



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - OCTUBRE 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN CONSORCIO MEGA DE LA CIUDAD DE
MILAGRO**

EGRESADA:

CARBO CASTRO MAYRA ROSARIO

TUTOR:

ING. FRANKLIN RAFAEL MORALES REYNA MAE.

AÑO 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DESARROLLO	4
CONCLUSIONES	13
BIBLIOGRAFÍA	14
ANEXOS	16
Anexo 1. Encuesta a los clientes de consorcio Mega de la ciudad de Milagro	16
Anexo 2. Carta de Autorización	19
Anexo 3. Informe de Urkund	21

INTRODUCCIÓN

En las empresas se desarrollan procesos sean estos productivos o no, todos encaminados a ofrecer un producto o servicio a los consumidores con la finalidad de obtener ingresos a través de la venta de los mismos, uno de los pilares de este proceso es el cliente y su plena satisfacción; por lo mismo las empresas se ven avocadas a realizar continuos estudios que puedan medir el grado de satisfacción que tienen los clientes con los productos adquiridos en la organización, y poder así determinar que estrategias se pueden implementar para poder corregir los errores cometidos hasta ese momento.

Este trabajo de investigación está enfocado en la sublínea de investigación de la carrera de comercio “Marketing y Comercialización”, el objetivo de este estudio e caso es conocer el grado de satisfacción de los clientes del consorcio Mega de la ciudad de Milagro, para lo cual se establecen contestar preguntas que permitirán realizar las conclusiones pertinentes del caso, ¿Qué factores afectan la satisfacción del cliente del consorcio Mega?, ¿Cuál es la percepción que tiene el cliente sobre el servicio del consorcio Mega?

Para esta investigación se tomó como base la metodología cualitativa, mediante una investigación descriptiva, así mismo se utilizó los métodos bibliográfico, científico e inductivo; se usó la técnica de recolección de información denominada encuesta por lo cual se diseñó un cuestionario específico que se utilizó con los clientes del consorcio Mega, para conocer de manera primaria la información necesaria que permita llevar el proceso del estudio de caso planteado, se tuvo toda la predisposición del administrador para realizar la investigación sobre esta empresa.

DESARROLLO

El consorcio Mega es una empresa que fue creada hace más de un año en la ciudad de Milagro, se dedica a brindar servicios eléctricos, en la actualidad es contratista de CNEL-EP, realiza los procesos de corte y reconexión de energía eléctrica en toda la ciudad, en este tiempo que ha tenido de vida empresarial, es importante que se realice una investigación acerca de si los servicios que presta son satisfactorios para los clientes actuales, teniendo en cuenta que la actividad que realiza es muy tediosa y conlleva mucha responsabilidad en su aplicación.

(Kathryn, 2018) sobre las empresas de contratación eléctrica y sus beneficios afirmo lo siguiente:

La contratación eléctrica es una carrera lucrativa para el profesional experto. Como un contratista con licencia, habrás dado el primer y más importante paso para ganar dinero significativo en este campo. Además del salario que te pagarás a ti mismo como un contratista, cosecharás los beneficios financieros de la ejecución de un negocio rentable. Como propietario de un negocio, estarás en control de determinar qué proyectos son los más rentables, la comercialización de los mismos y el control de los gastos, todo lo cual tendrá un impacto directo en tu margen de beneficio. En algunas comunidades, la competencia puede ser intensa, por lo que una excelente calidad de trabajo y buenas habilidades de negocios, serán importantes para tu éxito. (pág. 3)

Las empresas que se dedican a la parte eléctrica y en especial cuando son contratistas del estado tienen un mercado en el cual los clientes no pueden cambiarse de proveedor al ser los únicos oferentes de este servicio público, de lo que si deben darse el tiempo de conocer es como sus clientes perciben el servicio que ellos prestan en la ciudad, generalmente existen varios

inconvenientes que se presentan al momento de incursionar en este sector y que se detallan a continuación en este caso de estudio.

El servicio público es aquel brindado por el Estado, ya sea directamente o bajo su control y regulación. Así, se busca asegurar el abastecimiento a la población de ciertos productos considerados esenciales. Es decir, los servicios son considerados públicos cuando el Gobierno los provee. Esto puede ser, mediante entidades o empresas estatales. Sin embargo, también existe la posibilidad de que el servicio público lo desarrolle un privado. Esto, siempre que la empresa esté sujeta a supervisión y fiscalización del gobierno. El Estado decide encargarse de la oferta de ciertos servicios para satisfacer necesidades básicas y asegurar acceso mínimo a la población. Puede ser el caso del agua y la electricidad. (Westreicher, 2020, pág. 1)

Uno de los problemas que se presentan son los tiempos largos de espera ya que se tiene 10 horas para hacer una reconexión urbana y 24 rural esto es mucho tiempo para los usuarios del servicio debido a que este servicio es básico para poder realizar múltiples actividades que requieren conectarse a la electricidad y al no tenerlo en los tiempos requeridos causa malestar e inconformidad entre los ciudadanos lo que se refleja en quejas y reclamos especialmente en redes sociales.

Aunque es algo que no siempre se tiene en cuenta, diferentes estudios sobre marketing y mercados ponen de manifiesto que los tiempos de espera de los clientes pueden influir positiva o negativamente en la estrategia de fidelización. Si un consumidor siente que está esperando demasiado para recibir un servicio, acabará por sentirse descontento y buscará otras alternativas. De ahí la necesidad de conseguir que los tiempos de espera estén bien gestionados y sean lo más breves posibles. La mejor solución suele ser contar con un

software de gestión de citas y clientes, porque evitará que los clientes tengan alguna de estas experiencias negativas. (Redautonomos, 2020, pág. 2)

La espera del cliente en este caso para la reconexión del servicio eléctrico tiene sus demoras, no porque la empresa lo quiera hacer así, sino que los procesos que se manejan están diseñados en la actualidad con esa variable de procesos que se deben cumplir de manera obligatoria para poder dar solución a cada una de las inquietudes de los clientes, más aún en determinadas actividades que requieren de la presencia del ser humano como factor principal, no es tan fácil llevar las acciones necesarias para la reconexión del servicio eléctrico.

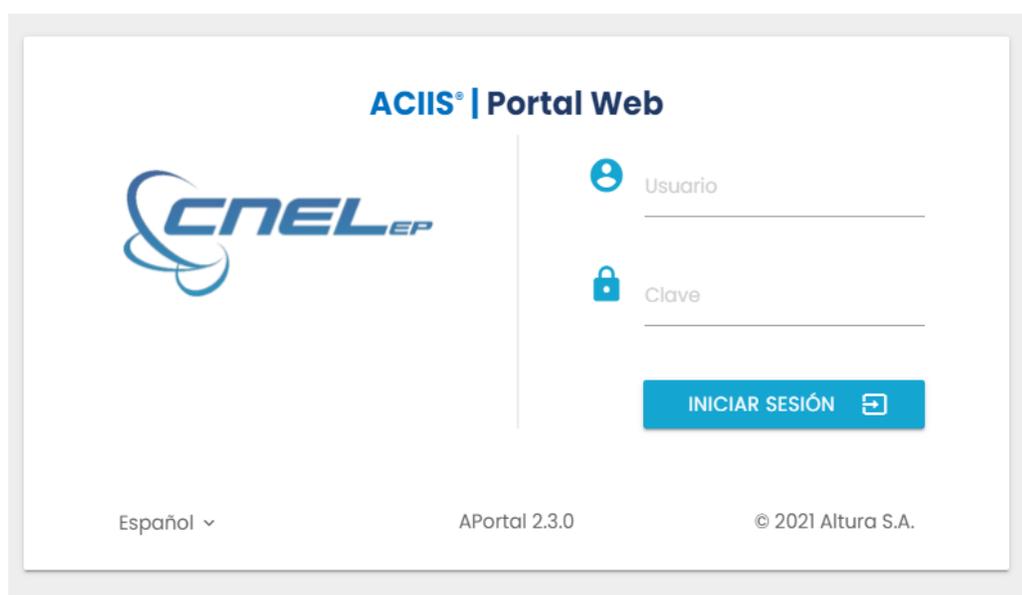
No es suficiente, para organizaciones basadas en servicios, preocuparse por cuánto han esperado aquellos que están esperando su turno, sino también por cómo es apreciado ese tiempo de espera. Dependiendo de la experiencia, una espera de 3 minutos puede sentirse instantánea o eterna. Entender qué factores impactan en la espera, es el primer paso para un mejor proceso de manejo de turnos. Por eso, resulta fundamental conocer la psicología de la espera. (Noble, 2020, pág. 3)

Otro de los problemas que se presentan muy a menudo en el consorcio Mega tiene que ver cuando la plataforma utilizada por la empresa falla esto hace que no se visualice la acción de reconexión (datos de los usuarios que han cancelado) y por este motivo la empresa no puede proceder a realizar la respectiva reconexión, este es el problema que conlleva a lo ya visto que es la demora en atender los requerimientos de los clientes o abonados del servicio eléctrico en la ciudad de Milagro Zona 1GC.

Las plataformas en el mundo de la informática realizan la misma tarea general que en el mundo real. Esencialmente, una plataforma de computadora es una base compuesta de

hardware y software. Juntos, estos componentes crean una base segura para todas las operaciones y funciones del sistema informático en cuestión. Un componente comúnmente identificado de la plataforma informática es el sistema operativo. Creado para hacer uso de un conjunto específico de instrucciones asociadas con el procesador y otro hardware en la computadora propiamente dicha, el sistema operativo permite el movimiento lógico de datos y comandos a través del disco duro. Hoy en día se utilizan diferentes tipos de sistemas operativos. Algunos están diseñados específicamente para su uso con computadoras personales, mientras que otros se crean para su uso en mainframes o servidores empresariales. (Netinbag, 2020, pág. 4)

Figura 1. Plataforma Informática utilizada por el consorcio Mega



Nota. Recurso obtenido de <http://amobile.altura.systems/aportal/l/es/aportal.jsp>

Para las empresas es muy importante disponer de un sistema informático fiable que le permita en todo momento obtener información real y a tiempo para así poder realizar las actividades previstas y planificadas con anterioridad, y no tener ningún tipo de inconvenientes con

los clientes que haga que la empresa desmejore su imagen ante la ciudadanía, al tener una percepción negativa del trabajo que se realiza en la organización en beneficio no solo de la ciudad sino de los mismos trabajadores a los que se les otorga una plaza de trabajo.

Un gran error que cometen las pequeñas y medianas empresas es creer que construir una buena imagen es solo tarea de las grandes compañías, dado que tienen los recursos y el presupuesto suficiente para proyectar su marca. Sin embargo, la realidad es muy distinta. Ante un mercado cada vez más competitivo, disponer de una imagen ya no es una opción, ni mucho menos un lujo, del que se pueda prescindir. A día de hoy, la imagen de la empresa es crucial para la adecuada presencia de la empresa en el mercado y el mantenimiento del negocio en el tiempo. (Casado, 2021, pág. 1)

Como se puede observar la imagen del consorcio Mega al momento de tener fallas en los servicios que debe prestar de manera oportuna, desmejora y puede llegar a tener problemas posteriores cuando se deba renovar los contratos para seguir prestando el servicio en la ciudad de milagro, debido a que la empresa CNEL-EP puede buscar otros contratistas que presenten mejores normas de prestación del servicio, todo esto porque la empresa busca que los abonados tengan el menor problema posible.

Otro inconveniente que se presenta en el consorcio Mega es la presencia de personal inexperto recién ingresado en estos procesos lo que hace que las actividades presenten demoras al momento de ser ejecutadas por que ellos no tienen todas las habilidades necesarias para desarrollar el trabajo con eficiencia y efectividad como lo requiere la empresa y de esta manera poder lograr los resultados previstos con anterioridad por los encargados de la parte técnica y de procesos del consorcio Mega.

La selección de personal es el proceso de escoger al candidato adecuado para un puesto de trabajo. En otras palabras, la selección de personal incluye el proceso de entrevistar a los candidatos. También en la selección, se evalúan sus cualidades. De esta forma, se logra dilucidar si están aptos para el puesto. La selección de personal será un activo para la organización. Cada trabajador ayudará a la organización alcanzar sus objetivos. Un buen proceso de selección de personal garantizará que la organización obtenga el grupo adecuado de trabajadores. (Cortes, 2020, pág. 5)

Contar con personal con habilidades y destrezas en una empresa es muy importante, mas aun en el consorcio Mega debido a que el personal deberá trabajar con líneas de alta tensión de electricidad y cualquier error por inexperiencia podría ser fatal y costarle la vida no solo a el sino a sus compañeros y al mismo tiempo causar daños a los equipos que se utilizan para esta actividad, las empresas generalmente utilizan personal sin experiencia para poder pagar sueldos mas bajos, pero al mismo tiempo podría ser más perjudicial económicamente si sucede algún de los inconvenientes antes mencionados.

La capacitación ya no sólo se trata de instruir al colaborador a realizar su trabajo con mayor eficiencia y eficacia, va mucho más allá y lo puedes ver en sus consecuencias. Si no capacitas a un nuevo colaborador, corres diferentes riesgos con efectos negativos, como la pérdida de productividad o el costo de rotación de trabajadores. Considera también la posibilidad de que los clientes perdidos, pueden haber sido causa de errores cometidos por los colaboradores capacitados inadecuadamente. a falta de herramientas y capacitaciones en las áreas técnicas o blandas puede generar una merma en el desempeño individual. Es clave contar con las competencias relacionadas a las funciones del cargo, al contexto de trabajo y las nuevas competencias digitales, por ejemplo, teletrabajo. Esto permitirá a los

colaboradores estar preparados de manera adecuada y adaptarse a los nuevos cambios que exige el entorno laboral. (Buk, 2021, pág. 2)

Otros de los problemas que se presentan y que se desprende de las encuestas realizadas es el trato que el personal del consorcio Mega, tiene al momento de realizar los cortes de energía y las reconexiones, no están abiertos al diálogo, sino que llegan y proceden a realizar el corte programado, sucede al contrario según los encuestados con las reconexiones, estas demoran demasiado se debe de llamar muchas veces para que puedan dar solución a los petitorios de los ciudadanos.

Uno de los puntos centrales de toda gestión empresarial exitosa es, sin duda, conseguir implementar una óptima estrategia de trato con clientes. El impacto de saber cómo tratar a un cliente sobre la credibilidad de una marca y los resultados del negocio es indudable, Por tanto, los beneficios (tanto directos como indirectos) de un buen trato con clientes son más que notables, dado que todo esfuerzo en este sentido suele verse ampliamente recompensado. (Icr Evolution, 2020, pág. 3)

Consortio Mega no realiza capacitaciones a sus colaboradores en relación a la atención al cliente aun cuando las actividades que se realizan están encaminadas a tener un contacto directo con los clientes o abonados del servicio eléctrico de la ciudad de Milagro, esto les provoca inconvenientes como los descritos en el párrafo anterior que pone en entredicho la efectividad de las labores realizadas y que repercute en la referencia que puede tener del servicio prestado de acuerdo a los clientes.

Una capacitación hace referencia al conjunto de actividades didácticas que están orientadas a ampliar los conocimientos, o las aptitudes y habilidades. Esta permite a los trabajadores

tener un mejor rendimiento laboral gracias a la adaptación a las exigencias cambiantes del entorno. La definición de capacitación o de desarrollo de personal implica todas aquellas actividades que se realizan en un negocio y busca mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades y las conductas del personal en términos generales. Los programas de capacitación pueden ser determinantes a la hora de captar talento y retenerlo. (Sesame, 2021, pág. 1)

Un problema que presenta consorcio Mega es que no realiza encuesta de satisfacción para poder determinar si la atención que los trabajadores dan a la comunidad está de acuerdo a las normas de atención al cliente, esto no permite conocer a fondo en que aspectos está fallando y en cuales son satisfactorios los trabajos realizados por el consorcio, esto se vio reflejado en las encuestas que se realizó a los abonados del servicio eléctrico de la ciudad de Milagro con la finalidad de conocer las falencias de los mismos.

El objetivo de las empresas es generar riqueza; eso no ocurre por accidente, sino por el resultado de tener clientes satisfechos y leales; y para tenerlos es preciso contar con procesos robustos y personal de servicio que tenga el perfil y las calificaciones adecuadas. Medir la satisfacción del cliente nos permite saber qué tan bien se desempeñan nuestros procesos y el personal; y predecir cómo estarán las ventas. Para lograr la excelencia en el servicio al cliente y, por tanto, aumentar las posibilidades de tener buenos resultados financieros, es menester conocer su opinión acerca de nuestro trabajo. Numerosas investigaciones revelan que los negocios nunca se enteran de la mayoría de las quejas de sus clientes, que aquellos molestos generan publicidad muy negativa y aquel cuya queja fue bien atendida se convierte en uno leal y agradecido. (Flores, 2020, pág. 5)

Conocer el nivel de satisfacción de los clientes del consorcio Mega es muy importante para así poder definir cuáles son los inconvenientes que se presentan y que ocasionan los problemas de insatisfacción, la empresa a pesar de generar algunas estrategias para mejorar el servicio no lo hace llevada por información precisa y oportuna, lo que dificulta que este tipo de acciones tenga el resultado previsto en su ejecución, más por el contrario conlleva el uso ineficiente de recursos por parte del consorcio.

Los recursos empresariales son la esencia misma de toda corporación. Engloban desde los recursos materiales, tangibles y agotables, hasta aquellos de difícil percepción como el valor de marca o la productividad de los colaboradores. Un director de proyectos debe lidiar con esta gestión. Es parte esencial de su responsabilidad con la empresa. De ahí, que se haga tan imprescindible una planificación, tanto realista como flexible ante los posibles contratiempos. Y es que una de las principales causas por las que muchos proyectos no llegan a cumplir con sus objetivos es inadecuada gestión de sus recursos. (Sinnaps, 2020, pág. 1)

Un problema adicional que se presenta en el consorcio Mega es que no cuenta con un buzón de quejas y sugerencias ni físico ni virtual, por lo que no puede obtener información de primera mano sobre lo sucedido al momento de que los trabajadores realizan su trabajo que es en los hogares de los abonados de la energía eléctrica en la ciudad de Milagro, como la empresa no cuenta con esta herramienta no se entera de los pormenores que pueden ocurrir en las actividades desarrolladas.

Un buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que los trabajadores de una empresa o clientes puedan aportar a la organización a través de esta

sencilla forma de diálogo. Una de las ventajas de este tipo de iniciativa es que los interesados pueden aportar sus ideas de forma totalmente confidencial. Para que el buzón de sugerencias sea verdaderamente efectivo, es fundamental que la empresa haga un seguimiento de los mensajes recibidos por medio de este canal de información y ofrezca una respuesta eficaz. Este medio también es un recurso de apoyo muy importante para la organización puesto que una idea puede ser excelente y aportar muchos beneficios, sin embargo, lo recomendable es hacer seguimiento a todas las ideas que lleguen. (Ibáñez, 2018, pág. 1)

Al utilizar un buzón de quejas y sugerencias es muy importante que el consorcio Mega tenga mucha discreción con el análisis de las quejas y sugerencias, debido a que como es información confidencial, se puede prestar para que personas envíen información falsa, en ocasiones solo con la finalidad de dañar la reputación de algún trabajador, por lo que es imprescindible hacer un seguimiento muy detallado de lo que ingresa al buzón para posteriormente poder tomar decisiones al respecto.

CONCLUSIONES

La investigación en el consorcio Mega de la ciudad de Milagro llega a las siguientes conclusiones:

Las empresas en general deben de realizar una investigación para determinar el grado de satisfacción de los clientes, los problemas encontrados en consorcio Mega son más de problemas de las actividades diarias que se llevan a cabo en la ciudad de Milagro, y que por el contexto de su trabajo se van a presentar muy a menudo estos inconvenientes.

El servicio de energía eléctrica en el Ecuador a nivel general tiene problemas de funcionamiento por la gran cantidad de personas a las cuales se debe servir, el consorcio Mega lleva a cabo uno de las etapas más crítica que son el corte y posterior reconexión del servicio, para los ojos de los abonados estos trabajadores son casi considerados enemigos, pero la realidad es que ellos solo realizan su trabajo.

El consorcio Mega al no contar con herramientas empresariales adecuadas como encuestas de satisfacción, buzón de quejas y sugerencias, capacitaciones a sus trabajadores en temas específicos y de diario accionar está dejando pasar oportunidades de crecimiento en todo sentido, teniendo en cuenta que la misión es crecer a nivel provincial en la prestación del servicio como contratista.

BIBLIOGRAFÍA

Buk. (17 de 03 de 2021). *Buk*. Obtenido de <https://www.buk.cl/blog/las-3-consecuencias-de-no-capacitar-a-tus-colaboradores>

- Casado, f. (19 de 05 de 2021). *Cámara Zaragoza*. Obtenido de <https://www.camarazaragoza.com/productos/formacion/cursos-y-jornadas/como-potenciar-la-imagen-corporativa-de-la-empresa/>
- Cortes, n. (25 de 08 de 2020). *Geovictoria*. Obtenido de <https://www.geovictoria.com/mx/seleccion-de-personal/>
- Flores, J. (23 de 11 de 2020). *TNE: tecnología, estrategia y negocios*. Obtenido de <https://circulotne.com/por-que-medir-la-satisfaccion-del-cliente.html>
- Ibáñez, H. (05 de 02 de 2018). *IZA Business Centers*. Obtenido de <https://blog.izabc.com.mx/buzon-de-sugerencias-empresarial>
- Icr Evolution. (29 de 06 de 2020). *Icr Evolution*. Obtenido de <https://icrevolution.com/blog/puntos-fuertes-como-tratar-cliente/>
- Kathryn, C. (01 de 02 de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/cmo-convertirte-en-un-pintor-de-casas-con-licencia-7327.html>
- Netinbag. (17 de 12 de 2020). *Netinbag*. Obtenido de <https://www.netinbag.com/es/internet/in-computing-what-is-a-platform.html>
- Noble. (19 de 07 de 2020). *Noble Compañía de Seguros*. Obtenido de <https://www.nobleseguros.com/sitio/2020/12/10/demoras-en-la-atencion-psicologia-de-la-espera/>
- Redautonomos. (29 de 09 de 2020). *Redautonomos*. Obtenido de <https://redautonomos.es/marketing/gestion-citas-clientes>
- Sesame. (24 de 01 de 2021). *Sesame*. Obtenido de <https://www.sesametime.com/assets/diccionario/capacitacion/>
- Sinnaps. (21 de 03 de 2020). *Sinnaps*. Obtenido de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/recursos-empresariales>
- Westreicher, G. (13 de 02 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a los clientes de consorcio Mega de la ciudad de Milagro



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL Y COMERCIO



1. ¿Usted ha recibido algún tipo de servicio del consorcio Mega de la ciudad de Milagro en el último año?

Si

No

2. ¿Como calificaría la atención recibida por los trabajadores del consorcio Mega de la ciudad de Milagro?

Excelente

Muy buena

Buena

Mala

Muy mala

3. ¿Como califica la calidad del servicio del consorcio Mega de la ciudad de Milagro?

Excelente

Muy buena

Buena

Mala

Muy mala

4. ¿Con que rapidez se realizan los cortes del servicio eléctrico por falta de pago por parte del consorcio Mega de la ciudad de Milagro?

Muy rápido

Rápido

Ni rápido ni lento

Lento

Muy lento

5. ¿Con que rapidez se realizan las reconexiones del servicio eléctrico por falta de pago por parte del consorcio Mega de la ciudad de Milagro?

Muy rápido

Rápido

Ni rápido ni lento

Lento

Muy lento

6. ¿Los requerimientos que usted ha realizado al consorcio Mega de la ciudad de Milagro han sido atendidos de forma oportuna?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Casi nunca

Nunca

7. ¿En términos generales cómo calificaría el servicio ofrecido por el consorcio Mega de la ciudad de Milagro?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Malo

Muy malo

8. ¿Conoce usted si el consorcio Mega posee un buzón de quejas y sugerencias sea físico o virtual?

Si

No

9. ¿Cómo califica la imagen corporativa del consorcio Mega de la ciudad de Milagro?

Excelente

Muy buena

Buena

Mala

Muy mala

10. ¿Usted recomendaría a familiares y amigos el servicio del consorcio Mega de la ciudad de Milagro?

Si

No

Anexo 2. Carta de Autorización

CONSORCIO MEGA

Milagro, 7 de septiembre de 2021

Srta.
Mayra Rosario Carbo Castro
Estudiante
Universidad Técnica de Babahoyo (Facultad de Administración)

Asunto: Aceptación del Caso de Estudio

Ciudad: -

De nuestras consideraciones,

El motivo de esta carta es para confirmar la aceptación de su solicitud para que realice el Caso de Estudio denominado SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN EL CONSORCIO MEGA EN LA CIUDAD DE MILAGRO.

Cabe mencionar que estamos dispuestos en colaborarle con la información que requiera para poder lograr su objetivo propuesto.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo de nuestra parte.

Atentamente,



ERNESTO ROBERT
ZAMBRANO
ALVARADO

SE
Zambrano Alvarado
Procurador Común
CONSORCIO MEGA

Copias:
Archivo

Anexo 3. Informe de Urkund



Document Information

Analyzed document	CARBO CASTRO MAYRA ROSARIO.docx (D114867101)
Submitted	2021-10-11 13:39:00
Submitted by	
Submitter email	mrcarbo@fafi.utb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report



URL: <https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>
Fetched: 2021-10-11 15:20:00



1
