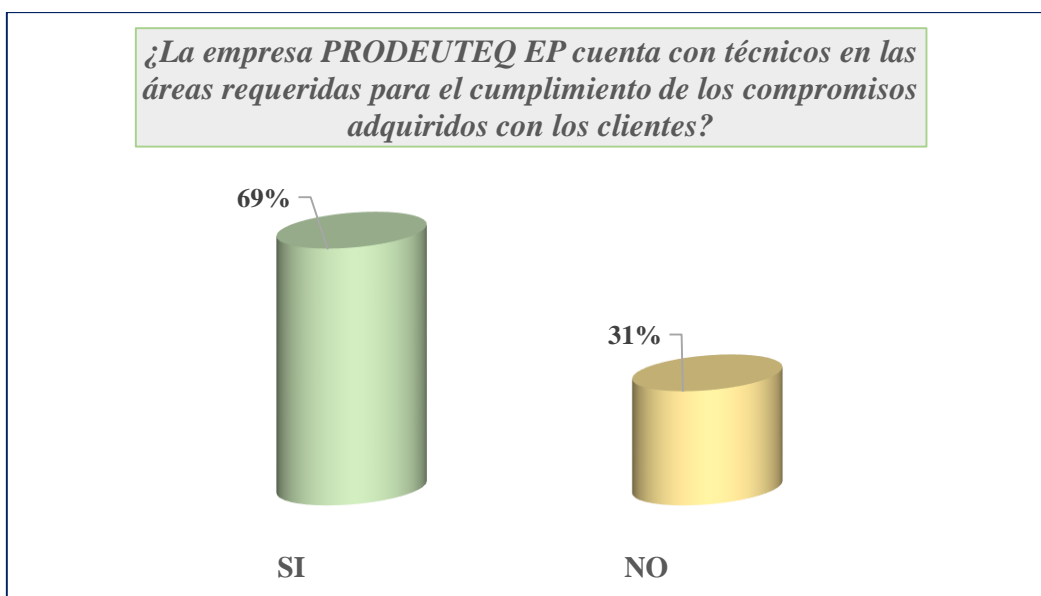
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

Los resultados evidencian que la empresa PRODEUTEQ, EP, cuenta con una estructura bien equipada, esto es un 77% manifiesta que si tienen las maquinarias y herramientas para poder trabajar, y el 23% menciona que no, esto se debe porque si existe maquinaria sin embargo algunas desconocen de todos lo que poseen, existe un desconocimiento y otras porque deben ser cambiadas, otras darle un mantenimiento y otro criterio es el que se debe innovar para que el trabajo sea más ágil y eficiente.

Pregunta 3. ¿La empresa PRODEUTEQ EP cuenta con técnicos en las áreas requeridas para el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes?

Figura 4. Personal técnico



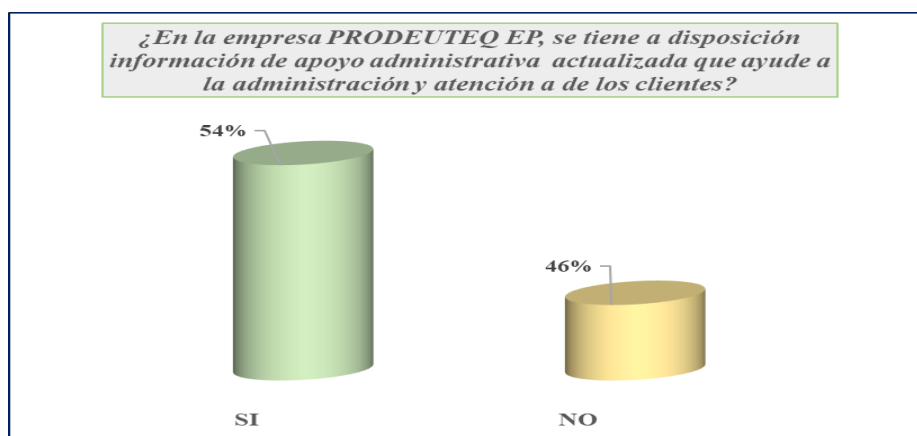
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

El 69% de los encuestados manifiesta que cuentan con personal técnicos para poder cumplir, especialmente se refieren a dar mantenimiento y remodelación de bienes e inmuebles y un 31% opina que no, y esto se debe porque si existe dos técnicos, pero cuando se requiere se realiza la contratación por un tiempo determinado para cumplir con el contrato que se adquirió lo que conlleva un tiempo por los procesos que se den realizar.

Pregunta 4. ¿La empresa se tiene a disposición información administrativa y financiera actualizada que ayude a la administración de los recursos de la institución?

Figura 5. Disposición de Información



Elaboración: Autora

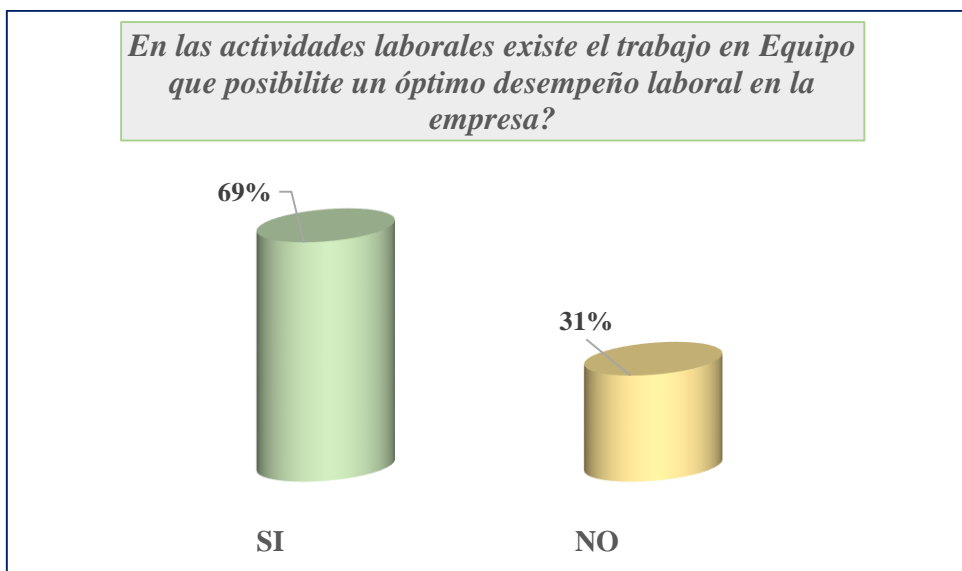
Análisis e Interpretación

Al consultar si la empresa posee información administrativa actualizada que ayude a la administración con el fin de poder atender a los clientes, el 54% de las personas encuestadas mencionaron que, si existe dicha información, mientras el 46% restante considera lo contrario.

De los resultados obtenidos se evidencia que la empresa no aplica una adecuada gestión de información que permita medir el desempeño de la empresa en referencia a la atención de los clientes.

Pregunta 5. ¿En las actividades laborales existe el trabajo en Equipo que posibilite un óptimo desempeño laboral en la empresa?

Figura 6. Trabajo en equipo



Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

De las 13 personas encuestadas en empresa, el 69% indicó que las actividades internas muy se desarrollan a través de un adecuado trabajo en equipo, un 31% cree que en la administración interna no se fomenta el trabajo en equipo además se expresó que existe debilidades en el trabajo en equipo en la gestión de la empresa.

En referencia a los resultados obtenidos se menciona que en la empresa no existe una adecuada dirección del talento humano, que permita el desarrollo de las actividades interna mediante un trabajo en equipo que ayude al desarrollo de la empresa.

Discusión objetivo 1.

De los resultados obtenidos en la investigación vinculada al primer objetivo del presente trabajo, se considera que una de las principales debilidades que posee la empresa, es la inadecuada gestión gerencial, la cual no promueve la coordinación entre las áreas administrativas, promoviendo el trabajo en equipo y comunicación activa de todos los procesos.

Según Münch (2010) en su libro Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos, refiere que la gestión administrativa es *“el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de su organización”* (p. 23).

De acuerdo con los resultados obtenidos la Gestión Administrativa influye significativamente en la Eficiencia de la empresa PRODEUTEQ, por lo que los directivos determinan que acciones deben seguir para influir adecuadamente en la institución de acuerdo con los planes y programas planteados para cada una de las unidades de negocios que contribuyen al desarrollo de la localidad.

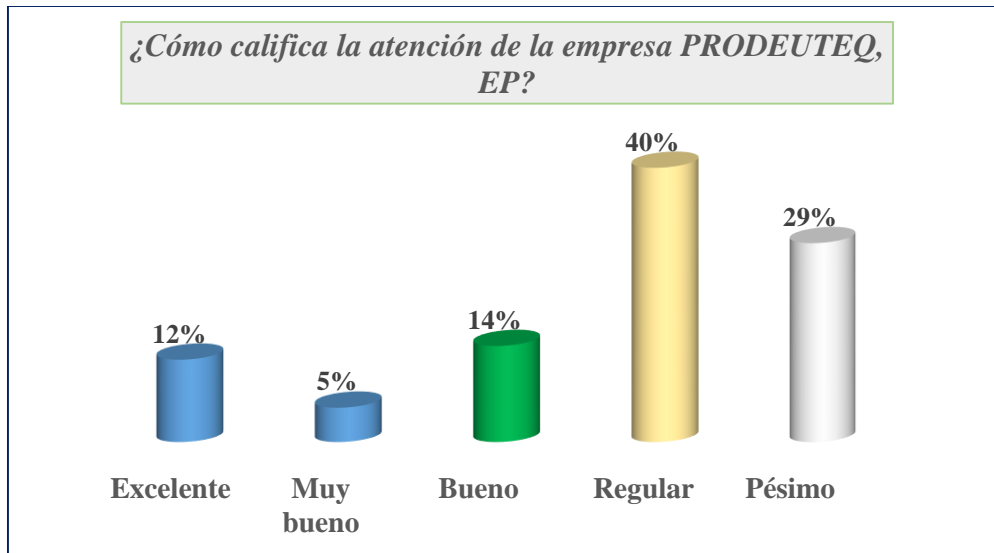
4.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA PÚBLICA PRODEUTEQ- EP DE LA UTEQ

4.2.1. Encuesta realizada a los clientes de la empresa PRODUETQ-EP

Para determinar el nivel de satisfacción se aplicó una encuesta con la escala LIKERT, con la siguiente escala: Excelente = 5; Muy bueno 4; Bueno 3; Regular 2; Pésimo 1;

Pregunta 1. ¿Cómo califica la atención de la empresa PRODEUTEQ, EP?

Figura 7. Atención de la empresa



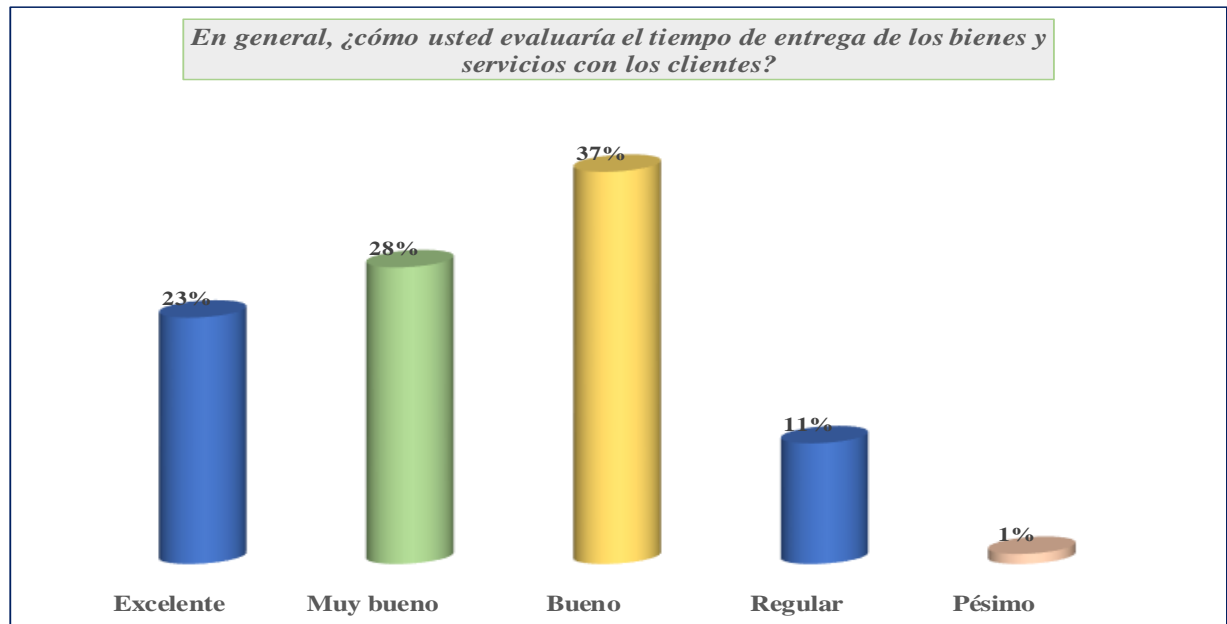
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la encuesta realizada a los clientes el 12% considera que es excelente, el 5% muy bueno, el 14% es bueno, el 40%, manifestaron que es regular y el 29% restante indicaron que es pésimo. Los clientes consideran que no existe una buena atención, esto se debe a los retrasos en los procesos y normas de cumplimiento a realizar y que se deben cumplir.

Pregunta 2. ¿En general, ¿cómo usted evaluaría el tiempo de entrega de los bienes y servicios con los clientes?

Figura 8. Evaluación de tiempo de entrega de los bienes y servicios



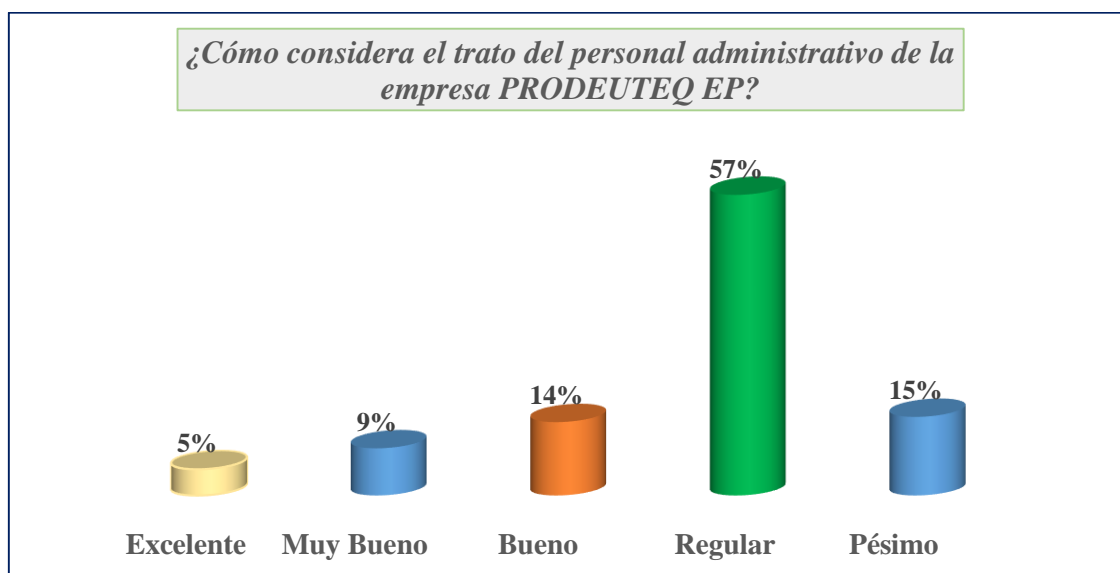
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

Se aprecia que el 23% de los encuestados manifestaron que el tiempo de entrega de los bienes y servicios con los clientes es excelente, el 28% indicaron que es muy bueno, el 37% manifestaron que es bueno, el 11% indicaron regular y el 1% manifestaron que es pésimo. Se observa cierta disconformidad en el tiempo de entrega de los bienes y servicios con los clientes.

Pregunta 3. ¿Cómo considera el trato del personal administrativo de la empresa PRODEUTEQ EP?

Figura 9. Trato del personal administrativo



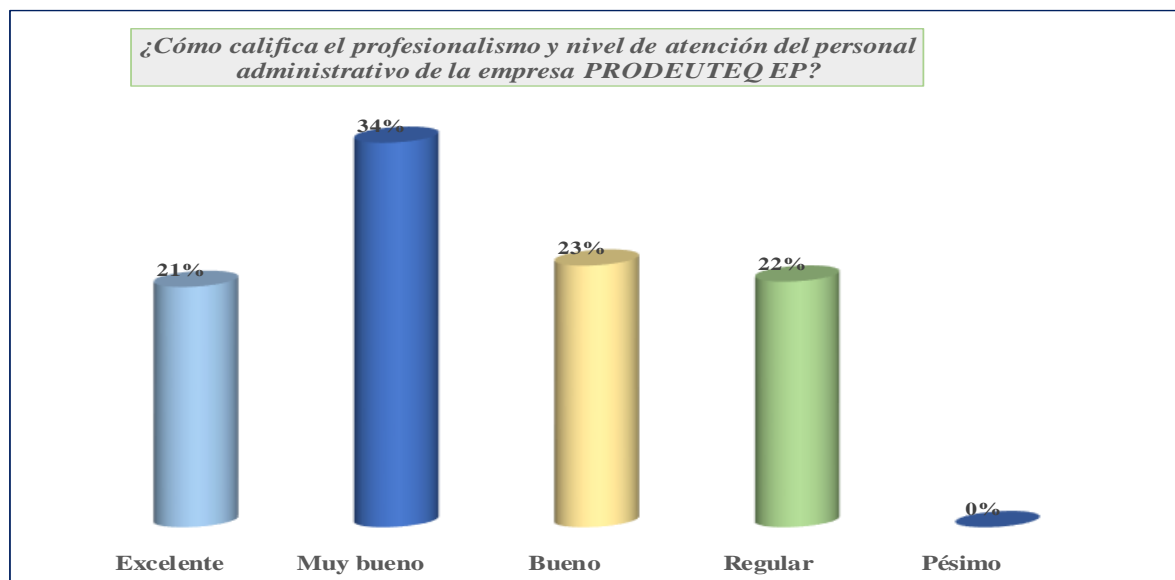
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

Sobre cómo se considera el trato del personal administrativo de la empresa PRODEUTEQ EP, el 5% indican excelente, el 9% indican muy bueno, el 14% bueno, el 57% regular y el 15% manifestaron pésimo. Se observa una debilidad en el trato del personal administrativo de la empresa a sus clientes.

Pregunta 4. ¿Cómo califica el profesionalismo y nivel de atención del personal administrativo de la empresa PRODEUTEQ EP?

Figura 10. Profesionalismo y nivel de atención



Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

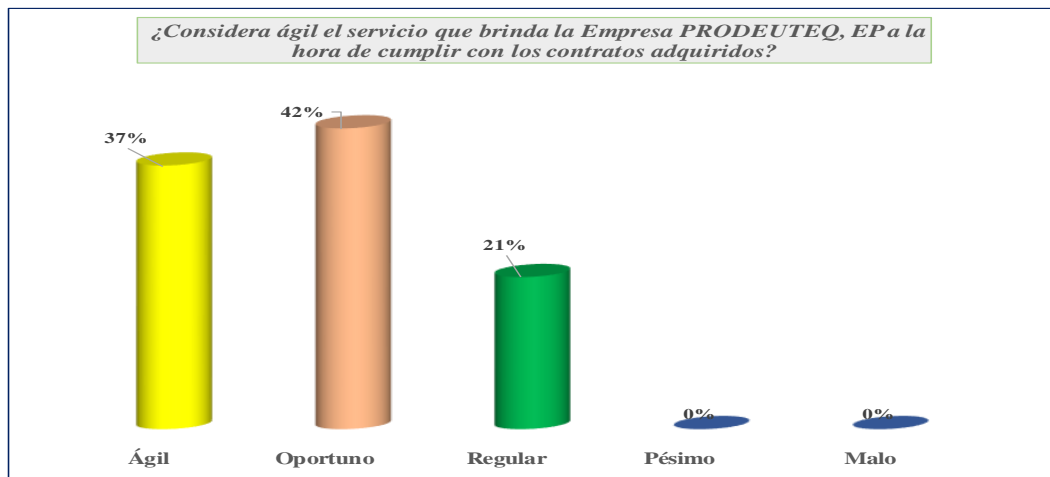
En lo referente al profesionalismo y nivel de atención del personal administrativo de la empresa PRODEUTEQ EP, el 21% indicaron excelente, el 34% muy bueno, el 23% bueno, el 22% regular y el 0% indicaron pésimo.

Pregunta 5. ¿Considera ágil el servicio que brinda la Empresa PRODEUTEQ, EP? a la hora de cumplir con los contratos adquiridos?

Para determinar la agilidad del servicio se aplicó la siguiente escala:

Ágil = 5; oportuno 4; Regular 3; Pésimo 2; Malo 1;

Figura 11. Cumplimiento de contratos adquiridos con la empresa



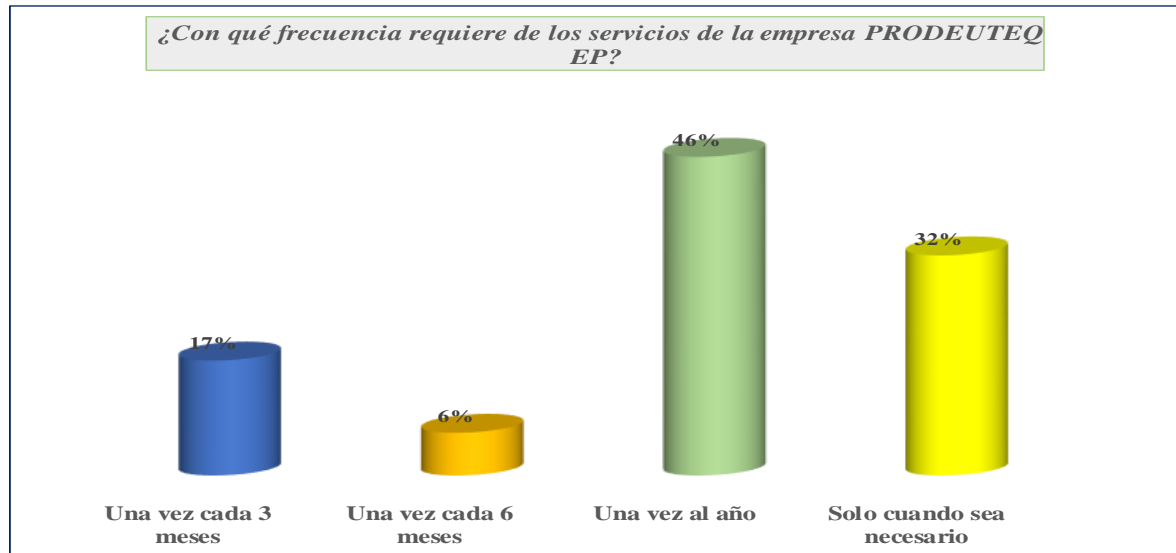
Elaboración: Autora

Análisis e interpretación

Los resultados sobre el cumplimiento de los contratos adquiridos como servicios que brinda la empresa PRODEUTEQ, EL 42% manifiestan que son oportunos. el 37% ágil y el 21% regular, relacionando la variable contratos adquiridos y su cumplimiento en la calificación de atención a los clientes donde el 64% se encuentran entre excelente y bueno, lo que se refleja una coherencia entre la atención de los servicios y el cumplimiento de contratos.

Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia requiere de los servicios de la empresa PRODEUTEQ EP?

Figura 12. Frecuencia de los servicios en la empresa



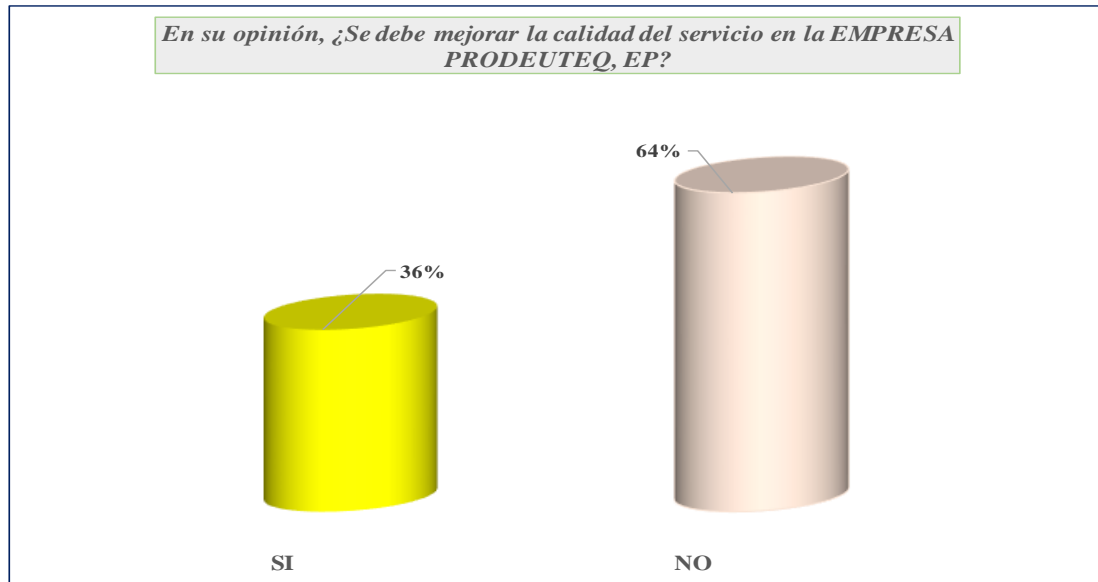
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

En referencia a la frecuencia que los clientes requieren de los servicios de la empresa, el 32% opina que cuando se hace necesario, 46% una vez al año, 6% cada 6 meses y 17% una vez cada tres meses, esto se debe a la necesidad dirigida en los cuatro unidades de negocios que son de acuerdo con los servicios, como el caso del mantenimiento y reparación de bienes e inmuebles.

Pregunta 7. En su opinión, ¿Se debe mejorar la calidad del servicio en la EMPRESA PRODEUTEQ, EP?

Figura 13. Mejorar la calidad de los servicios



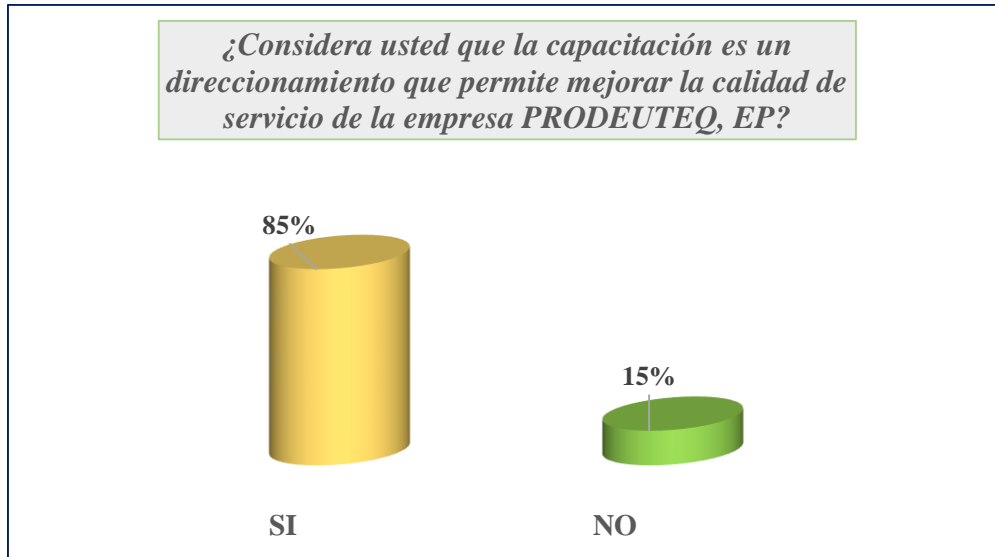
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

Los resultados evidenciaron que el 36% de los encuestados manifestaron que si se debe mejorar la calidad del servicio en la EMPRESA PRODEUTEQ, EP y el 64% manifestaron que no.

Pregunta 8. En su opinión ¿Se debe realizar capacitaciones al personal administrativo y técnicos de la Empresa PRODEUTEQ? EP?

Figura 14. Capacitación del personal



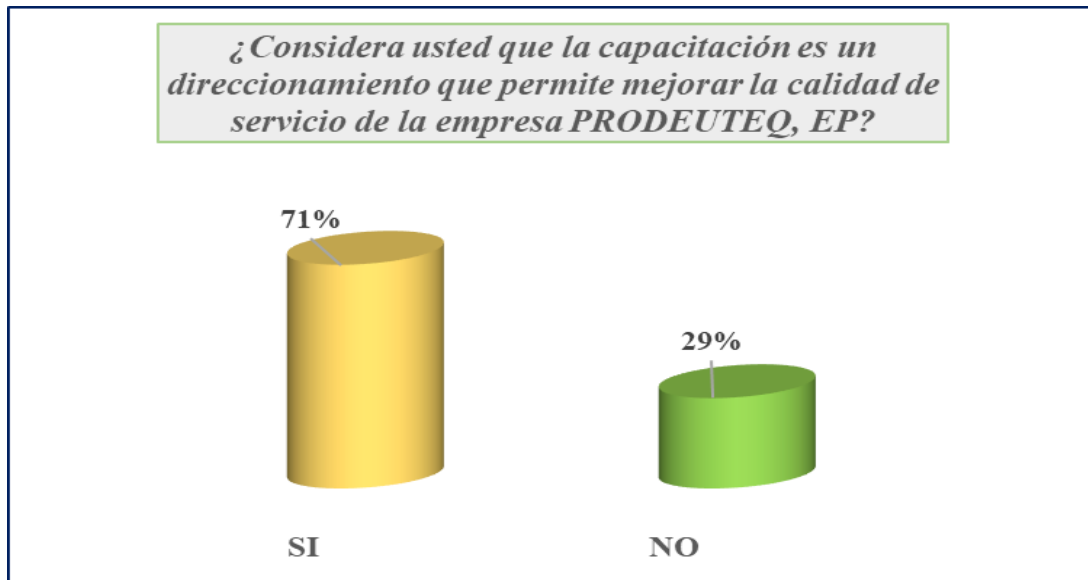
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación.

La mayoría de los encuestados manifestaron que si se debe capacitar al personal administrativo tal como se observa en la figura 14, el 85%, considera que el personal requiere de capacitación y el 15% opina que no es necesario.

Pregunta 9. ¿Considera usted que la capacitación es un direccionamiento que permite mejorar la calidad de servicio de la empresa PRODEUTEQ EP?

Figura 15. Capacitación direccionada



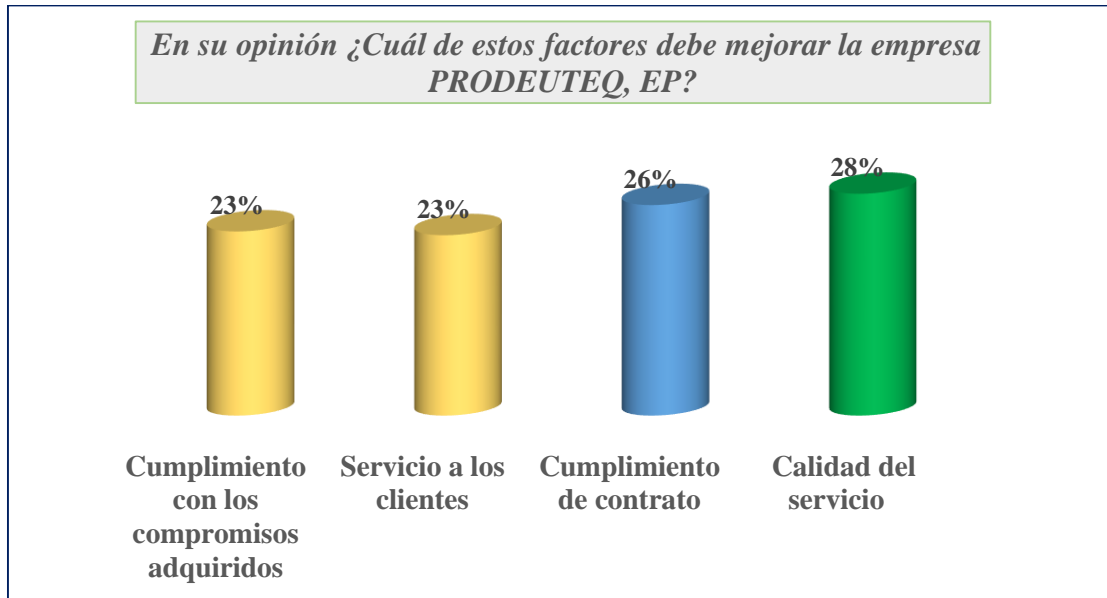
Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

El 71% de los encuestados manifiestan que deben ser planificadas y direccionadas por áreas para mejorar los servicios, y un 29% opina que no, en este sentido es porque se hace referencia a cuatro unidades de negocios que cada una tiene un fin diferente pero que se debe capacitar en función de mejorar la calidad del servicio prestado.

Pregunta 10. En su opinión ¿Cuál de estos factores debe mejorar la empresa PRODEUTEQ EP?

Figura 16. Factores para mejorar



Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

Las personas encuestadas manifestaron en un 23% que el Cumplimiento con los compromisos adquiridos es un factor que debe mejorar la empresa PRODEUTEQ EP, el 23% indicaron el factor servicio a los clientes, el 26% el factor cumplimiento de contrato, y el 28% restante indicaron que el factor calidad del servicio se debe también mejorar.

Pregunta 11. ¿Qué tan importante es para usted, que la empresa PRODEUTEQ? EP, para mejorar la gestión administrativa se genere un plan de capacitación acorde con la realidad y la tendencia actual como es la emergencia sanitaria por el Covid-19?

Figura 17. Plan de capacitación



Elaboración: Autora

Análisis e Interpretación

Los encuestados manifestaron el 73% que es muy importante las capacitaciones, el 21% le es indiferente y un 5% es poco importante.

Discusión objetivo 2.

La calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se pueden mejorar gestionando el rendimiento de los atributos del servicio; dado que no todos los atributos tienen el mismo papel, es importante descubrir el impacto de su desempeño (Mejía; Godoy & Piñas, 2018).

La satisfacción del cliente se está convirtiendo en uno de los objetivos esenciales para cualquier empresa que busque una relación a largo plazo con el cliente, llegando a considerarse como la principal prioridad de la organización (Ngo y Nguyen, 2016).

Como lo plantean Hoffman y Bateson (2011), la mejor manera de comenzar una discusión sobre la calidad del servicio es intentar distinguirla de la satisfacción del cliente; la mayoría de los expertos coinciden en que la satisfacción del cliente es una medida específica de la transacción a corto plazo, mientras que la calidad del servicio es una actitud formada por una evaluación general a largo plazo de un rendimiento. La calidad del servicio, como un área de la gestión de la calidad, por un lado, y por otro, como línea de acción de mercadeo, ha llamado la atención de investigadores y gestores en las últimas décadas, convirtiéndose en un tema importante debido a su impacto en la satisfacción del cliente (Bhatt y Bhanawat, 2016),

En la empresa pública PRODEUTEQ. EP. de la UTEQ. en su mayoría tanto directivos y colaboradores brindan un servicio de calidad, no obstante, los procesos deben cumplir con las normas legales establecidas, que cambian constantemente provoca retrasos en algunas de las gestiones en el cumplimiento con los programas que cuenta, especialmente en los de remodelación de bienes y servicios.

4.3. DISEÑO UN PLAN DE CAPACITACIÓN CONTINUA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PÚBLICA PRODEUTEQ- EP DE LA UTEQ.

Discusión Objetivo 3.

Cuando la oferta de servicios y productos tienen relación directa con las necesidades de la ciudadanía hay un equilibrio, por lo cual se sienten en sintonía tanto el usuario como el funcionario que trabaja en un área específica. Al cumplir con los requerimientos de la población se determina el camino y el futuro de la institución, por lo cual, los demandantes actualmente buscan que los servicios sean rápidos sin bajar la calidad y calidez en los insumos. Cuando no se cumple este aspecto, las instituciones principalmente públicas, en el caso de estudio se enfrenta a críticas por no cumplir con una verdadera experiencia del cliente externo.

Al promover la calidad de los servicios traerá consigo muchos beneficios para la institución, tales como: mayor lealtad y compromiso de los colaboradores hacia la institución; incremento en la productividad y mejores niveles de servicio al usuario, así como mayores niveles de satisfacción laboral, que conlleva al incremento de la cartera de clientes.

En la empresa pública PRODEUTEQ. EP, sus directivos ejercen un trabajo armónico, en equipo, existen aspectos positivos en la gestión administrativa que impulsa las unidades de negocios y que ha sido calificado de excelente y muy bueno, en el año 2020 debido al riesgo de contagio del Covid-19 se tomaron las medidas de bioseguridad continuando en el cumplimiento de sus compromisos adquiridos, además se procedió a actualizarse de

manera específica en las áreas determinada, de ahí que se plantea diseñar un plan de capacitación para quienes atienden de forma directa a los clientes.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia”

John Ruskin

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados y objetivos de la investigación se concluye:

- De acuerdo con los criterios manifestados por parte del gerente, se identificó que la empresa PRODEUTEQ. EP cuenta con una planificación, la misma que es ejecutada por parte de los directores de la unidades de negocios, si existe comunicación y coordinación entre los responsables de cada una de las unidades, se cuenta con políticas, normativas, manuales de funciones, existe la atención prioritaria a los clientes, se implementan programas de mejoramiento de la calidad de servicios, atenciones digitales en tiempo de pandemias, y se aplican estrategias comprometidas a una constante mejora en la atención de los clientes.
- A través de la valoración del nivel de satisfacción de los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP, fue posible concluir que en la variable la gestión de los servicios de calidad, la mayoría de sus ítems fueron calificados como muy buenos y en minoría regulares, datos que permitirán a la gerencia de la empresa focalizar sus esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios, así como mejorar los compromisos adquiridos, cumplimientos de entrega de los inmuebles en mantenimiento o remodelados, entre otros.
- Referente a la percepción de los clientes sobre los servicios que prestan funcionarios de la empresa, los resultados obtenidos indican en su mayoría que no es muy favorable la atención que reciben por parte del personal que labora en la empresa PRODEUTEQ. EP, por tal motivo se refleja que el personal

administrativo debe ser capacitado en poder mejorar la atención y la calidad del servicio hacia los usuarios que acuden a la empresa.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se sugiere establecer mejoras en la calidad de atención a los clientes y ejecutar estrategias que incrementen los servicios prestados, además se debe mejorar el profesionalismo del personal administrativo para aumentar el nivel de recomendación de los servicios que ofrece la empresa PRODEUTEQ.
- Se sugiere incrementar el nivel de atención a los clientes por parte del personal administrativo, mejorar la oferta de productos, ya que toda institución pública debe existir un proceso de mejoramiento de calidad de servicio y de atención a los clientes; y, se debe mejorar de forma rápida.
- Se sugiere Implementar capacitaciones para brindar mayor calidad de servicio y atención para incrementar el nivel de satisfacción y mejorar la atención, existe un gran problema de calidad de servicio por lo que se debe ejecutar propuestas y estrategias que ayudan a mejorar todos los factores que intervienen en la atención al cliente, es necesario implementar un plan de capacitación inmediato.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA ALTERNATIVA

“Somos lo que hacemos día a día. de modo que la excelencia no es un acto sino un hábito”

Aristóteles

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA PRODEUTEQ

6.2 JUSTIFICACIÓN

De la Investigación realizada y de las conclusiones a las que se ha podido, llegar luego del análisis de la información recopilada se evidencia que, son varios los factores que hacen que los personales no apliquen los procedimientos adecuados y que se ve afectado en los procesos. Porque el sistema también los obliga a seguir siendo tradicionalistas.

El mejoramiento del servicio no solo es conveniente, sino, necesario ya que la competitividad de una empresa se basa en un sistema de gestión de calidad eficiente. La empresa PRODEUTEQ, se detectó un incremento de inconformidad por la insatisfacción del servicio percibido por los clientes en las diferentes áreas de la empresa, lo cual ha motivado la realización de este proyecto de investigación y presentación de la actual propuesta. La aplicación de la propuesta pretende contribuir a que la empresa PRODEUTEQ, La finalidad es tener una cartera de clientes satisfecha por la atención recibida de parte de los colaboradores de la empresa, a su vez, obtenga mayor rentabilidad e ingresos, los mismos que sean retribuidos en la mejora e innovación, y producir fuentes alternativas de ingresos y de auto gestión a través de la utilización eficiente y con criterio empresarial de activos fijos y talentos humanos, en el desarrollo de diversas actividades productivas.

6.3 FUNDAMENTACIÓN

El plan de capacitación contempla apoyo logístico, administrativo y de materiales didácticos que requieran los multiplicadores y replicadores, así como los organismos ejecutores de las propuestas específicas de organización y capacitación;

En base a la Constitución de la República del Ecuador, como lo enuncia en el capítulo primero sobre los principios de aplicación de derechos y en los siguientes artículos:

Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona en sus artículos 26, 27, 28:

Art. 26.- “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo” (p.16).

Art. 27.- “Establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (p.16)

Art. 28.- “Señala entre otros principios que la educación responderá al interés público, y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos” (p.16). Reglamento de

Escuelas de Capacitación para Conductores profesionales – Agencia Nacional de Tránsito (2013), considera que son:

6.4 OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Diseñar un plan de capacitación para los colaboradores de la empresa pública PRODEUTEQ. EP.

6.4.2. Objetivo Específicos

- Plantear talleres a través de una planificación organizada y responsable
- Socializar el para que sea aprobado y posteriormente aplicado

6.5 IMPORTANCIA

La elaboración y manejo o uso de metodologías, es un tema que no se le ha dado la relevancia necesaria, muchas de las veces porque vemos que eso es solo para algunos determinados; de esta forma piensan los involucrados que laboran en los organismos gubernamentales, ya que quieren evitarse la fatiga de aplicar herramientas y mucho más hacer partícipe a todos los beneficiarios. Se debe cambiar esta concepción, ya que cuando se ha visto, que un carpintero cuando va a trabajar prescinde de su serrucho y su martillo, o un albañil de su pala y metro, y así por el estilo. En cuanto a estos obreros lo único que cambia es la obra, pues nosotros como personal involucrado construimos y planteamos proyectos que deben ser pertinentes y acorde a las demandas sociales.

6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El proyecto se desarrollará en la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo Prodeuteq-Ep.

Dirección: Av. Quito, Cdla nuevo Quevedo

Número de participantes 15

Número de Directivos: 4

El Inicio del Proyecto se lo realizará en los meses de mayo y octubre del 2022 y tendrá una duración de un año, para su evaluación final.

6.7 FACTIBILIDAD

El desarrollo de un plan de capacitación es viable ya que la empresa cuenta con la infraestructura necesaria y el presupuesto asignado para realizar las capacitaciones y mejorar la calidad de servicio que ofrece la institución.

6.7.1 Factibilidad técnica

Desde el punto de vista técnico es factible, porque la evolución y perfeccionamiento de en atención a los clientes, liderazgo, deben hacer de los coordinadores, gestores un ente dinámico que no debe quedar al margen de este desarrollo. dado que el objetivo de la empresa pública busca contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y el buen vivir de la población ecuatoriana, promoviendo el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado con eficiencia, racionabilidad, rentabilidad y control social, por tanto, para impulsar su proceso de desarrollo productivo,

6.8. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA PRODEUTEQ, EP.

I. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

La empresa pública PRODEUTEQ. es una empresa, dedicada a la prestación de servicios con cuatro unidades de negocios.

ESCUTED, prestan el servicio de educación con la Escuela de Conductores Profesionales de la UTEQ., La unidad de negocio Centro de Capacitación Profesional, CECAPRO

La unidad de negocio de Producción y Comercialización de Bienes y Servicios, PRCOMBISE y la Unidad de negocio Centro de mediación y solución de conflictos (SOLUTEQ).

II. JUSTIFICACIÓN

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona. Sin embargo, en la mayoría de las organizaciones de nuestro País, ni la motivación, ni el trabajo aprovechan significativos aportes de la fuerza laboral y por consiguiente el de obtener mayores ganancias y posiciones más competitivas en el mercado.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios de asesoría y consultoría empresarial.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación en el área del desarrollo del recurso humano y mejora en la calidad del servicio al cliente.

III. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la empresa pública PRODEUTEQ. EP

IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACION

El propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a: mejorar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, la captación de clientes satisfechos.

- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.

- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de los clientes
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- Mantener a los colaboradores al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

6.8-1. Objetivo General

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en cada una de las actividades, para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

6.8.2. Objetivos Específicos

- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de puestos específicos.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

VI. METAS

Capacitar al 100% Gerente, coordinadores, técnicos y personal administrativo de la empresa pública PRODEUTEQ. EP.

VII. ESTRATEGIAS

Las estrategias para emplear son.

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos casuísticos de su área.
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.

VIII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION

6.8.3. TIPOS DE CAPACITACIÓN

Capacitación Inductiva: Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

Capacitación Preventiva: Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo de la institución

Capacitación Correctiva: Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar «problemas de desempeño». En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Capacitación para el Desarrollo de Carrera:

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, de acuerdo con las funciones y con el desempeño eficiente en atención a los clientes...

6.9. MODALIDADES DE CAPACITACIÓN

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación: Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento y desempeño de la empresa

Actualización: Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos esencialmente en atención, calidad de los servicios.

Especialización: Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Perfeccionamiento: Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

6.10. NIVELES DE CAPACITACIÓN

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

Nivel Básico: Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

Nivel Intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

Nivel Avanzado: Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es

preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

IX. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los colaboradores, para ello se está considerando lo siguiente:

TEMAS DE CAPACITACIÓN

SISTEMA INSTITUCIONAL

Planeamiento Estratégico

Administración y organización

Cultura Organizacional

Gestión del Cambio

GERENCIA Y SERVICIOS DE CALIDAD

Gerencia de servicio de atención al cliente

Calidad del servicio

Habilidades administrativas

Inteligencia emocional.

Coaching y Liderazgo

X. RECURSOS

HUMANOS: Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: expertos profesionales en las áreas

MATERIALES:

Infraestructura. - Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia de la empresa.

Mobiliario, equipo y otros. - está conformado por carpetas y mesas de trabajo, computadoras, entre otros. .

Documentos técnicos – educativo. - entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

XI. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación será financiado con ingresos propios presupuestados de la empresa

XIII. PRESUPUESTO

El presupuesto es de \$1200,00

6.11. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Será de fácil aplicación por los colaboradores y gestores, por cuanto los mismos recibirán la capacitación pertinente, a más de ello la Legislación y normativas vigente, permiten que las Instituciones desarrollen proyectos viables y factibles que permitan mejorar en habilidades, relaciones interpersonales, atención a los clientes, creatividad e iniciativas para ser competitivos y lograr las metas de la empresa PRODEUTEQ

6.12 PLAN DE TRABAJO

PLAN DE CAPACITACIÓN

ETAPA DE:

Socialización de la propuesta y motivación para concienciar a los participantes sobre la importancia de la capacitación y lograr un alto nivel de satisfacción de los clientes.

Capacitación a los directivos y coordinadores, asistentes.

➤ TALLER 1

Gerencia de servicio de atención al cliente
Calidad del servicio

➤ TALLER 2

Habilidades administrativas
Inteligencia emocional.
Coaching y Liderazgo

ACTIVIDADES

- ✓ Reunión con autoridades, directivos y coordinadores de las unidades de negocios.
- ✓ Socialización del plan de capacitación
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Atención Profesional de la atención de los clientes
- ✓ Tipologías de los clientes
- ✓ Técnicas de Autocontrol
- ✓ Dinamismo.
- ✓ Capacidad de organización.
- ✓ Capacidad de adaptación.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Habilidades interpersonales.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Aplicación del coaching y mejora del personal del ser humano
- ✓ Coaching y desarrollo social
- ✓ Coaching y Liderazgo

RESPONSABLES

Autoridades
Autor del Proyecto.

Autoridades
Autor del proyecto.

Autoridades
Autor del proyecto.

FECHA

al 12 de mayo al 14 del 2022

15 al 30 de junio del 2022

1 al 15 julio del 2022

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril Freire, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del Talento Humano*. Amabato: Universidad Técnica de Ambato.
- Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacoli*(82), 50-62.
- Acosta, G. (2008). Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, I(2), 79-100.
- Aghón, G., Alburquerque, F., & Cortes, P. (2011). *Desarrollo económico local y descentralización en América Latina: Análisis comparativo*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Aguirre, J., Fernandez, A., Escamilla, J., Díaz Faes, C., Rodríguez, R., Ruano, F., & Bustamante, R. (2012, P. 15). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: INMARAG, S.A.
- Alcaraz Rodríguez, R. (2011). *El emprendedor de éxito*. México: McGraw-Hill.
- Alfaro, M. (2013). El Know How y su aplicación práctica en el contrato de franquicia. *Revista Judicial*, 233-273.
- Bermúdez Carrillo, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XVI(33), 1-25.
- Blanco. (2012, p. 4). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Colombia: Ecoe.
- Blanco, M., Ganduglia, F., & Rodríguez, D. (2018). *El mercado y la comercialización*. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura.
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID.
- Campuzano, A. (2017). *Gobierno corporativo y prácticas tributarias*. Jurua: Torre de Arjoz.

- Castillejo, C. (4 de Julio de 2014). *Programa de auditoría*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de Programa de auditoría:
<https://es.scribd.com/doc/61076895/Programa-de-Auditoria>
- Castro, G., & Moros , M. (Diciembre de 2015). Las TIC en la calidad de servicio ofrecida por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios. *Revista Científica Compendium*(35), 117-123.
- Contraloría General del Estado. (2012). *Código de ética de la Contraloría General del Estado*. Quito, Ecuador: Acuerdo de la Contraloría General del Estado 6.
- Cordova, M. (2014). *Analisis Financiero*. Bogota: Ecoe.
- Crissien Castillo, J. (2015). Gerencia del siglo XXI. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(54), 59-83.
- Cristeche, E., & Penna, J. (2008). *Métodos de valoración económica de los servicios ambientales*. 2011: Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria.
- Díaz Muñoz, G., & Guambi Espinosa, D. (2018). La innovación: baluarte fundamental para las organizaciones. *INNOVA*, 3(10), 212-229.
- Duque Oliva, E. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.
- Espino. (2014, p. 8). *Fundamentos de Auditoría*. México: Grupo Editorial Patria.
- Estupiñan. (2015, p. 20). *Control Interno y fraude*. Colombia: Ecoe.
- Fernández, M., & Motto, M. (2014). *Servicio y atención al cliente en restaurante*. Madrid, España: Ideas propias.
- Figuroa, M. (01 de Febrero de 2009). *El riesgo de auditoría y sus efectos sobre el trabajo del auditor independiente*. Costa Rica: Chiado Editorial. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017
- Figuroa, V. (2012, p. 44). *Aplicaciones prácticas de las NIIF*. Costa Rica: Tecnológica de Costa Rica.

- Fredrick, S., & Téllez, C. (2018). *Talento Humano en las MIPYMES e Instituciones Públicas*. Chontales, Nicaragua: MANAGUA.
- Gil, M., & Benaiges, D. (2012). *Concepto, contenido y objeto de la administración de empresas*. Quito: UOC.
- Guadarrama Tavira, E., & Rosales Estrada, E. (2015). Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y repetición del cliente. Análisis y reflexión teórica. *Ciencia y Sociedad, XL(2)*, 307-340.
- Guerrero, J., & Galindo, J. (2014). *Contabilidad para Administradores* (Primera ed.). México DF: Grupo Editorial Patria.
- Horne, V. (2013, p.169). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mexico: Pearson.
- La Norma Internacional de Auditoría 260. (2016). Comunicación con los responsables del gobierno de la entidad. *Resolución del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas*, 1-28.
- Lacalle, G., & Reyes, E. (2016). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Lima: EDITEX.
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. (Primera ed.). México DF, México: Grupo Editorial Patria.
- Madariaga. (2010, p.23). *Manual Práctico de Auditoría*. Madrid: Deusto.
- Mallo, C., & Pulido, A. (2010, p.44). *Contabilidad Financiera Un Enfoque Actual*. Madrid: Paraninfo.
- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar*. *Pensamiento y gestión(40)*, 129-158.
- Mantilla. (2013, p. 48). *Auditoría del Control Interno*. Colombia: Ecoe.
- Mantilla, S. A. (2007). *Auditoría Financiera de Pymes*. New York, Usa: Ecoe.

- Márquez, L., Cuétara, L., Cartay, R., & Labarca, N. (2019). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(1), 233-253.
- Mejía, C. (2018). Indicadores de efectividad y eficacia. *Planning*(9810), 1-4.
- Mendoza, A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramel, N. (2014). *Las áreas funcionales en las organizaciones*. La Plata: EDULP.
- Mora Contreras, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, X(2), 146-162.
- Mora, L., Duran, M., & Zambrano, J. (Octubre de 2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de las ciencias*, 2(4), 511-520.
- Nagles, N. (2017). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 77-87.
- Ortiz Velásquez, M. (2017). *Marketing. Conceptos y aplicaciones*. Barranquilla, Colombia: Verbum.
- Payne, A. (2006). La Esencia de la Mercadotecnia de Servicios. *Prentice Hall*, 4-5.
- Peña, A. (2011, p.5). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.
- Peña, M., & Durán, N. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, I(7), 201-222.
- Proaño, W., & Almendariz, J. (2020). Procesos administrativos y su incidencia en el departamento de planificación y territorio del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 15-28.

- Quintero, J., & Sánchez, J. (2006). La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. *TELOS*, VIII(3), 377-389.
- Rodríguez García, J. (2018). *Resistencia al cambio de los colaboradores y su efecto en el desarrollo organizacional*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(06), 11.
- Roman. (2018, p.14). *Estados Financieros Básicos*. México: Fiscales ISEF.
- Sabatini, F., & Arenas, F. (2005). Entre el Estado y el mercado: resonancias geográficas y sustentabilidad social. *EURE*, XXVI(79), 11-37.
- Sáinz, K. (2015). *Posicionamiento: la batalla por su mente*. México: Mc Graw Hill.
- Sala, G. (2015). *Gestión de un pequeño comercio*. Quito: Editex.
- Sánchez, G. (2010). *Auditoría de estados financieros*. México: Printed in México.
- Sánchez, M. (2015). *Administración* (Segunda ed.). México DF, México: Grupo Editorial Patria.
- Sangri Coral, A. (2014). *Introducción a la mercadotecnia*. México: Grupo Editorial Patria.
- Tanaka, G. (2015). *Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones*. Perú: Printed in Perú.
- Vidales, L. (2012). *Glosario de términos financieros*. California: Plaza y Valdés.
- Zapata Guerrero, E. (2004). Las PyMES y su problemática empresarial. Análisis de casos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(32), 119-135.

ANEXOS

“Sólo la inteligencia se examina a
sí misma”

Jaime Balmes

Anexo 1. Certificado URKUND

Roque Vivas Moreira

DIRECTOR DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito hacer llegar los resultados obtenidos por el paquete de URKUNG. respecto al trabajo de Investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFERTA LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP 2019-2020”**. A cargo del aspirante a Magister. Ing. Magdalena Zambrano Intriago portadora de la cédula de identidad 1206333013, de la estudiante de la maestría en Administración de Empresas, cuyo resultado del análisis es el siguiente.



Document Information

Analyzed document	PROYECTO MAESTRÍA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EMPRESA PRODEUTEQ-EP UTEQ MAGDALENA ZAMBRANO INTRIAGO.pdf (D130144701)
Submitted	2022-03-11T22:28:00.0000000
Submitted by	Nelly Manjarrez
Submitter email	nmanjarrez@uteq.edu.ec
Similarity	5%
Analysis address	nmanjarrez.uteq@analysis.urkund.com

Atentamente,

Ing. Emma Mendoza Vargas MSC.
DIRECTORA DEL PROYECTO

Anexo 2. Encuesta para los clientes de la empresa PRODEUTEQ-EP



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP.

Objetivo: Evaluar la gestión administrativa de la empresa PRODEUTEQ EP, y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios para realizar una propuesta de mejoramiento continuo.

1. ¿Se realiza acciones para mejorar la calidad de los servicios PRODEUTEQ EP?
2. ¿Se han establecido estrategias para mejorar con el cumplimiento de los contratos y compromisos adquiridos por parte de la empresa PRODEUTEQ EP?
3. ¿Para qué áreas tiene desarrolladas estrategias dentro de la empresa PRODEUTEQ?
4. ¿Existe Manual de procedimientos para contratar personal técnico
5. ¿Quiénes toman las principales decisiones en la empresa PRODEUTEQ? EP?.
6. ¿Existe Manual de funciones y procedimientos para evaluar el Personal en cumplimiento de lo planificado?
7. ¿Se aplican procedimientos del control las unidades de negocios para verificar la atención a los clientes en la empresa?
8. ¿Se han implementado estrategias para satisfacer a los clientes?
9. ¿Cada que tiempo se realiza capacitaciones al personal administrativo, financiero y técnicos?
10. ¿Considera que es necesario capacitar al personal continuamente?

Anexo 4. Encuesta para los clientes de la empresa PRODEUTEQ-EP



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDAS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PRODEUTEQ-EP.

Clasifique los siguientes indicadores de las prácticas de Recursos Humanos que se realizan en su entidad de acuerdo con la escala de 5 puntos (Marque con una X).

5. Excelente 4. muy bueno 3. Regular 2. Pésimo 1. N/A

1. ¿Cómo califica la atención de la empresa PRODEUTEQ, EP?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿En general, ¿cómo usted evaluaría el tiempo de entrega de los bienes y servicios con los clientes?					
3. ¿Cómo considera el trato del personal administrativo de la empresa PRODEUTEQ EP?.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Cómo califica el profesionalismo y nivel de atención del personal administrativo de la empresa PRODEUTEQ EP?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ágil 4. Oportuno 3. Regular 2. Malo 1. N/A					
5. ¿Considera ágil el servicio que brinda la Empresa PRODEUTEQ, EP? a la hora de cumplir con los contratos adquiridos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.Una vez cada 3 meses; 4.Una vez cada 6 meses; 3. Una vez al año; 2. Sólo cuando sea necesario 1. Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Con qué frecuencia requiere de los servicios de la empresa PRODEUTEQ EP?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 cumplimiento con los compromisos adquiridos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Servicio a los clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cumplimiento de contrato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Calidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. No aplica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. En su opinión, ¿Se debe mejorar la calidad del servicio en la EMPRESA PRODEUTEQ, EP?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. En su opinión ¿Se debe realizar capacitaciones al personal administrativo y técnicos de la Empresa PRODEUTEQ? EP?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ¿Considera usted que la capacitación es un direccionamiento que permite mejorar la calidad de servicio de la empresa PRODEUTEQ EP?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. En su opinión ¿Cuál de estos factores debe mejorar la empresa PRODEUTEQ EP?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿Qué tan importante es para usted, que la empresa PRODEUTEQ? EP, para mejorar la gestión administrativa se genere un plan de capacitación acorde con la realidad y la tendencia actual como es la emergencia sanitaria por el Covid-19?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo 5. Encuesta al personal de la empresa PRODEUTEQ-EP

Tabla 3. Coordinación y comunicación

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
Excelente	5	38%
Muy bueno	5	38%
Bueno	2	15%
Regular	1	8%
Pésimo	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 4. Equipos y Maquinarias

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
SI	10	77%
NO	3	23%
Total	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 5. Técnicos

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
SI	9	69%
NO	4	31%
Total	13	69%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 6. Disposición de Información

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
SI	7	54%
NO	6	46%
Total	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 7. Trabajo en equipo

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
SI	9	69%
NO	4	31%
Total	13	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Anexo 6. Encuesta a los clientes de la empresa PRODEUTEQ-EP

Tabla 8. Atención del personal

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
Excelente	27	12%
Muy bueno	10	5%
Bueno	29	14%
Regular	85	40%
Pésimo	61	29%
Total	212	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 9. Tiempo de entrega

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
Excelente	49	23%
Muy bueno	59	28%
Bueno	78	37%
Regular	24	11%
Pésimo	2	1%
Total	212	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 10. Trato del personal administrativo

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
Excelente	11	5%
Muy bueno	19	9%
Bueno	29	14%
Regular	120	57%
Pésimo	33	15%
Total	212	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 11. Profesionalismo

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
Excelente	45	21%
Muy bueno	72	34%
Bueno	49	23%
Regular	46	22%
Pésimo	0	0%
Total	212	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 12. Cumplimiento de contratos

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
Ágil	78	37%
Oportuno	89	42%
Regular	45	21%
Pésimo	0	0%
Malo	0	0%
Total	212	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 13. Frecuencia de los servicios

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
Una vez cada 3 meses	35	17%
Una vez cada 6 meses	13	6%
Una vez al año	97	46%
Solo cuando sea necesario	67	32%
Total	212	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 14. Calidad del servicio

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
SI	77	36%
NO	135	64%
Total	212	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 15. Capacitación

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
SI	185	85%
NO	27	15%
Total	212	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 16. Direccionamiento en la capacitación para mejorar la calidad

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
SI	151	71%
NO	61	29%
Total	212	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 17. Factores para mejorar

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
Cumplimiento con los compromisos adquiridos	49	23%
Servicio a los clientes	48	23%
Cumplimiento de contrato	56	26%
Calidad del servicio	59	28%
Total	212	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021.

Tabla 18. Plan de capacitación

Variable	Frecuencia	Valor porcentual
Muy Importante	156	73%
Indiferente	45	21%
Poco Importante	11	5%
Total	212	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los clientes de la empresa PRODEUTEQ. EP. Noviembre, 2021