



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL – SEPTIEMBRE 2022**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL AREA DE COMERCIALIZACIÓN DE LA  
EMPRESA - EMSABA EP PERIODO 2021**

**EGRESADO:**

**SANCHEZ CHICA CARLOS EDUARDO**

**TUTOR:**

**ING. LUIS ALBERTO LOZANO CHAGUAY MAE.**

**AÑO 2022**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>DESARROLLO</b> .....	4
<b>CONCLUSIONES</b> .....	14
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	15
<b>ANEXOS</b> .....	17
<b>Anexo 1. Encuesta a los usuarios de la Empresa Emsaba EP de la ciudad de Babahoyo</b> .....	17
<b>Anexo 2. Carta de Autorización</b> .....	20
<b>Anexo 3. Informe de Antiplagio</b> .....	21

## INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es una de las acciones que los encargados de los negocios deben de llevar a cabo de una manera correcta y eficiente para poder tener éxito, cuando se trata del área comercial de una empresa esta gestión está dada por los procesos que permiten que los usuarios de un servicio especialmente público se sientan satisfechos con lo recibido por la empresa, en este caso todo lo relacionado con atención está de por medio; es en este punto donde la calidad del servicio viene dado por la excelente gestión de sus administradores.

El presente estudio de caso tiene como finalidad determinar cómo se viene dando la gestión administrativa en el área comercial de la empresa Emsaba EP de la ciudad de Babahoyo, pero desde el punto de vista del usuario y no de los empleados, por lo tanto se utilizó una metodología cuantitativa que permite hacer uso de datos numéricos, el tipo de investigación es el descriptivo y los métodos utilizados son el bibliográfico y el deductivo; esto facilita que la investigación se lleve a cabo de manera sistemática.

Se utilizo además la técnica de la encuesta que se aplicó mediante un cuestionario estructurado a los usuarios de la empresa Emsaba EP, el número de encuestas fue de 63 personas, esto como resultado de utilizar el 10% de error para el cálculo de la muestra. La línea de investigación que se alinea al estudio de caso es Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y de control; y la sublínea de la carrera de comercio en que se basa este caso es Marketing y Comercialización.

## DESARROLLO

La Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo – Emsaba E.P. tiene como objeto la atención, estudio, gestión y solución, en todas las fases y procesos de las necesidades ciudadanas en la prestación y abastecimiento de los siguientes servicios: agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento y desfogue de aguas residuales, drenaje pluvial, control de inundaciones y recolección, manejo y disposiciones finales de desechos sólidos con las medidas medioambientales pertinentes.

Según (Emsaba EP, 2022):

La GTZ apoya la creación de esta organización con medidas conexas, y es así que el consejo municipal de Babahoyo de aquel entonces considera crear por ordenanza Municipal con fecha 31 de julio de 1995 la Empresa Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo (EMSABA EP). Para crear una empresa orientada hacia el cliente y que funciones eficientemente, la GTZ dirigió sus prioridades hacia la calificación del personal y el apoyo a la contraparte, a EMSABA EP. Conjuntamente se elabora estructuras de funcionamiento y un sistema tarifario. Especial interés ponen las dos partes en el trabajo de relaciones públicas y las campañas de información, para explicar a los habitantes los costos y beneficios del nuevo sistema, para lograr su apertura a pagar al menos las tarifas que cubran los costos (pág. 1).

Al ser una empresa que presta un servicio monopolístico debido a que es la única entidad con la facultad de darlo se le presentan muchos inconvenientes debido a la magnitud de lo que debe de realizar en la circunscripción en la que se encuentra, por tal motivo a pesar de todos los esfuerzos aplicados se presentan problemas relacionados con la gestión administrativa que tiene relación con la percepción de los clientes sobre los servicios recibidos por la empresa en análisis y de esta

manera se justifica la presente investigación con la que se quiere determinar de qué manera la gestión administrativa del área comercial de Emsaba EP influye en la satisfacción de los usuarios de sus servicios.

Según (Editorial Etecé, 2021):

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas (pág. 2).

De acuerdo a (Leal, 2018):

El concepto gestión administrativa se refiere a las formas, estrategias y mecanismos diseñados con el fin de hacer cumplir los objetivos de una empresa. Cuando nos enfocamos en la gestión, es primordial tener claro lo que queremos lograr como resultado del trabajo en la compañía; en otras palabras, debemos responder con claridad la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los objetivos de la empresa? A medida que las empresas crecen, las tareas administrativas también pueden aumentar. Por eso resulta importante buscar alternativas logísticas que faciliten la realización oportuna de este trabajo, para evitar que se acumule.

La mayoría de los negocios de hoy en día optan por opciones informáticas, como sistemas de gestión administrativa, que centralizan los procesos en una sola plataforma (pág. 3).

De acuerdo a (Esneca, 2021) afirma que:

Y es que puede decirse que se trata de la realización de tareas destinadas a la utilización de los recursos. Es decir, cuando una empresa desea optimizar el uso de los recursos a su alcance, debe invertir en este tipo de gestión. Tan solo de esta manera pueden alcanzarse los objetivos buscados y obtener los mejores resultados. De este modo, se aplican distintas técnicas y procedimientos con la voluntad de aumentar la eficacia del uso de recursos. Esto incluye los financieros, humanos y materiales, pues todos ellos conforman una compañía. Es responsabilidad del gestor administrativo, por tanto, utilizar eficaz y coordinadamente los recursos empresariales. Por ello, todas sus funciones se dirigen al control de estos. Se planifica, dirige, coordina y organiza el control directo y general de la compañía. (pág. 6)

Por tanto, la gestión administrativa está presente en cada una de las actividades que realiza la empresa, en lo referente al área comercial que está en contacto con el cliente es muy importante realizar una buena gestión que permita que los consumidores se sientan satisfechos del servicio prestado por la empresa, de lo contrario se presentarían quejas y reclamos que perjudican la imagen empresarial y por ende el proceso administrativo que lleva a cabo el administrador o gerente de la empresa.

Un problema que se presenta en el área comercial de Emsaba EP y que se refleja en las opiniones de la encuesta es que el proceso de facturación (Planillas) no es a tiempo, los usuarios manifiestan que esto ocasiona que en muchas ocasiones el pago se retrase por no tener la información oportuna y al día, que les permita destinar el dinero correspondiente a los valores

adeudados en sus planillas de agua, es de buen conocimiento que existen muchas familias que son de escasos recursos y que para ellas el uso del agua es vital más aun conseguir efectivo para pagar.

Según (ONU, 2022) la facturación es:

Un ciclo de transacción típico, se genera una factura después de concluido el proceso contractual y de venta. El proceso de facturación tradicional siempre ha formado parte de un conjunto más amplio de procesos de negocio en el comercio que incluyen la colocación y aceptación de una orden, el procesamiento de la orden, la entrega de la mercancía y el pago final. Este es un proceso de compra-a-pago desde la perspectiva del comprador, y uno de pedido-a-cobro desde la perspectiva del vendedor. Juntos reciben el nombre de “proceso comercial”. Por consiguiente, desde un punto de vista del proceso de negocio, una factura nunca es un documento aislado, sino que siempre es el resultado y está ligado con otras actividades. (pág. 5)

De acuerdo a (EUE, 2021)

El proceso de facturación suele ser bastante sencillo, pero en diferentes ocasiones, podemos conseguir ciertos desfases que, si no se gestionan de forma adecuada, puede comportar pérdidas para la organización. Durante el artículo de hoy vamos a hablar sobre las diferentes situaciones que nos podemos encontrar a la hora de realizar el proceso de facturación dependiendo de la actividad que estemos desarrollando, así como el control y el seguimiento que se puede llevar a cabo durante el proceso. (pág. 2)

Como se puede notar de acuerdo a los autores nombrados la facturación permite a las empresas poder realizar el cobro de un bien o servicio a otra persona o empresa por lo cual su proceso es imprescindible y se debe de realizar en los tiempos requeridos con la finalidad de que

los consumidores estén conformes con este proceso y sus pagos sean en las fechas y montos acordados, lo que redundara en beneficios para la empresa y los usuarios de determinado en este caso servicio.

Otro de los problemas que se presentan, es en la capacitación para una adecuada administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable con los que cuenta la empresa, los usuarios manifiestan su malestar por la calidad del agua que se entrega a los hogares, existiendo momentos en los cuales el color del líquido vital es café y no transparente, lo cual ha sido evidenciado en videos y fotos subidos a las redes sociales que en la actualidad es uno de los medios de comunicación más rápido.

Según (Colman, 2021):

La capacitación de personal es una manera de proporcionar a los estudiantes los conocimientos y las competencias que necesitan para ser muy eficientes en su trabajo. Normalmente esto es responsabilidad de los equipos de aprendizaje y desarrollo/talento en empresas más grandes y del departamento de recursos humanos en empresas más pequeñas. Estos son responsables de identificar las necesidades de capacitación, desarrollar programas de capacitación y ponerlos a disposición de los empleados. La capacitación de personal es crucial para el éxito de cualquier negocio. Tus empleados son la fuerza motriz detrás de tu empresa, por lo que ayudarlos a ampliar sus conocimientos y mejorar sus habilidades profesionales solo mejorará tu negocio (pág. 7)

De acuerdo a (Meza, 2021):

El área de Recursos Humanos es responsable de llevar adelante las medidas que potencien las habilidades y conocimientos de las personas que integran la organización o empresa que

representan. Además de asegurar que estén listas para realizar sus tareas y asumir los nuevos desafíos que el contexto demanda. En este sentido, la capacitación se transforma en un modificador de la gestión de la empresa, y por eso se considera una pieza clave para su crecimiento. Invertir en capacitar al personal potenciará su desarrollo y facilitará el logro de los objetivos de la empresa. Si el grado de preparación de los empleados es alto, también lo será su productividad. La capacitación continua permite al personal de una empresa planear, mejorar, y realizar de manera más eficiente sus tareas, además de articularse con el resto de las áreas de la organización (pág. 4)

Los trabajadores al no tener una capacitación óptima sobre administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable hace que se presenten los inconvenientes antes mencionados que afecta a los usuarios directamente, a esto se debe de sumar que los equipos y tuberías en los cuales se envía el agua potable en muchos casos son muy viejos lo que provoca corrosión y esta va en el líquido hasta los hogares, en este aspecto cabe indicar que el cambio de tuberías en todo el complejo de la ciudad que se maneja ocasionaría una inversión muy grande que en la actualidad no se puede contemplar por la empresa.

Según (Vargas, 2021):

Las consecuencias de las tuberías obsoletas son conocidas, especialmente por la población que las sufre directamente: cortes de agua y abastecimiento durante días a base de cisternas, pérdida de enseres y graves daños en las viviendas, altos costos económicos que han de asumir los responsables de la red, enfermedades causadas por el efecto de las aguas servidas, además todo sistema hidráulico está compuesto de accesorios que sirven para unir y proteger las tuberías. Muchas veces, las fallas se presentan ahí, cuando, por ejemplo, se

da algún procedimiento de mantenimiento o corte de válvula erróneo y el accesorio destinado a proteger la tubería, como la válvula de seguridad, termina fallando (pág. 2).

Otro inconveniente que se presenta en la gestión del área comercial es en la planificación que se realiza para poder realizar los procesos de corte y reconexión, los encuestados se quejan de que los cortes se hacen de manera inmediata, mientras que las reconexiones demoran a pesar de llamarse a los encargados de realizar esta parte técnica, sin embargo, el tiempo que se debe de esperar es muy largo lo que afecta el desarrollo de las actividades diarias especialmente en ellos hogares.

Según (Jaime, 2021) afirma que:

La planeación estratégica es una herramienta de gestión que permite establecer el proceso mediante el cual las empresas toman decisiones, delimitan plazos y asignan sus recursos para el logro de los objetivos previstos, tomando en cuenta los cambios y demandas de su entorno. Es un proceso que involucra y compromete a toda los equipos y niveles que conforman la organización en la búsqueda por alcanzar las metas establecidas, guiados por una misma línea de trabajo, lo que convierte en una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización (pág. 3)

De acuerdo a (Sap, 2022):

La planeación estratégica permite definir la visión, misión, valores y objetivos de la empresa, por lo que es considerada un recurso clave para impulsar el crecimiento de la organización a corto, mediano y largo plazo. En el ámbito del liderazgo empresarial, contar con una eficiente planeación estratégica facilita la toma de decisiones oportunas en momentos de crisis, sin perder de vista las metas de la organización. De la misma forma, la

planeación estratégica señala la dirección hacia la que deben orientarse los esfuerzos, para materializar los objetivos propuestos y reducir el margen de improvisación (pág. 4)

Como se puede observar la planificación como proceso de la gestión administrativa es muy importante así lo confirman diversos autores resaltados en esta investigación, aquí se basa principalmente en que actividades son afectadas si o se lleva de una manera adecuada, por lo que repercute de manera directa en las percepciones que tienen los usuarios del área comercial sobre la que ellos tienen más contacto en todo el desenvolvimiento de relaciones entre la empresa y los consumidores del servicio.

Otro problema que se presenta esta en la organización los recursos que se necesitan para las diversas actividades que se desarrollan en la empresa Emsaba EP, esta dificultad se ve reflejada en que los usuarios mantienen la misma percepción desde hace algunos años y creen que no ha existido un cambio significativo en los procesos que se llevan a cabo; esto es dado principalmente porque los usuarios se encuentran con los mismos problemas de siempre concernientes a agua potable y alcantarillado, muy a pesar de que se realizan cobros por estos servicios adicionales.

Según (María, 2021) la organización es:

La definición más común para entender qué es una organización es interpretarla como una institución formada por una serie de personas que de manera voluntaria han decidido coordinar sus esfuerzos y capacidades para alcanzar objetivos en común por medio de estas estructuras organizacionales. El mínimo de personas que deben estar unidas en esta figura es de al menos 2 seres vivos, de forma que pueda existir una cooperación entre las partes (pág. 4).

De acuerdo a (Román, 2018):

La organización social es un sistema inserto en otro más amplio, que es la sociedad y con la cual interactúa; ambas se influyen mutuamente. La organización está constituida por un grupo de individuos que unen actuaciones para alcanzar determinados propósitos. Estos individuos aportan aspiraciones y energías, es decir recursos para alcanzar los objetivos, pero esto no basta para alcanzar las metas: es necesario, encauzar y dirigir (pág. 6).

Como se puede observar la organización es muy importante para poder llevar a cabo los objetivos de una empresa sin importar en que ramo de la industria se desenvuelva, es decir cada una de las actividades que se realizan necesita no solo de recursos económicos sino de recursos materiales y humanos, todo esto es imprescindible que se lleven a cabo de manera organizada así lo especifican los autores mencionados en esta investigación que de no ser el caso no se alcanzan las metas establecidas.

Un problema adicional que se presenta en la empresa Emsaba EP de la ciudad de Babahoyo es en la calidad en atención al usuario los encuestados respondieron que deja mucho que desear la atención recibida por parte de los empleados del área comercial, especialmente cuando se trata de resolver reclamos y quejas por planillas muy elevadas por consumo de agua; es aquí donde el problema se agrava debido a las políticas de cobro que se encuentran establecidas en la empresa en la actualidad.

Según (Rojas, 2022) la atención al cliente es:

La atención al cliente se refiere al área de tu empresa que tiene como objetivos dar soporte al consumidor, garantizar la resolución de sus problemas y, en consecuencia, velar por la satisfacción del público. Para ofrecer un buen servicio, es fundamental que tu equipo esté

bien preparado para garantizar una comunicación clara, humana, empática y proactiva con los clientes. Este aspecto es esencial para el éxito de tu negocio, a tal punto que el trato al consumidor se considera incluso más importante que el precio del producto (pág. 5).

De acuerdo a (Bengoechea, 2022):

El servicio de atención al cliente son todas aquellas acciones de asesoramiento que acompañan al cliente antes, durante y después de la compra. Si el servicio es satisfactorio, la relación del cliente con la marca mejora y las ventas aumentan. Sin embargo, también es posible que ocurra el caso contrario y una interacción incorrecta se traduzca en un abandono por parte del cliente. Además, según este estudio de la compañía Microsoft, el 90% de los ciudadanos considera el soporte al cliente como uno de los factores más decisivos a la hora de contratar los servicios de una empresa (pág. 7)

## CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se pudo llegar luego de terminada la investigación sobre gestión administrativa del área de comercialización de la empresa Emsaba EP periodo 2021 fueron las siguientes:

La gestión administrativa cuenta con herramientas que lo fortalecen y lo hacen más eficaz, la planeación, organización, dirección y control, es por ello que son temas de gran importancia en el desarrollo de las empresas en todo el mundo y en el área de comercialización de la empresa Emsaba EP en especial.

La gestión administrativa, ayuda al cumplimiento exacto y más rápido de las metas de la empresa, provocando con esto que el crecimiento y desarrollo se cumpla en un tiempo menor a lo establecido, es por ello que es una práctica de gran efectividad y utilidad en las empresas hoy en día y que debe de tomar en cuenta el área de comercialización de la empresa Emsaba EP.

La gestión administrativa en la empresa, logra el desarrollo óptimo de los colaboradores, así mismo da a la empresa bases sólidas para su desarrollo, ya que de este proceso dependen grandes cambios organizacionales y mejoras punto importante a tener presente por el área de comercialización de la empresa Emsaba EP.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bengoechea, D. (2022). Servicio de atención al cliente: definición, tipos y mejores herramientas. *Ouyvio*. Obtenido de <https://outvio.com/es/blog/servicio-atencion-cliente/>
- Colman, H. (2021). Capacitación de personal: conceptos básicos. *Ispring*. Obtenido de <https://www.ispring.es/blog/capacitacion-de-personal>
- Editorial Etecé. (11 de 11 de 2021). *Enciclopedia Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Emsaba EP. (15 de 03 de 2022). *Emsaba EP*. Obtenido de <https://emsaba.gob.ec/index.php/institucional/historia>
- Esneca. (2021). *Esneca Business School*. Obtenido de <https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>
- EUE. (2021). ISO 9001 ¿Cómo es el proceso de facturación? *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/09/iso-9001-como-es-el-proceso-de-facturacion/>
- Jaime, H. (2021). Planeación Estratégica ¿Cómo y por qué debo realizarla en mi empresa? *Holmeshr*. Obtenido de <https://www.holmeshr.com/blog/planeacion-estrategica/>
- Leal, A. (2018). Sistema de gestión administrativa: principios y usos. *Siigo*. Obtenido de <https://www.siigo.com/blog/empresario/sistema-de-gestion-administrativa/>
- María, L. (2021). Que es una organizacion y su clasificacion. *Euroinnova* . Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-una-organizacion-y-su-clasificacion>
- Meza, C. (2021). ¿Por qué es importante capacitar al personal de una empresa? *Capacitarte*. Obtenido de <https://www.capacitarte.org/blog/nota/por-que-es-importante-capacitar-al-personal-de-una-empresa>
- ONU. (2022). Guía de implementación de la facilitación del comercio. *Organización de las Naciones Unidas*. Obtenido de <https://tfig.itcilo.org/SP/contents/invoicing->



## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta a los usuarios de la Empresa Emsaba EP de la ciudad de Babahoyo



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



**1. ¿Desde hace cuánto tiempo es usuario de la empresa Emsaba EP de la ciudad de Babahoyo?**

- a. Menos de 1 año
- b. Entre 1 y 2 años
- c. Entre 2 y 3 años
- d. Entre 3 y 4 años
- e. Mas de 4 años

**2. ¿Está usted de acuerdo con los valores que recibe en sus planillas de agua de la empresa Emsaba EP de la ciudad de Babahoyo?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

**3. ¿En el último año ha realizado algún reclamo en el área de comercialización de la empresa Emsaba EP?**

- a. Si
- b. No

**4. ¿Cómo fue la atención que recibió por parte de los empleados del área de comercialización de la empresa Emsaba EP?**

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Mala
- e. Muy mala

**5. ¿Cuándo usted asiste al área de comercialización de la empresa Emsaba EP sus problemas son resueltos?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

**6. ¿Cómo califica el servicio que recibe de la empresa Emsaba EP de la ciudad de Babahoyo?**

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Mala
- e. Muy mala

**7. ¿La empresa Emsaba EP de la ciudad de Babahoyo le ofrece a usted alternativas de solución a sus problemas?**

- a. Si
- b. No

**8. ¿Los trabajos de corte de agua son inmediatos por la empresa Emsaba EP de la ciudad de Babahoyo?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

**9. ¿Los trabajos de reconexión de agua son inmediatos por parte de la empresa Emsaba EP de la ciudad de Babahoyo?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

**10. ¿Cómo usted calificaría la gestión del área comercial de la empresa Emsaba EP de la ciudad de Babahoyo?**

- a. Excelente
- b. Muy buena
- c. Buena
- d. Mala
- e. Muy mala

## Anexo 2. Carta de Autorización



GERENCIA GENERAL

### OFICIO Nro. 0169/2022-EGG

Babahoyo, Agosto 22 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 al **SR. SANCHEZ CHICA CARLOS EDUARDO** realizar los trámites respectivo de ley; a fin de que realice el caso de Estudio respectivo que permitan iniciar su proceso en cuanto al título de investigación "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL AREA DE COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA EMSABA EP PERIODO 2021**", que será parte de la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como INGENIERO COMERCIAL, según misiva.

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

Atentamente,

  
Mst. Rosalía Ordoñez Coello  
GERENTE GENERAL (E)

  
RECIBIDO  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
SECRETARÍA DE  
73/08/22  
HORA:

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

D: General Barona entre Calderón y 27 de Mayo. Edificio Guillermo Baquerizo Jiménez – Piso 1  
E: [info@emsaba.gob.ec](mailto:info@emsaba.gob.ec) T: 05 2 730518  
W: [www.emsaba.gob.ec](http://www.emsaba.gob.ec)

## Anexo 3. Informe de Antiplagio



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# Estudio de Caso

3%

Similitudes



18% Texto entre comillas

2% similitudes entre comillas

1% Idioma no reconocido

**Nombre del documento:** SANCHEZ CHICA CARLOS EDUARDO.pdf

**Tamaño del documento original:** 583,67 kb

**Autor:** Carlos Sanchez

**Depositante:** Carlos Sanchez

**Fecha de depósito:** 12/8/2022

**Tipo de carga:** url\_submission

**fecha de fin de análisis:** 12/8/2022

**Número de palabras:** 3870

**Número de caracteres:** 29.759

Ubicación de las similitudes en el documento:

---

### Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <a href="https://www.definicionabc.com/social/aptitud.php">www.definicionabc.com</a>   Definición de Aptitud » Concepto en Definición ABC <a href="https://www.definicionabc.com/social/aptitud.php">https://www.definicionabc.com/social/aptitud.php</a>	2%	<div style="width: 100%; height: 15px; background-color: #ccc; position: relative;"> <div style="width: 2%; height: 100%; background-color: #0070c0; position: absolute; left: 0;"></div> </div>	Palabras idénticas : 2% (79 palabras)