



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ABRIL 2022 – SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

SISTEMA DE INFORMACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
SANEAMIENTO AMBIENTAL DE BABAHOYO – EMSABA E.P. PERIODO 2021**

EGRESADA:

MARIA JOSE COSTAIN CEVALLOS

TUTOR:

ING. JORGE CAICEDO FLORES

AÑO 2022

Abstract

This case study will be developed in the City of Babahoyo in the municipal environmental sanitation company EMSABA EP where the main objective was to analyze the administrative management.

With the development of this work, it will be possible to determine the level of satisfaction of the users who come to the facilities of this public company in order that the collaborators of this place can improve their quality strategies in terms of the service they offer to citizens. Babahoyense.

For the collection of information, a survey was carried out on users who normally go to carry out a procedure or request a service, where it was concluded that this institution lacks quality services for the Babahoyense citizenry, that is, the administrative management is deficient.

This investigative work is aligned to the research lines of the career that is Administrative Financial Management and in conjunction with the subline companies and public and private institutions.

Keywords:

Administrative management, municipal company, efficiency, user, expectation

Resumen

Este estudio de caso se desarrollará en la Ciudad de Babahoyo en la empresa municipal de saneamiento ambiental EMSABA EP en donde el objetivo principal era analizar la gestión administrativa.

Con el desarrollo de este trabajo se podrá determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a las instalaciones de esta empresa pública con la finalidad que los colaboradores de este lugar puedan mejorar sus estrategias de calidad en cuanto al servicio que ofrecen a la ciudadanía Babahoyense.

Para la recolección de información se realizó una encuesta a los usuarios que acuden normalmente a realizar algún trámite o a solicitar algún servicio en donde se concluyó que esta institución carece de servicios de calidad a la ciudadanía Babahoyense, es decir la gestión administrativa es deficiente.

Este trabajo investigativo está alineado a las líneas de investigación de la carrera que es Gestión financiera administrativa y en conjunto con la sublínea empresas e instituciones públicas y privadas.

Palabras claves:

Gestión administrativa, empresa municipal, eficiencia, usuario, expectativa

INDICE	
INTRODUCCIÓN	5
DESARROLLO	6
CONCLUSIONES	17
REFERENCIAS	18
ANEXOS	21

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los servicios que prestan las empresas se han convertido en mucho más que un producto o una actividad. Las empresas ofrecen una amplia gama de servicios, que incluyen una buena experiencia, calidad, conveniencia e incluso responsabilidad social. Las empresas han asumido el rol de brindar responsabilidad social y hacer del mundo un lugar mejor. Esto ha llevado a un cambio importante en la actitud y el comportamiento de las empresas. Las empresas ahora brindan servicios para satisfacer el interés, la expectativa y la necesidad de sus clientes.

Las empresas ahora se preocupan por las necesidades y expectativas de sus clientes. Utilizan sus recursos para brindar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes. Lo hacen escuchando a sus clientes y adaptando sus servicios para satisfacer sus necesidades y expectativas. También utilizan sus recursos para brindar servicios que hacen que sus clientes se sientan mejor y más cómodos. Las empresas también pueden utilizar sus recursos para proporcionar servicios sociales que ayuden a mejorar la vida de los demás.

Esta investigación tiene como finalidad Analizar la gestión administrativa de la empresa Pública Municipal de saneamiento Ambiental de Babahoyo – Emsaba E.P, así como cuales son las estrategias, los procedimientos que tienen y la forma que los funcionarios califican la atención a los usuarios.

Este estudio de caso utilizó la metodología cualitativa porque se tuvo que realizar una entrevista y cuantitativa ya que se tabularon los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de esta institución. Así mismo este trabajo investigativo se alinea con las líneas de investigación de la carrera de Ingeniería comercial que es Gestión Financiera, Administrativa, y con la sublínea de investigación Empresas e instituciones públicas y privadas.

DESARROLLO

Para que una empresa cuente con buenos servicios de calidad es necesario tener una buena gestión administrativa, en los últimos tiempos las exigencias de los usuarios es cada vez más notoria, ya que exige que la administración este más acorde a las demandas o necesidades que ofrezcan servicios eficientes simplificando tramites.

La calidad del servicio que la empresa Emsaba les brinda a los usuarios es fundamental para el progreso de la misma, el generar buena expectativa a quienes acuden a ella debe de ser un compromiso de todos, esta es una institución de carácter público; sin embargo es la única organización que les brinda a toda la ciudadanía Babahoyense el servicio de saneamiento, agua y alcantarillado.

Independientemente de que si la empresa sea pública o privada debe mantener a sus usuarios satisfechos con el servicio que reciben, por tal razón deben de tener una comunicación estrecha con quienes adquieren estos servicios.

Emsaba es una empresa pública, es decir, la participación del presupuesto depende del gobierno y según Muñoz (2018) define a la administración pública Como "gestión, es el proceso de lograr resultados positivos haciendo el mejor uso de los recursos disponibles y cooperando con los esfuerzos de los demás". La gestión se refiere a la creación o mantenimiento de una organización en la que las personas que la componen puedan desempeñarse con eficacia y eficiencia para lograr sus objetivos comunes.

La comunicación entre la empresa y el usuario es fundamental, esto es porque esta manera las instituciones por medio de las habilidades comunicativas se fundamentan en la opinión de las personas sobre el servicio que se está ofreciendo y si hay algo que mejorar, esta es una de las razones, ya que se abre la puerta al diálogo, recabar información sobre la satisfacción para posteriormente mejorarla.

Por lo tanto, es indispensable que las personas que acuden a dicha entidad reciban un buen servicio que sea de calidad como una forma de añadir valor agregado para tener usuarios satisfechos.

Emsaba es una empresa pública que se encarga de brindar servicios ambientales, así como también el sistema de agua potable y alcantarillado, su principal problema radica en que la administración de esta institución tiene deficiencia en cuanto a la atención que reciben los usuarios, no es la adecuada, los servicios que actualmente brinda no son de calidad, por lo tanto, el trato que recibe la ciudadanía que acude a las instalaciones es desinteresado (Andrade, 2022).

Lo que los usuarios esperan es obtener una atención con fiabilidad, que dispongan de capacidad de respuesta a las quejas que presentan, facilidad en la información y en los trámites, sobre todo que puedan reducir los tiempos de espera (Laza, 2022).

Se refiere y se considera parte de la actitud mostrada para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido, el cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos y la accesibilidad de la organización a los clientes, es decir, la posibilidad de alcanzarlos y concretar su viabilidad.

Es importante que la institución disponga de un buzón de sugerencias o reclamos en donde el usuario haga llegar la solicitud correspondiente y de esta manera los funcionarios puedan acoger esa queja o simplemente realizar periódicamente encuestas para conocer la percepción de las personas (Torreblanca, 2021).

Este estudio de caso se justifica que los procesos de los servicios deben de ser mejorados en contexto de calidad de servicio. Los usuarios deben de tener un trato cordial,

es por tal razón que se pretende conocer si la gestión administrativa influye o no en la calidad del servicio. (García, 2021)

Este trabajo también se justifica teóricamente, ya que por medio de esta investigación se pretende brindar un soporte teórico que consolide este estudio sobre la importancia de la calidad del servicio de la empresa Pública Municipal de saneamiento Ambiental de Babahoyo – Emsaba E.P.

Con el desarrollo de este trabajo se podrá determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a las instalaciones de esta empresa pública con la finalidad que los colaboradores de este lugar puedan mejorar sus estrategias de calidad en cuanto al servicio que ofrecen a la ciudadanía Babahoyense

Cuando una empresa habla de calidad en cuanto a los servicios públicos, se hace referencia a la evolución de la administración pública encaminado a la mejora continua con la finalidad de perfeccionar los servicios que se ofrecen a la ciudadanía. La calidad del servicio al cliente es una actividad a la que todo directivo debe dedicarse, ya que siempre está en juego la reputación de la empresa. Según Pablo Blanco (2019) dice que la calidad del servicio no es solo un mecanismo competitivo, sino un elemento de extrema calidad para las relaciones productivas. Este estudio de caso se desarrollará en la empresa Pública Municipal de saneamiento Ambiental de Babahoyo – Emsaba E.P.

Las empresas deben ser flexibles y capaces de adaptarse a las necesidades y expectativas de sus clientes, los servicios pasan de moda y se vuelven obsoletos con el tiempo. Es importante brindar servicios con un toque humano, lo que se traduce en una mejor experiencia para el cliente. Esto significa que las empresas están dispuestas a brindar a los clientes una atención personalizada. No se trata solo de ser amable con el cliente, aunque la cortesía es una parte importante de la empatía, como también lo es de la

seguridad, y requiere un firme compromiso y compromiso con el cliente, con un conocimiento profundo de sus características y necesidades personales específico (Henao, 2021).

Las empresas deben ser conscientes de los intereses, expectativas y necesidades de sus consumidores para poder prestar los servicios adecuados. Emsaba EP no está cumpliendo con las expectativas de sus usuarios es decir no está satisfaciendo el interés en el servicio que reciben. Por lo tanto, “superar la expectativa del usuario con servicios de calidad, más que satisfacer las necesidades del usuario es un motor de cambio y producir en los usuarios un impacto positivo, tratándolo con cortesía y respeto, centrándose en resolver la situación de la persona” (Caravaca, 2020).

El hecho de que la empresa no cumpla con las expectativas de sus usuarios. Otra razón por la que la empresa no cumple con las expectativas de sus usuarios es que no los escucha, la empresa debe prestar atención a lo que dicen los usuarios sobre el servicio que ofrecen, sin embargo, no está escuchando a los usuarios ni respondiendo a sus comentarios, esto conduce a una baja satisfacción de las personas que acuden día tras día a la institución a realizar trámites.

La ciudadanía babahoyense se queja de la capacidad de respuesta de la empresa, esto se da debido a que cuando acuden a dicha institución por alguna anomalía los colaboradores se tardan mucho en darles solución a sus problemas, según Muñoz (2018) dice que cuando el número de solicitudes de quejas es tan alto, es necesario constituir un sistema de gestión de quejas y demandas.

Cuando los usuarios realizan solicitudes, esperan una respuesta en unos minutos y cuando el soporte no es inmediato, estos pueden frustrarse y abandonar el servicio. Es importante brindar una respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios porque ayuda

a las personas que lo requieren para obtener la información que necesitan y cumplir con sus fines (Aguilar, 2022).

Si una empresa no cuenta con la organización, se experimenta la desorganización, algo que puede tener resultados poco atractivos en el éxito de una empresa les hace perder lo que es más importante para el ser humano como es el tiempo, en otras palabras Emsaba no está siendo eficiente (Trespalcios, 2021).

La eficiencia en el servicio al usuario incluye brindar atención integral, respuesta inmediata, resolución inmediata y el mejor resultado posible para las solicitudes de los usuario, la eficiencia es la capacidad de hacer una tarea con el mínimo desperdicio y esfuerzo. A la hora de dar servicio al usuario, la eficiencia se logra cuando el soporte es inmediato, integral, personal y resolutivo, esto puede ser difícil de lograr debido a los muchos factores que afectan la eficiencia de la asistencia al usuario. Sin embargo, vale la pena brindar atención y capacidad de respuesta más allá del soporte típico porque puede mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia general. (Noriega, 2020).

Esto es especialmente importante para los usuarios que tienen problemas críticos que deben resolverse rápidamente. Brindar atención y capacidad de respuesta hace que los usuarios se sientan satisfechos con la predisposición de la institución y es que la satisfacción del cliente es la comprobación de la respuesta que las clientelas tienen con respecto a un servicio o beneficio de una marca en determinado (Tejedor, 2019).

Las evaluaciones son referentes para corregir el servicio que se les brinda y también para conocer a detalle lo que requieren. Recuerda que un buen cuidado no termina cuando se finaliza una compra. Mantener una relación cercana con tus clientes crea una conexión que te diferenciará del resto de marcas. Un detalle que puedes tener es enviarles un correo preguntándoles qué les entendió tu producto o asistencia (Tejedor, 2019)

Y hablando de eficiencia, este es otro de los inconvenientes por los cuales los usuarios están descontentos y se debe a la accesibilidad fácil y rápida, ya que no cuentan con respuesta que sean rápidas ni el personal adecuado dispuesto ayudar en sus requerimientos, por lo tanto los colaboradores no cuentan con una buena actitud, ni tampoco se muestran dispuesto ayudar a encontrar soluciones a los problemas que se presentan. “Una empresa es el reflejo de las personas que la componen, ya que comunican los principios y valores de la empresa a los clientes, la calidad en el servicio no debe verse solo como una estrategia o dominio de la empresa, sino como una cultura organizacional” (Polo, 2019).

La empresa debe de aplicar políticas y procedimientos para evitar problemas y es que estos pueden surgir de varias áreas, incluidas la planificación, la gestión, el liderazgo y las operaciones. El plan debe abordar las causas de los problemas para que no vuelvan a ocurrir. Además, se deben implementar políticas y procedimientos para prevenir problemas futuros y tratar los problemas actuales a medida que surjan. No hacerlo hace que la organización sea ineficaz y propensa al fracaso (Rubio, 2019).

Henao, (2021) menciona que los gerentes deben desarrollar políticas de empresa para brindar un servicio al cliente de calidad sostenible en los servicios que brindan al público, trabajar con eficiencia y entusiasmo en todos sus departamentos y las funciones que desempeñan, trabajar en equipo y estar comprometidos con las metas de la institución, como las de hoy. El mundo empresarial se basa en la competitividad, la innovación y la capacidad de respuesta a las necesidades del cliente, que son los principales objetivos de la empresa

Las políticas y los procedimientos deben describir cómo funcionan estos procesos y qué acciones se llevarán a cabo cuando surjan problemas. Esto asegurará que las organizaciones funcionen sin problemas mientras son proactivas para detener posibles problemas antes de que se vuelvan problemáticos. Es importante que las organizaciones

estén al tanto de los posibles puntos problemáticos para que puedan abordarlos antes de que se vuelvan demasiado serios (Hernández, 2020).

La mala calidad del servicio que brinda la Corporación Pública Municipal del Mercado de Productores Agropecuarios (EP-EMMPA) se debe a la falta de capacitación en atención al cliente, que es una capacitación que refleja la imagen de la institución, por lo que se evidencia la falta de trabajo en equipo en todos los sectores, ya que todos estos son como resultado, los estándares de calidad y las necesidades del cliente no se pueden cumplir al mismo tiempo y, lo que es peor, la organización no tiene éxito. Otro problema es que los usuarios no cuentan con información clara y precisa sobre los colaboradores a cargo del departamento cuando se comunican con la entidad para realizar un reclamo sobre las altas planillas de consumo, simplemente no ven una respuesta equitativa o justa por parte de los funcionarios.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se debería detectar y conocer profundamente las necesidades y expectativas de los consumidores, así como de la sociedad en su grupo, para incorporarlos para la optimización de los procesos internos, para saciar plenamente sus expectativas y de esta forma contestar de forma conveniente y confiable a sus demandas: Las metas primordiales sería: Minimizar las reclamaciones por el servicio. Incrementar el grado de satisfacción de los consumidores. Las tácticas a tomarse tienen que ser: Sensibilidad del Personal: Esto se debe hacer por medio de la capacitación del personal, la capacitación del personal tendría el precio que la gestión decida puesto que los cursos de capacitación para atención al comprador tienen la posibilidad de ser tomados, un curso o charlas que acostumbran darse en los establecimientos educativos o los organizados por instituciones. Prevenir: Las inspecciones rutinarias se tienen que hacer en plazos cortos (2 días) podría ser la más sana elección para la detección y corrección a tiempo de errores en el proceso con el fin

de evadir la aparición de no conformidades y reclamaciones. Las inspecciones rutinarias desarrolladas por la gestión van a permitir a la Organización Pública Municipal minimizar la ineficiente atención

CALIDAD EN EL SERVICIO

Elevar la calidad en el servicio es lo que busca la administración de la Empresa Pública Municipal para lo que todo el personal debe comprometerse a responder consistentemente a las soluciones de los clientes a través de una atención profesional, respetuosa, honesta, oportuna y cordial.

MEDICION

Para determinar el grado de satisfacción de los clientes, así como la capacitación de los operadores y el mejorar continuamente los procesos, es necesario implementar un sistema de medición de desempeño que incluirá: Indicadores de calidad: Sirven para medir el comportamiento de los proceso.

Índice de calidad

Nº De clientes satisfechos en un día / Nº De clientes atendidos en el día

Indicadores de satisfacción: Para medir el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa, en respuesta a las necesidades genuinas de los clientes.

Índice de satisfacción del usuario

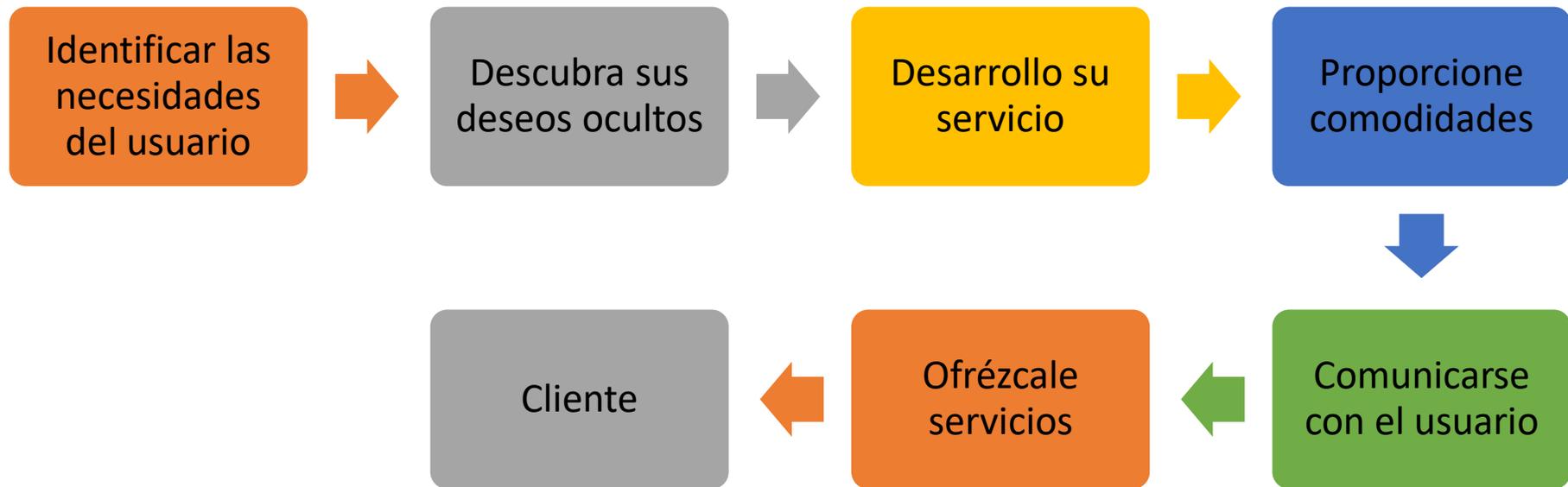
Nº de quejas resueltas / Nº total de quejas registradas

MEJORA CONTINUA

Es importante que todos aporten sus conocimientos, habilidades y experiencias en el desarrollo de los procesos y definiendo claramente cada área, llevar a cabo la mejora del servicio por ejemplo: atención personalizada de las quejas facilitando la formación de

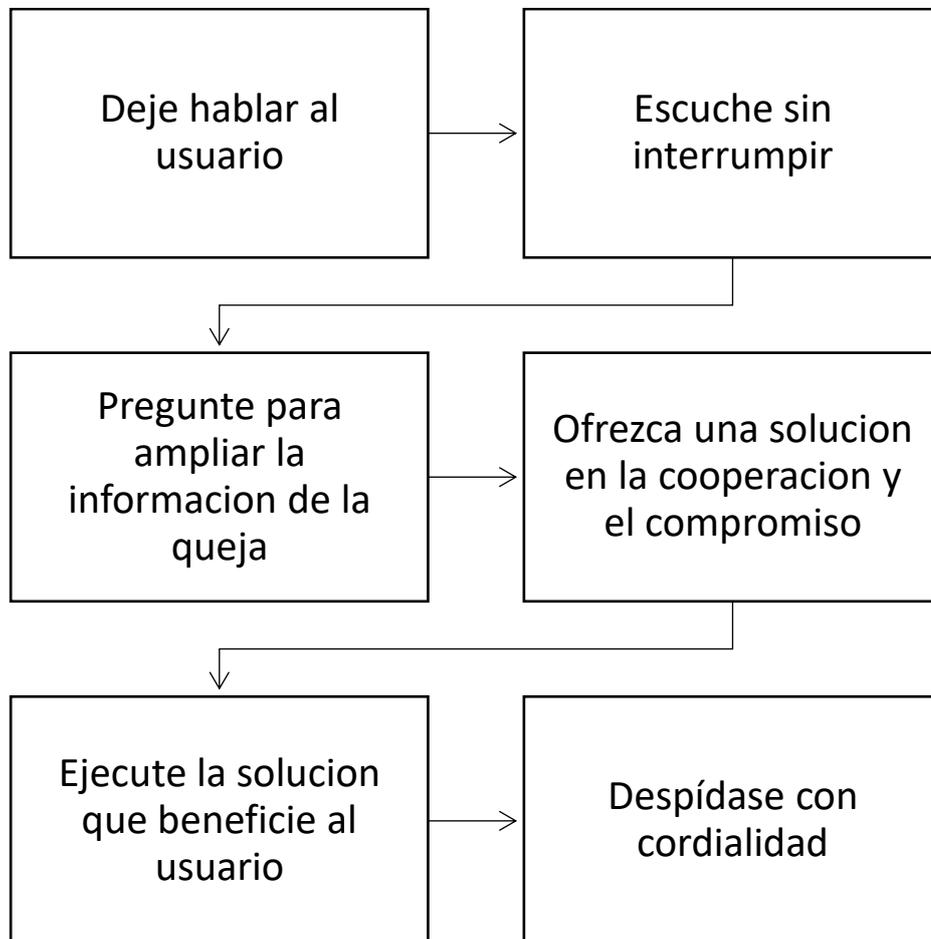
equipos de trabajo que generen un impacto positivo en las cadenas de valor para cada servicio. La mejora continua, innovación, productividad, competitividad, integridad, transparencia y profesionalismo en el servicio, permitirá obtener resultados a corto, mediano y largo plazo.

Alternativas de solución



Procedimiento para tratar quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias deben tomarse en cuenta, los funcionarios se encuentran en contacto directo con la persona que solicita el servicio y son capaces de proponer interesantes y validas ideas para ofrecer un servicio que supere las expectativas del usuario.



CONCLUSIONES

EMSABA al ser una entidad pública, su gestión administrativa debería ser el eje fundamental para conservar una imagen corporativa, ya que las estrategias son las que ayudan al mejoramiento de calidad del servicio, tomando en consideración el entorno interno y externo de la empresa.

El brindar atención y capacidad de respuesta más allá del soporte típico puede ser eficiente, pero requiere mucho trabajo y tiempo. El personal debe de brindar atención y abordar todas las inquietudes de los usuarios. Esto es importante porque ayuda a solucionar problemas, mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia en general.

Según la encuesta realizada a los usuarios, esta entidad no cuenta con información adecuada, para los respectivos reclamos y por ende no pueden brindar una solución rápida, razón por la cual estas personas se sienten descontentas por la atención que reciben por parte de los funcionarios de mencionado lugar.

REFERENCIAS

Aguilar, J. F. (2022). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. HOTA0208.*

Chile : IC Editorial, 2022. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ZWlcEAAAQBAJ&pg=PT92&dq=Calidad+programada&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiiytvA0uX4AhXFt4QIHU3MBK84ChC7BXoECAYQBw#v=onepage&q=Calidad%20programada&f=false>

Andrade, D. J. (2022). *De La Satisfacción Y Evaluación, a La Mejora Continua En La Calidad.*

EE.UU: Palibrio. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=qqBwEAAAQBAJ&pg=PT24&dq=Satisfacci%C3%B3n+del+personal+del+centro&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi45Mjq3-X4AhW-SjABHT7IBOg4FBC7BXoECAsQBw#v=onepage&q=Satisfacci%C3%B3n%20del%20personal%20del%20centro&f=false>

Carmen Arenal Laza. (2022). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio.*

UF2382. Ed. 2022. España: Tutor Formación, 2022. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=1XBnEAAAQBAJ&pg=PA87&dq=Eficiencia+de+servicio+2022&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiNg6CJqNT4AhUnUjABHR6LACgQuwV6BAgGEAc#v=onepage&q=Eficiencia%20de%20servicio%202022&f=false>

Francisco Torreblanca, . L. (2021). *Los 7 pecados laterales: 42 técnicas creativas*

generadoras de innovación. Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=kJDEAAAQBAJ&pg=PA24&dq=Calidad+percibida&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwibzPf91OX4AhU8ZTABHZHcCA84FBC7BXoECAQQCA#v=onepage&q=Calidad%20percibida&f=false>

Germán Ruipérez García, J. C. (2021). *La formación en línea en el ámbito empresarial y*

corporativo. Chile: Dykinson. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=xoVjEAAAQBAJ&pg=PA27&dq=eficacia+emp>

resa+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj-
5br0ptT4AhU1czABHftMBQAQuwV6BAgGEAk#v=onepage&q=eficacia%20empresa
%202020&f=false

Juan Carlos Henao, S. A. (2021). *Políticas públicas y regulación en las tecnologías ...* Bogota:
Universidad Externado. Obtenido de
<https://books.google.com.ec/books?id=W8k1EAAAQBAJ&pg=PT46&dq=Reducci%C3%B3n+de+costes+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0yo6Y4uX4AhWTQzABHax6Bi4QuwV6BAgGEAY#v=onepage&q=Reducci%C3%B3n%20de%20costes%202018&f=false>

Luis Rubio Andrada, . D. (2019). *Un análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú.* España: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana), 2019. Obtenido de
https://books.google.com.ec/books?id=bV-HDwAAQBAJ&pg=PA21&dq=Calidad+realizada&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjI3J_vz-X4AhUaVTABHT4fBMsQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=Calidad%20realizada&f=false

Marcia Esther Noda Hernández, . M. (2020). *ducación Superior de calidad: una respuesta necesaria a los objetivos.* Cuba: Editorial Universitaria (Cuba). Obtenido de
<https://books.google.com.ec/books?id=zRL8DwAAQBAJ&pg=PA40&dq=Calidad+necesaria&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiWof7I0-X4AhU6QTABHaHXB3oQuwV6BAgGEAg#v=onepage&q=Calidad%20necesaria&f=false>

Miguel Ángel Mateos de Pablo Blanco, S. L. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio.* COMM002PO. MEXICO: IC. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=0VcpEAAAQBAJ&dq=Calidad+del+servicio+2018&hl=es&source=gbs_navlinks_s

MUÑOZ BODA, M. S. (2018). *r MUÑOZ BODA, MARÍA SOLEDAD*. Madrid: Paraninfo.

Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=mIJWDwAAQBAJ&pg=PA299&dq=quejas+empresarial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj5xKvQn9T4AhWfZTABHZ33Cz0QuwV6BAgLEAc#v=onepage&q=quejas%20empresarial&f=false>

Neyra, L. M. (2020). *Administración Pública: conceptos y realidades*. Cuba: Universitaria

(Cuba), 2020. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=N875DwAAQBAJ&dq=Empresas+p%C3%BAblicas+CONCEPTO&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Tejedor, I. S. (2019). *Calidad en la atención al cliente*. Madrid: Editex. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=YtOdDwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es&source=gbs_pub_info_r#v=onepage&q&f=false

Trespalacios, A. (2021). *Optimización para ingeniería financiera con aplicaciones en R y*

Excel. Bogota: Ecoe. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=enwnEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Optimizaci%C3%B3n+de+resultado&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Optimizaci%C3%B3n%20de%20resultado&f=false

Vinay Kumar, . K. (2021). *Robbins y Cotran. Patología estructural y funcional*. Mexico: Elsevier

Health Sciences. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=iQgxEAAAQBAJ&pg=PA153&dq=Agilidad+en+los+procesos+y+eliminaci%C3%B3n+de+defecto++2021&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDwN-E4-X4AhWnZDABHQ7yAlgQuwV6BAgLEAg#v=onepage&q=Agilidad%20en%20los%20procesos%20y%20eliminaci%C3%B3n%20de%2>

ANEXOS

DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA LA PROPORCIÓN.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población que tomaremos es la ciudad de Babahoyo Provincia de los Ríos para determinar la muestra utilizaremos el indicador social de la Población, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

N= 216706 personas

e= 0.05

Z=1,96

$\sigma=0,5$

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{e^2(N - 1) + \sigma^2 Z^2} = \frac{216706 * 0,5^2 * 1,96^2}{0,05^2(216706 - 1) + 0,5^2 * 1,96^2} = 384$$

La población ha encuestar sería de 384.

Tabulación de Datos

Encuesta

Procesamiento de datos

¿Considera Ud., que la empresa Pública Municipal EMSABA les brinda un servicio de calidad?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	7%
No	358	93%
Total	384	100%

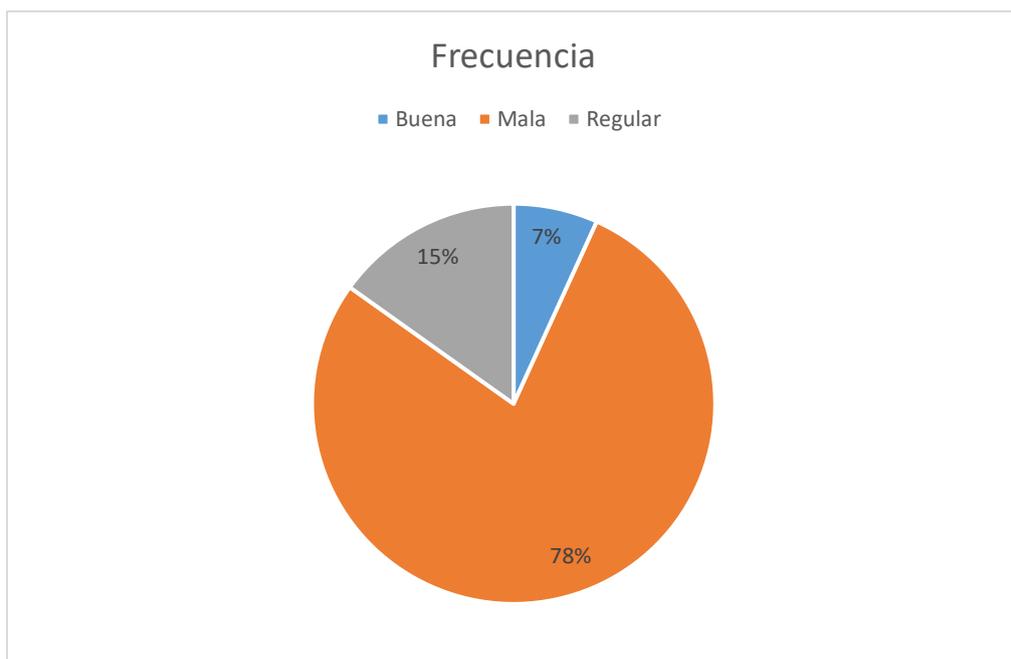


Análisis e interpretación

Por medio de las encuestas realizadas a las personas que acuden a la empresa Pública Municipal EMSABA y con respecto que si los funcionarios les brindan un servicio de calidad el 93% mencionaron que no, eso quiero decir que existe descontento por parte de los usuarios.

¿Al solicitar un servicio, la actitud que demuestran los empleados de la empresa es?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Buena	26	7%
Mala	300	78%
Regular	58	15%
Total	384	100%

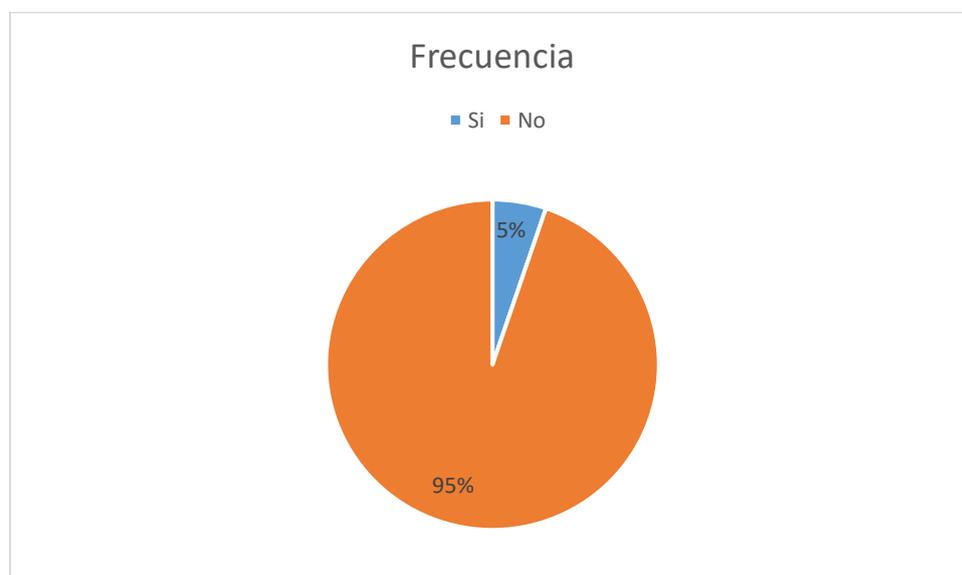


Análisis e interpretación

Por medio de las encuestas realizadas a las personas que acuden a la empresa Pública Municipal EMSABA el 78% de los encuestados mencionaron que al solicitar un servicio, la actitud que demuestran los empleados de la empresa es mala mientras solo el 7% dicen que es buena, es decir la población que se siente satisfecha es muy poca

¿La empresa informa periódicamente a los usuarios sobre: cambios en la administración, políticas de funcionamientos, procesos entre otros?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	5%
No	364	95%
Total	384	100%

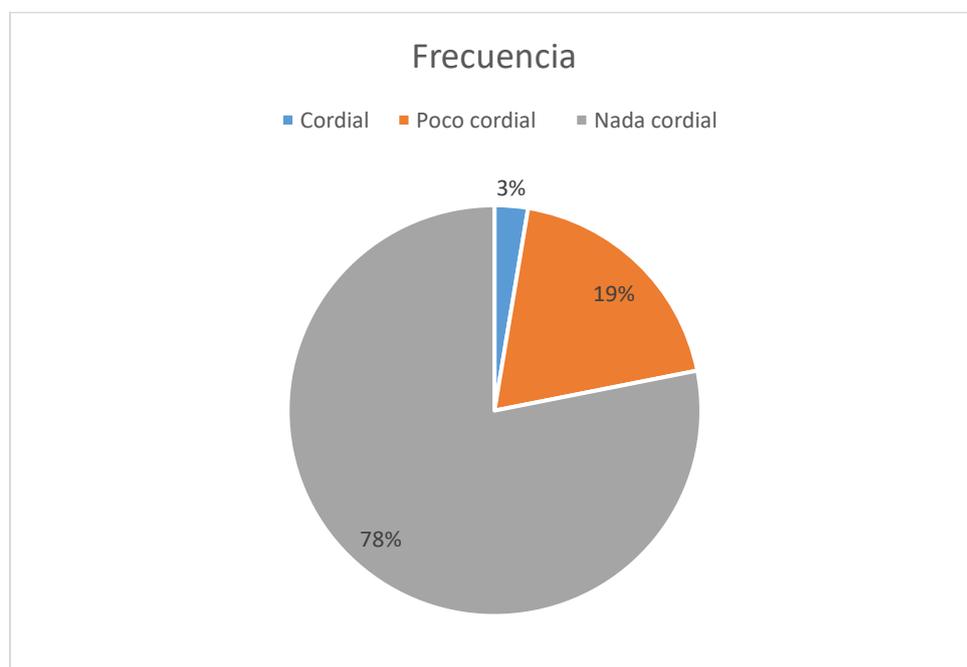


Análisis e interpretación

Por medio de las encuestas realizadas a las personas que acuden a la empresa Pública Municipal EMSABA el 95% dice que no les informa periódicamente a los usuarios sobre: cambios en la administración, políticas de funcionamientos, procesos entre otros, es decir los usuarios no están enterados de nada con respecto a temas administrativo.

¿Al dirigirse a un empleado de la empresa recibe un trato de?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Cordial	10	3%
Poco cordial	74	19%
Nada cordial	300	78%
Total	384	100%



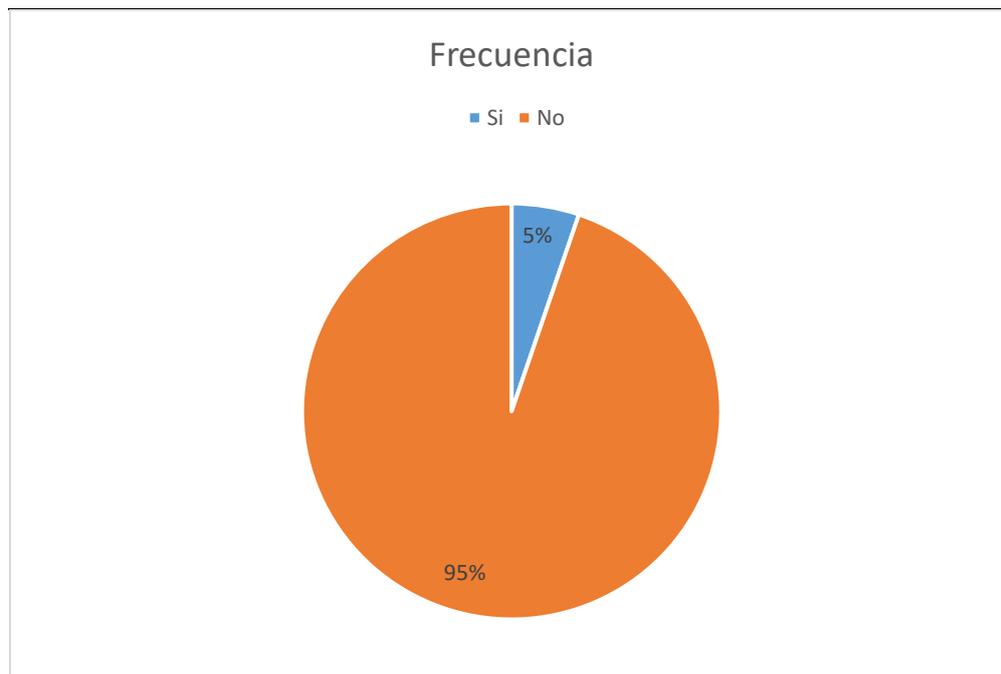
Análisis e interpretación

Por medio de las encuestas realizadas a las personas que acuden a la empresa Pública Municipal EMSABA el 78% dice que el trato que reciben por parte de la empresa no

es nada cordial, esto quiere decir que a los funcionarios les falta capacitación de cómo debe de atender a los usuarios que acuden a la institución

¿Recibe respuestas a sus problemas, reclamos, quejas de manera rápida y efectiva?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	5%
No	364	95%
Total	384	100%

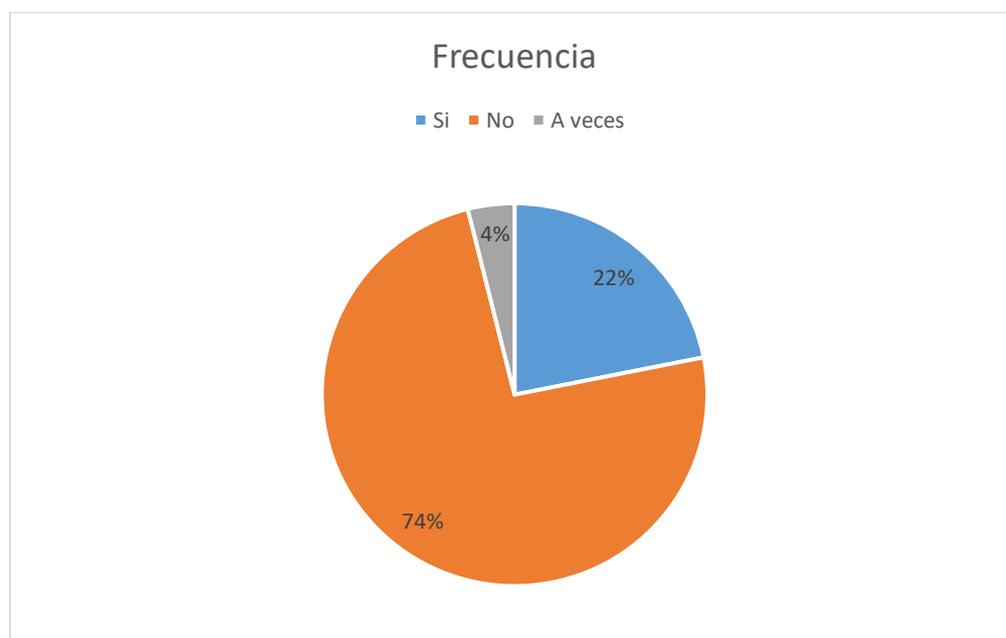


Análisis e interpretación

Por medio de las encuestas realizadas a las personas que acuden a la empresa Pública Municipal EMSABA el 95% no recibe respuestas a sus problemas, reclamos, quejas de manera rápida y efectiva esto quiere decir que solo el 5% está contento con las solicitudes de algún inconveniente.

¿Cuándo la entidad promete hacer algo en cierto tiempo realmente lo hace?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	84	22%
No	285	74%
A veces	15	4%
Total	384	100%



Análisis e interpretación

Por medio de las encuestas realizadas a las personas que acuden a la empresa Pública Municipal EMSABA el 74% dice que cuándo la entidad promete hacer algo en cierto

tiempo realmente no lo hace solo el 22% mencionaron que a veces sabe cumplir con lo prometido.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO

Babahoyo, 03 de agosto de 2022
D-FAFI-UTB-0392-2022

Master

Rosalía Ordoñez Coello

GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO
AMBIENTAL DE BABAHOYO (EMSABA EP).
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya practica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

La Señorita **COSTAIN CEVALLOS MARÍA JOSÉ**, con cédula de identidad No. 1207466804, Estudiante de la Carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación en el periodo Abril 2022 – Septiembre 2022, trabajo de titulación modalidad Caso de Estudio, previo a la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **INGENIERA COMERCIAL**, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para realizar el Caso de Estudio en la institución de su digna gerencia, el cual titula: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE BABAHOYO-EMSABA E.P. PERIODO 2021**.

De la señora gerente,

Atentamente.



Ldo. Eduardo Galvis Guijarro, MAE.
DECANO

C/c: Archivo

Av. Universitaria Km 2 1/2 vía Montalvo. Teléfono (05) 2572024 e-mail: decanato@afafi.utb.edu.ec	Elaborado por: Mercedes Soto Valencia	Revisado por: Ldo. Eduardo Galvis Guijarro, MAE
---	--	--

OFICIO Nro. 0155/2022-EGG

Babahoyo, Agosto 5 del 2022

Decano
LCDO. EDUARDO GALEAS GUIJARRO MAE,
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
En su despacho.-

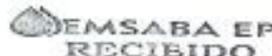
De mi consideración:

Saludos cordiales de quien suscribe, y de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, la presente tienen como finalidad hacerle participe que esta Gerencia autoriza realizar los trámites respectivo de ley; a fin de que realice las investigaciones respectivas que permitan iniciar su proceso en cuanto al título de investigación " GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE BABAHOYO-EMSABA EP PERIODO 2021", que será parte de la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como INGENIERA COMERCIAL, según misiva.

Dejo constancia de la predisposición de la Empresa, que siempre estará dispuesta a servir.

Atentamente,


Ms. Rosalia Ordoñez Coello
GERENTE GENERAL (E)


HOR: 5/08/2022
Abg. María Terán T.
DIRECCIÓN COMERCIAL

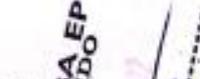

HOR: 11:46 05 AGO 2022
TALENTO HUMANO

C/C: Dir. Administrativa/ Dir. Comercial/Dir. Jurídico/Coord. Talento Humano


DIRECCIÓN JURÍDICA

General Barona entre Calderón y 27 de Mayo, Edificio Guillermo Rosquerizo Jiménez - Piso 1
E: info@emsaba.gob.ec T: 05 2 730514
W: www.emsaba.gob.ec


19/08/2022
HORA: 08:00


HORA: 1:50 PM 2022



COSTAIN CEVALLOS MARIA JOSÉ-1

4%
Similitudes



4% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: COSTAIN CEVALLOS MARIA JOSÉ-1.docx
Tamaño del documento original: 128,82 ko
Autor: []

Depositante: undefined undefined
Fecha de depósito: 12/8/2022
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 12/8/2022

Número de palabras: 2546
Número de caracteres: 16.090

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1827/6/T-UTB-CEPOS-MAE-000027.pdf.txt 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (52 palabras)
2	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/9170/3/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000102.pdf.txt 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 2% (40 palabras)
3	blog.hubspot.es Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente	1%		Palabras idénticas : 1% (36 palabras)

