



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

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

**TEMA:**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MINISTERIO DE INCLUSION ECONOMICA Y SOCIAL  
DEL CANTON BABAHOYO**

**EGRESADA (O):**

**MAYERLY HAILYS VALERO CAMPOS**

**TUTOR:**

**ING. MARIO TOUMA**

**AÑO 2022**

## **RESUMEN**

El presente trabajo se lo titulo Satisfacción de los usuarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo, esta institución, tiene como misión definir y ejecutar las políticas de inclusión económica y social, contribuyendo al Buen Vivir para la población ecuatoriana y como visión ejecutar programas y servicios para la inclusión social más vulnerable y en situación de pobreza en los ámbitos económicos, culturales y sociales.

El objetivo de este estudio de caso es analizar la satisfacción de los clientes en la empresa MIES con el fin de identificar, determinar el nivel de calidad de satisfacción de los clientes en los servicios ofertados en la empresa, de tal manera que se cumplan las expectativas e inquietudes de cada uno de los usuarios, mediante las encuestas aplicadas a los clientes, nos permite obtener la información necesaria para realizar con correcto análisis sobre la satisfacción de los clientes en dicha institución.

El trabajo denominado Satisfacción de los usuarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Babahoyo, se relaciona con la sublínea de investigación de empresas e instituciones públicas y privadas, y está enmarcada en la línea Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control

**Palabras claves:** Servicio, Usuario, Satisfacción, Calidad, Publico

## **ABSTRACT**

The present work is titled Satisfaction of the users of the Ministry of Economic and Social Inclusion of the Babahoyo Canton, this institution has the mission of defining and executing the policies of economic and social inclusion, contributing to Good Living for the Ecuadorian population and as a vision to execute programs and services for the most vulnerable social inclusion and in a situation of poverty in the economic, cultural and social spheres.

The objective of this case study is to analyze customer satisfaction in the MIES company in order to identify, determine the quality level of customer satisfaction in the services offered in the company, in such a way that expectations are met. and concerns of each of the users, through surveys applied to customers, allows us to obtain the necessary information to carry out a correct analysis of customer satisfaction in said institution.

The work called User Satisfaction of the Ministry of Economic and Social Inclusion of the Babahoyo Canton, is related to the research subline of companies and public and private institutions, and is framed in the Financial, Administrative, Tax, Audit and Control Management line.

## **INTRODUCCIÓN**

La empresa MIES. es una empresa pública que mantiene instalaciones en todas las provincias del Ecuador, de la que se hablara en el presente Estudio de Caso, está ubicada en las calles General Barona entre Olmedo y Mejía, esta es la Coordinación Zonal 5 esta entidad se dedica a prestar servicios, para niños de 0 a 3 años, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.

El objetivo de este estudio de caso es analizar la satisfacción de los usuarios en la entidad MIES con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios que ofrece dicha entidad, de tal manera que se cumplan las expectativas mediante cada una de las encuestas aplicadas a los clientes se pudo obtener la información necesaria para realizar un análisis sobre la satisfacción que estos recibe.

El presente trabajo se relaciona con la sublinea de investigación de empresas o instituciones publicas y privadas y está enmarcada en la línea Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control la satisfacción de los clientes es fundamental en una institución para así lograr las metas propuestas, la empresa MIES, debe de brindar servicios de calidad, para así cumplir todas las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta la relación en la manera de laborar y comunicarse con los usuarios en el momento de brindar los servicios.

El método utilizado en el trabajo de investigación es descriptivo, esta técnica ha permitido recopilar, puntos importantes en la satisfacción de los usuarios, que atraviesa la empresa ya que como sabemos en la empresa si hay una buena atención para los adultos mayores además de eso los usuarios si recomiendan a la ciudadanía los servicios que ofrece el MIES esto nos dio a conocer las encuestas realizadas a los usuarios lo cual se les desarrolló

varias preguntas relacionadas con el tema, Todos estuvieron dispuestos a colaborar con cada pregunta realizada.

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación están basados en el nivel de calidad de satisfacción de los usuarios por los servicios que brinda esta empresa, ya que desarrollan programas para los niños menores de 3 años y a su vez este se divide en dos el primero es el Desarrollo infantil y el segundo el CNH.

## DESARROLLO

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, es una entidad de carácter pública, la misma que mantiene instalaciones en todas las provincias del Ecuador, en la Ciudad de Babahoyo, de la Provincia de Los Ríos, existen varias instalaciones que pertenecen al MIES, la principal y de la que se hablara en el presente Estudio de Caso , está ubicada en las calles General Barona entre Olmedo y Mejía, esta es la Coordinación Zonal 5, esta institución, tiene como misión definir y ejecutar las políticas de inclusión económica y social, contribuyendo al Buen Vivir para la población ecuatoriana y como visión ejecutar programas y servicios para la inclusión social más vulnerable y en situación de pobreza en los ámbitos económicos, culturales y sociales. (MIES, Ministerio de Inclusión Económica y Social , 2021) .

En la actualidad, la coordinación se encuentra dirigida por un coordinador zonal, esta persona se encarga de dirigir cada uno de los departamentos como por ejemplo la Unidad Administrativa Financiera el cual está encargado de procesos administrativos, financieros y de infraestructura, todas las personas que laboran dentro de esta institución lo hacen para cumplir con un mismo objetivo el cual es otorgar a la comunidad servicios para la inclusión de la población mas vulnerable y en situación de pobreza. (CAMPUZANO TRIGUERO, 2019).

El objetivo de este Estudio de Caso, es conocer las percepciones de los usuarios sobre el servicio ofrecido por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) del Cantón Babahoyo, mediante el cual se podrá identificar el nivel de satisfacción, que se define como “la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad. Es un elemento subjetivo de cada quien ya que no todas las personas se sentirán satisfechas ante resultados similares” (Pérez, Concepto definicion, 2021),

Los usuarios de servicios de los programas para los niños menores de 3 años, estos se dividen en dos modalidades, una es en los centros de desarrollo infantil, que es espacios intramurales y también el CNH, que es un espacio comunitario creciendo con nuestros niños, en esta última se incluyen también mujeres embarazadas.

Mediante las entrevistas realizadas en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) se pudo obtener la siguiente información con respecto a lo que ofrece la entidad como por ejemplo actividades para las atenciones de todos los grupos de interés prioritario durante todo el ciclo de vida, ya sea en protección infantil, atención especial con niños de 5 a 17 años 11 meses y 9 días en casas de acogida, erradicación del trabajo infantil, mendicidad, apoyo y custodia y movilidad humana.

También generan servicios para adultos mayores se ofrecen actividades en los centros gerontológicos, y a los discapacitados se dan visitas en los domicilios empleando la modalidad de atención en el hogar que es a personas con discapacidad de 18 a 64 años de edad, también están los centros exclusivos de acogidas y atención diurna, además de la Joaquín Gallegos Lara que es un bono para los cuidadores.

Es necesario comprender que la satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas del usuario tras recibir un producto o servicio. Es, en esencia, el sentimiento o la actitud que genera la experiencia de compra hacia una marca, producto o servicio. Si lo que el cliente percibe es menor que sus expectativas, la sensación de satisfacción será negativa. Y si lo que percibe cumple con lo que espera, o incluso lo supera, su satisfacción será positiva. (Victor Quijano, 2021).

La importancia de la satisfacción según. (García, 2018) es la siguiente:

- Sirve de indicador de las intenciones de los usuarios. A mayor satisfacción más se eleva la certeza de que ese usuario se va a convertir en habitual de tu empresa.
- Es la mejor publicidad gratuita que vas a conseguir. Y, además, la más efectiva. Todos preguntamos a nuestras personas de confianza sobre cómo les ha ido con una compra o la contratación de un servicio. Y nos fiamos mucho de sus recomendaciones, más que de las que se explican en los anuncios. Un cliente satisfecho es el altavoz perfecto de las bondades de nuestra empresa

El MIES, al ser una entidad pública y ofertar servicios a los usuarios sin fines de lucro, es considerada como una institución que no tiene clientes, si no usuarios, por lo que los clientes se definen como “el sinónimo de comprador el cliente puede comprar un producto y luego consumirlo; o simplemente comprarlo para que lo disfrute otra persona. Sin duda, el cliente es el principal foco de atención de cualquier empresa” (Quiroa, 2019),

Como esta institución no tiene clientes el presente estudio se enfocará en los usuarios, que se define como “aquel que de manera habitual haga uso de un determinado servicio, independientemente del sector en el que se encuentre ese producto, o servicio” (Peiró, 2020), mientras que (Pérez, 2021) define que “es una persona que usa algo para una función en específico, mientras es consciente de que lo está haciendo con un fin lógico, el término es genérico y se limita a describir la acción de una persona que usa algo”.

Para este estudio de caso se analizarán las siguientes problemáticas:

En primer lugar, la falta de personal es una problemática para la institución, esto debido que, al ser una entidad pública, y que a diferencia de las privadas no realiza actividades con fines de lucro, se maneja con un presupuesto del Estado, este se define como “una

herramienta de planeación que expresa en términos financieros o monetarios las operaciones y recursos que forman parte de la empresa en un período de tiempo determinado, para lograr los objetivos fijados por la organización en su estrategia” (González, 2021).

También se llama presupuesto a “una serie de cálculos y predicciones financieras objetivas, que establecen las metas a las cuales debe llegar una compañía en un plazo de tiempo específico” (Concepto de definición, 2021), el mismo que por distintos motivos se ha visto afectado, debido a que se ha visto disminuido, al existir este problema la entidad no puede solventar los gastos de sueldos para contratar el suficiente personal para poder cumplir con todas las actividades que se supone debe desarrollar como MIES, a nivel Cantonal, por lo tanto, esta falta de personal genera descontento por parte de la ciudadanía que espera poder recibir los servicios que ofrece esta institución.

Otra problemática, es que como se realizan un sin número de actividades dirigidas a grupos en específico, las personas que trabajan en el aspecto social, o las que se tienen como funciones visitar o dar los servicios en cuanto a CNH, Visitas a Discapacitados, Atención a Adultos Mayores, todos ellos deben recibir capacitaciones que se define como “la acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como tal, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor” (Significados, 2022).

También se lo considera como “el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. Esto les permite a los trabajadores tener un mejor desempeño en sus cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno”. (Pérez, 2021), para poder desarrollar estas

actividades, puesto que, si van a ofrecer este servicio, aunque no sea lucrativo, esta siendo para uso de la comunidad y con la finalidad de cumplir con el Buen Vivir.

Estas son las razones por las cuales se llevo a cabo este caso de estudio, puesto que al generar actividades el MIES, debería poder satisfacer las necesidades de los usuarios “la satisfacción es el grado de cumplimiento de las expectativas del cliente tras recibir un producto o servicio. Es, en esencia, el sentimiento o la actitud que genera la experiencia de compra hacia una marca, producto o servicio” (Victor Quijano, 2021), es por tal motivo que se realizaron encuestas a los ciudadanos que fueron o han sido beneficiarios de estos servicios, por lo tanto mediante esta herramienta se puede calcular un estimado o un aproximado de que tan satisfecha esta la comunidad con los servicios ofrecidos por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

Entre la población que fue encuestada se encontraban que un 60% fueron madres de niños menores de 3 años y embarazadas mientras que el otro 40% fueron adultos mayores y discapacitados al ser estos los principales usuarios que reciben los servicios que presta el MIES se pudo constatar mediante dicha técnica el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con respecto a los servicios que han sido recibidos a continuación se muestra las tablas en las cuales se podrá observar los resultados obtenidos.

Las siguientes tablas nos muestran los resultados obtenidos en la siguiente investigación:

**Tabla 1**

Atención Adultos Mayores

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	54	54%
NO	38	38%
TAL VEZ	8	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios**Elaborado por: Mayerly Valero Campos*

Como se puede observar en la Tabla N° 1 los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del Ministerio de Inclusión Económica y Social se da a conocer que el 54% de las personas que fueron encuestadas consideran que el MIES da una buena atención para los adultos mayores, mientras que alrededor del 38% dijeron que no daba una buena atención y el 8% nos indica que talvez puede ser buena, esto nos da a conocer que cerca del 46% de los encuestados no creen que la atención sea buena.

**Tabla 2***Como se enteró de los servicios*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Recomendación De Terceros (Familiares, Amigos)	25	25%
Medios De Comunicación (Tv, Radio, Prensa)	30	30%
Redes Sociales	15	15%
Páginas Web	10	10%
Derivación De Otras Instituciones	5	5%
Otros	15	15%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios**Elaborado por: Mayerly Valero Campos*

Como se puede observar en la tabla N°2 existe un 25% que conocieron de estos servicios por recomendación de terceros, un 30% de las personas encuestadas que se enteraron de los servicios que ofrece el Ministerio de Inclusión Económica y social por los medios de comunicación tanto en la televisión como en la radio y prensa, el 15% por medio de redes sociales, un 10% por Páginas Web, 5 % por derivación de otras instituciones públicas y un 15% por otros medios.

**Tabla 3**

*Recomendaría los servicios*

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	74	74%
<b>NO</b>	20	20%
<b>TAL VEZ</b>	6	6%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios

**Elaborado por:** Mayerly Valero Campos

Como muestra la tabla N°3 existe un 74% de las personas encuestadas que si recomendarían los servicios que brinda el Ministerio de Inclusión Económica y social, un 20% no lo recomendaría por malas experiencias que han vivido y preferirían recibir servicios en entidades privadas, y un 6% no está seguro de si debería recomendar o no los servicios que ofrece el MIES.

**Tabla 4***Calificación de los servicios*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	40	40%
MUY BUENO	40	40%
BUENO	10	10%
REGULAR	5	5%
MALO	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios**Elaborado por:** Mayerly Valero Campos

La tabla N°4 nos muestra que el 40% de las personas que fueron encuestadas y atendidas en la institución califica el servicio que brinda el Ministerio de Inclusión Económica y social como excelente, un 40% como muy bueno y un 10% lo considera bueno, mientras que un 5% como regular y existe un 5% que lo califica con un mal servicio, el MIES debe tener en cuenta que alrededor del 20% de sus usuarios no se sienten satisfechos en cuanto a los servicios recibidos

**Tabla 5***Cambios en el servicio*

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	35	35%
DE ACUERDO	40	40%
INDECISO	10	10%
EN DESACUERDO	5	5%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios**Elaborado por:** Mayerly Valero Campos

Como se puede observar en la tabla N°5, el 35% de los usuarios está totalmente de acuerdo en que el Ministerio de Inclusión Económica y social debe hacer cambios a sus servicios ofertados a la comunidad, un 40% está de acuerdo y existe un 10% que está totalmente en desacuerdo, se debe considerar como algo relevante el hecho de que cerca del 80% de los usuarios consideran que se deben realizar cambios en los servicios.

**Tabla 6**

*Importancia de la capacitación*

<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	70	70%
FRECUENTEMENTE	20	20%
A VECES	10	10%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	100	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios

**Elaborado por:** Mayerly Valero Campos

La Tabla N°6, muestra que existe un 70% de encuestados consideran de suma importancia la capacitación del personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, un 20% que consideran que se capaciten frecuentemente, y un 10% consideran que solo a veces y no existe nadie que considere que la capacitación no es importante.

## CONCLUSIONES

La empresa MIES posee una sustentabilidad que satisface a los usuarios con la calidad de sus servicios ya sea los que les ofrecen a los adultos mayores o a los niños menores de 3 años que es el desarrollo infantil y el CNH, ya que el personal de la entidad cuenta con el conocimiento gastronómico necesario para poder cubrir las necesidades por parte de los usuarios

En el presente estudio de caso se puede visualizar que los servicios que ofrece el Ministerio de Inclusión Económica y social se dieron a conocer por los medios de comunicación tanto en la televisión como en la radio y prensa, pero también por terceros, según la encuesta realizada a los usuarios pudimos darnos cuenta que los adultos mayores si reciben una buena atención y sobre todo que los clientes están de acuerdo en recomendar los servicios que ofrece la entidad pero también ellos consideran que deben realizar cambios en los servicios ofertados a la comunidad para que de esta manera puedan desarrollarse nuevas actividades.

A pesar de que los servicios que ofrece la entidad satisfacen a los usuarios con las actividades que realizan, aunque en ocasiones estas actividades no las desarrollan a tiempo debido a la falta de conocimiento de los usuarios ya que muchas veces no saben de la existencia de dichas actividades y por ese motivo se genera inconformidad en los usuarios logrando que la empresa obtenga malas expectativas.

Con base a los resultados de esta investigación se concluye que la calidad de los servicios que presta la empresa tiene un impacto en la satisfacción de sus usuarios; lo que permitirá a la gerencia de la empresa focalizar sus esfuerzos y mejorar un poco más la calidad

de sus servicios, además las estrategias que implementa el MIES han permitido recompensar de cierta forma a los usuarios por medio de nuevas actividades que otorguen beneficios a las personas que adquieren sus servicios.

## BIBLIOGRAFÍA

CAMPUZANO TRIGUERO, A. (2019). *DSPACE UTB*. Obtenido de CLIMA LABORAL EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA - FINANCIERA DE LA COORDINACIÓN DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (MIES) DE LA CIUDAD DE BABAHOYO:  
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6630/E-UTB-FAFI-ING.COM-000381.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Concepto definicion. (25 de Enero de 2021). *Concepto definicion*. Obtenido de <https://concepto definicion.de/presupuesto/>

Garcia, G. (06 de Noviembre de 2018). *Emprendepyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/la-importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente.html>

Gardey, A. (2021). *Usuario*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/usuario/>

González, M. (26 de Abril de 2021). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/presupuesto-que-es-importancia-elementos-tipos/>

MIES, Ministerio de Inclusión Económica y Social . (2021). *Ministerio de Inclusión Económica y Social* . Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/misionvision/>

Peiró, R. (08 de Junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>

Peiró, R. (2022). *Usuario*. Obtenido de Economipedia:  
<https://www.significados.com/usuario/>

Pérez, M. (15 de octubre de 2021). *Concepto definicion*. Obtenido de <https://concepto definicion.de/satisfaccion/>

Pérez, M. (06 de Octubre de 2021). *Concepto definicion*. Obtenido de <https://concepto definicion.de/usuario/>

Pérez, M. (13 de Septiembre de 2021). *Concepto definicion*. Obtenido de <https://concepto definicion.de/capacitacion/>

Perez, M. (5 de febrero de 2022). *Usuario*. Obtenido de Concepto definición:  
<https://concepto definicion.de/usuario/>

Quiroa, M. (01 de Noviembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html#:~:text=Cliente.%20Myriam%20Quiroa.%20Lectura%3A%204%20min.%20Un%20cliente,simplemente%20comprarlo%20para%20que%20lo%20utilice%20otra%20persona.>

Significados. (15 de Marzo de 2022). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/capacitacion/>

Significados.com. (20 de febrero de 2022). *Usuario*. Obtenido de Significados:

<https://www.significados.com/usuario/>

Victor Quijano. (07 de Mayo de 2021). *Victorquijano.com*. Obtenido de

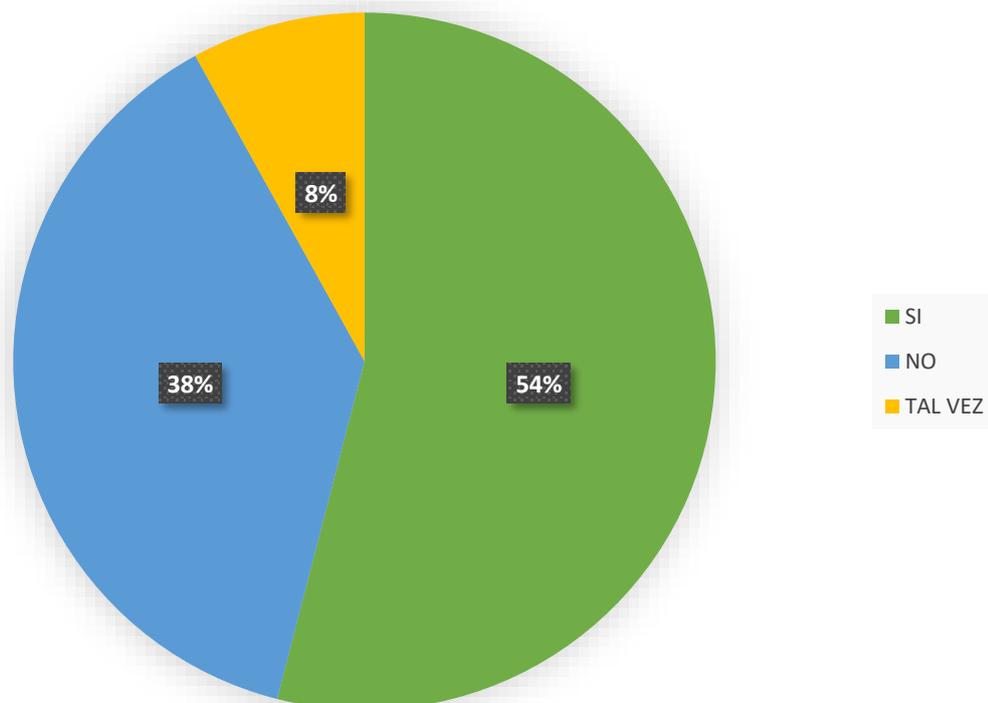
<https://victorquijano.com/cursos-de-capacitacion/como-lograr-la-satisfaccion-del-cliente/>

#### **ANEXO #1**

**¿Cree usted que el Ministerio de Inclusión Económica y Social realiza una buena labor en la atención para adultos mayores?**

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	54	54%
No	38	38%
Tal vez	8	8%
Total	100	100%

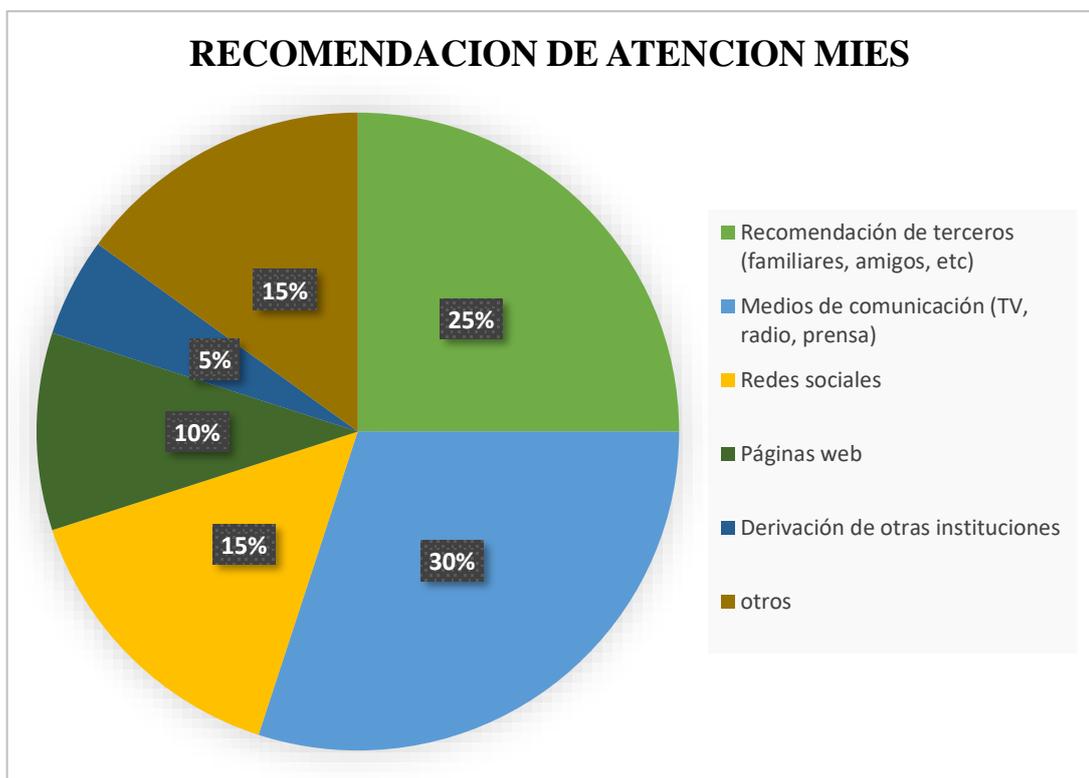
### Atención al cliente para Adultos Mayores



**¿Cómo se enteró de los servicios que ofrece el Ministerio de Inclusión Económica y Social?**

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Recomendación de terceros (familiares, amigos, etc)	25	25%
Medios de comunicación (TV, radio, prensa)	30	30%
Redes sociales	15	15%
Páginas web	10	10%
Derivación de otras instituciones	5	5%

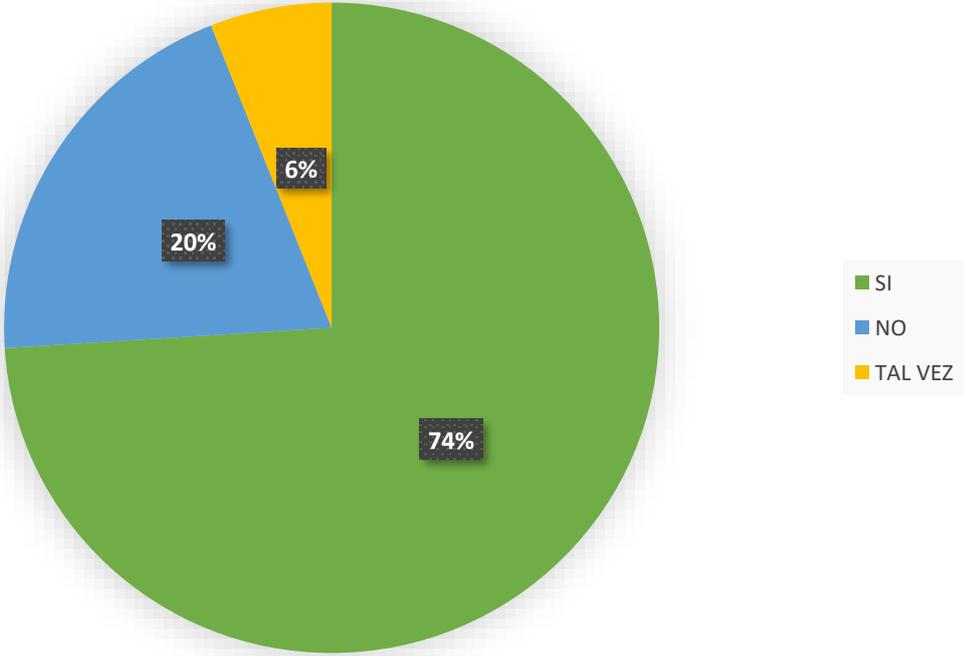
<b>otros</b>	15	15%
<b>Total</b>	100	100%



**¿Recomendaría los servicios que presta el Ministerio de Inclusión Económica y Social?**

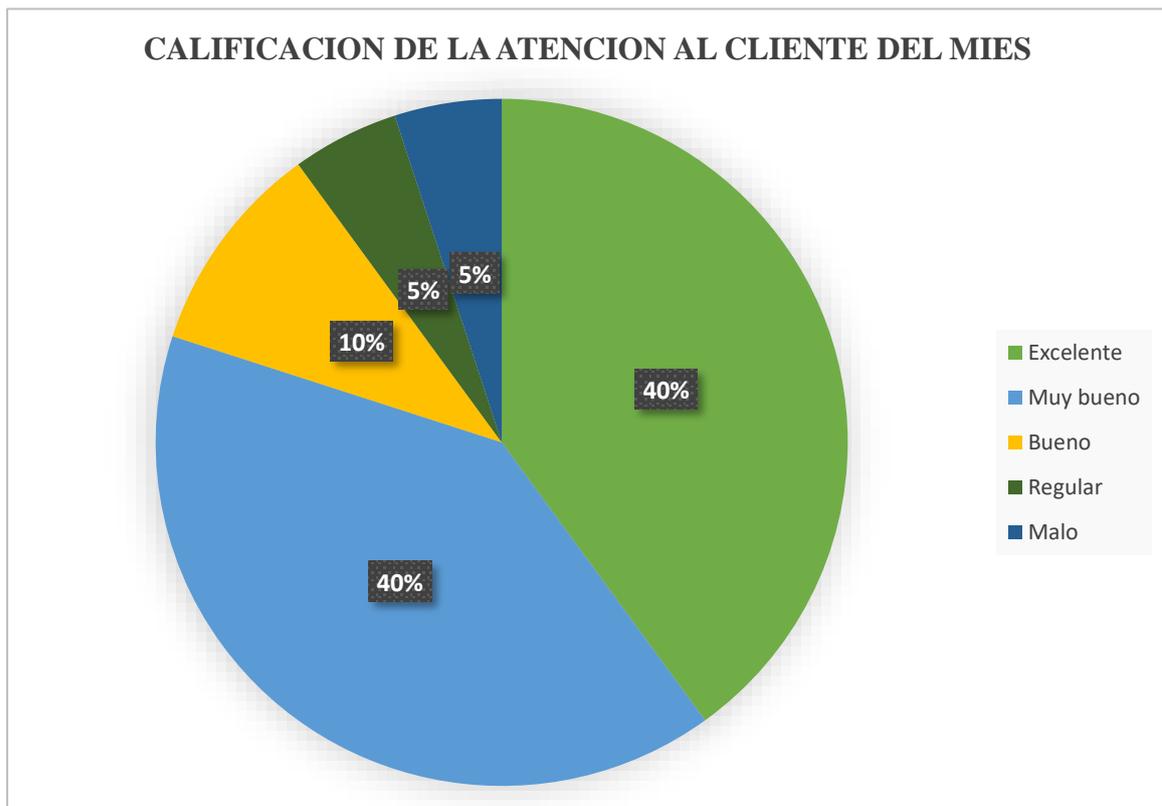
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	74	74%
No	20	20%
Tal vez	6	6%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**RECOMENDACIÓN DE PRESTACION DE SERVICIOS DEL MIES**



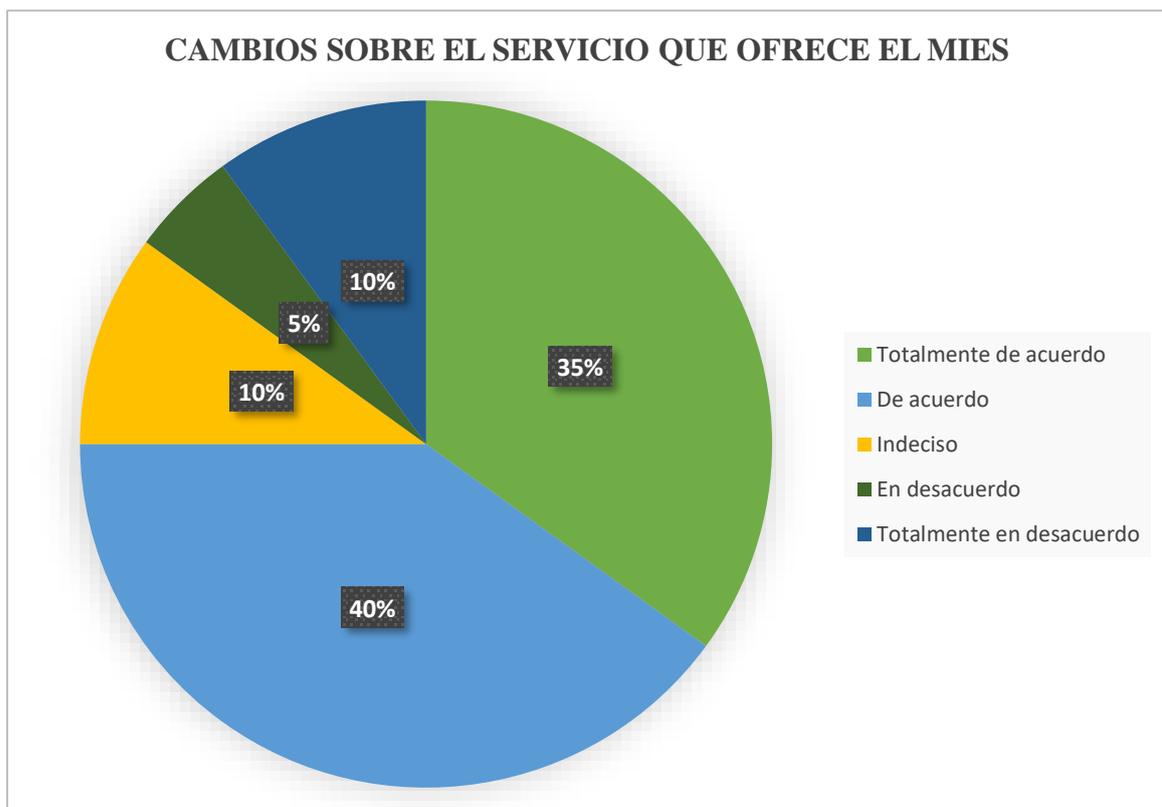
**¿Cómo calificaría el servicio brindado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social?**

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	40	40%
Muy bueno	40	40%
Bueno	10	10%
Regular	5	5%
Malo	5	5%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



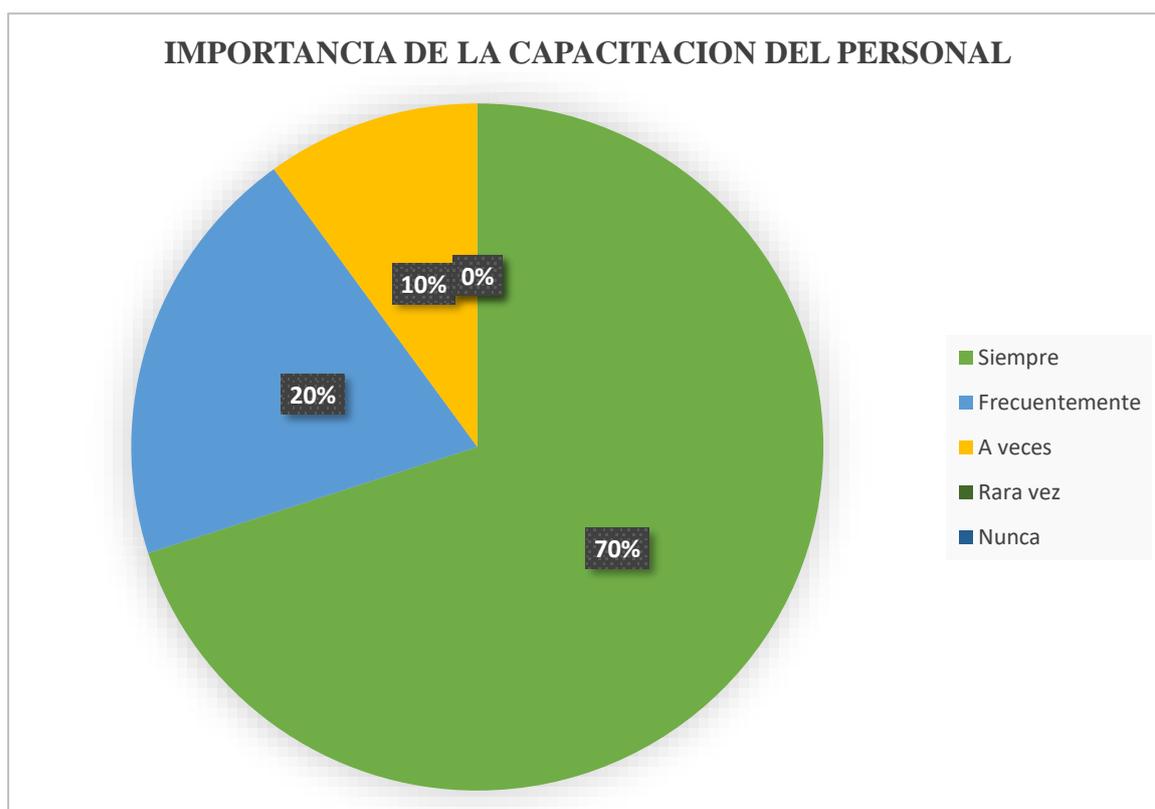
**¿considera usted que la empresa debería de hacer cambios en cuanto al servicio que ofrece a la comunidad?**

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente de acuerdo	35	35%
De acuerdo	40	40%
Indeciso	10	10%
En desacuerdo	5	5%
Totalmente en desacuerdo	10	10%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>



**¿Considera usted importante que el personal se capacite constantemente?**

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	70	70%
Frecuentemente	20	20%
A veces	10	10%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	100	100%



## ANEXO #2

### CARTA DE AUTORIZACION

 República del Ecuador

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Oficio Nro. MIES-CZ-5-2022-0274-OF

Babahoyo, 09 de marzo de 2022

**Asunto:** AUTORIZACION QUE LA SRTA. VALERO CAMPOS MAYERLY HAILYS ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE COMERCIO PUEDA DESARROLLAR LA INVESTIGACIÓN DEL ESTUDIO DE CASO: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MIES EN EL CANTÓN BABAHoyo PARA SU PROCESO DE TITULACIÓN

Magister  
Eduardo Enrique Galeas Gujarro  
**DECANO, FACULTAD ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA DECANO UTB**  
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento No. MIES-CZ-5-2022-0524-EXT, emitido por el Mgs. Eduardo Galeas que indica: UTB solicita autorizar que la Srta. Valero Campos Mayerly Hailys estudiante de la carrera de comercio pueda desarrollar la investigación del estudio de caso: Satisfacción de los usuarios del MIES en el cantón Babahoyo para su proceso de titulación.

Frente a lo solicitado me permito comunicar que se autoriza a la estudiante a realizar la investigación, quien coordinara con el área Administrativa Financiera.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

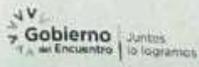
*Documento firmado electrónicamente*  
Mgs. Franklin Max Gaibor Vera  
**COORDINADOR ZONAL 5**

Referencias:  
- MIES-CZ-5-2022-0524-EXT

Anejos:  
- img4060698458001646424959.pdf

Copia:  
Señora Magister  
Lourdes Clemencia Panta Vera  
**Analista de Inclusión Social Zonal**  
Señorita Contadora  
Liliana Lorena Cerezo Nájera  
**Analista de Acompañamiento Familiar**

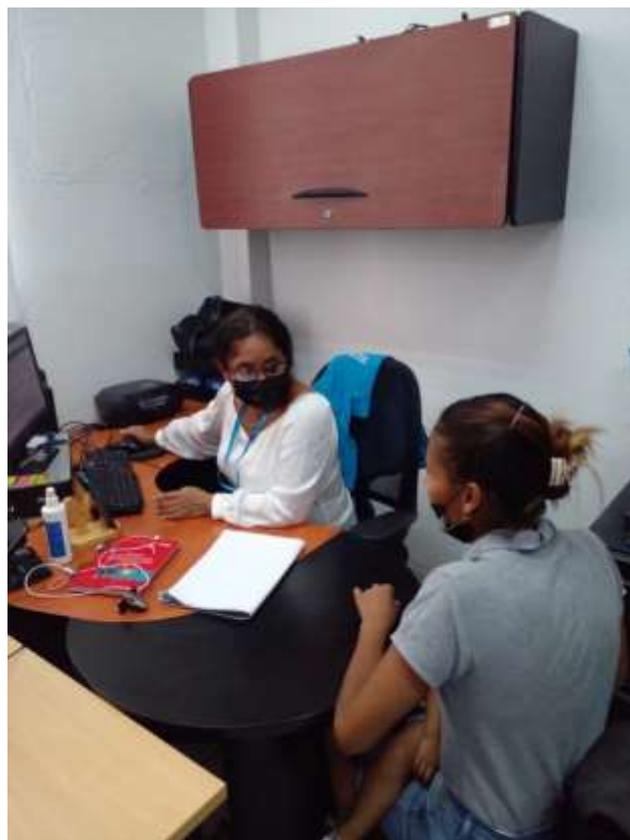


 Gobierno Juntos lo logramos

1/2

### ANEXO #3

#### RECOLECTANDO LA INFORMACION PARA REALIZAR EL ESTUDIO DE CASO



## ANEXO #4

### INFORME DEL URKUND



#### Document Information

---

Analyzed document	MAYERLY VALERO_ MARIO TOUMA.docx (D130913238)
Submitted	2022-03-20T14:32:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	mvalero497@fafi.utb.edu.ec
Similarity	8%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

#### Sources included in the report

---

<b>SA</b>	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / Caso de Estudio Final tutor Ing Galo Terranova L.R.pdf</b> Document Caso de Estudio Final tutor Ing Galo Terranova L.R.pdf (D130719068) Submitted by: lromero890@fafi.utb.edu.ec Receiver: gterranovaldo.utb@analysis.orkund.com	 <b>3</b>
<b>SA</b>	<b>TESIS MARIA ZAMBRANO T..docx</b> Document TESIS MARIA ZAMBRANO T..docx (D121501405)	 <b>1</b>
<b>SA</b>	<b>TESIS_ACTUALIZADA_CASTRO.docx</b> Document TESIS_ACTUALIZADA_CASTRO.docx (D92469343)	 <b>1</b>
<b>SA</b>	<b>TAREA DE CONSULTA.pdf</b> Document TAREA DE CONSULTA.pdf (D127884375)	 <b>1</b>

---