



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

Gestión administrativa del servicio de agua potable Municipal de la Parroquia Caracol EMSABA EP.

EGRESADO:

Ramón Ángel Cuadro Montoya

TUTORA:

ING. Gina Maribel Carrasco Echeverria MAE.

AÑO 201

INTRODUCCION

Actualmente, la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, EMSABA-E.P, es una Empresa dedicada a servicios bienes cuyo objetivo es la gestión administrativa y las técnicas de las necesidades habitante en la prestación de servicios y suministro de agua potable, sistema de tratamiento y desahogue de aguas residuales, alcantarillado sanitario drenaje pluvial, control de inundaciones, recolección y manejo de su disposición con el inicio de la construcción en 1994.

En los sectores rurales se realiza una mala administración por partes de las autoridades de la empresa EMSABA E.P en el tratamiento del servicio de agua potable.

Una de las facultades que le corresponde al Municipio es brindar un excelente servicio de calidad para el usuario y mejorar la gestión administrativa para la prestación del servicio de agua potable en el área rural. Según (Palomo Martinez, 2014, pág. 102) La calidad en la mayor parte de los productos y servicios la decisión de compra no se guía estrictamente por el precio. Aunque el producto físicamente sea el mismo, el cliente puede percibirlo como distinto en función de la calidad del servicio que recibe. Para el perfeccionamiento del servicio de agua potable se debe mejorar muchos factores como la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomo Descentralizado de la Parroquia Caracol en conjunto con la Alcaldía de Babahoyo, tomando en cuenta el uso

El objetivo de esta investigación es gestión administración por parte del departamento de EMSABA-E.P en la Parroquia Caracol que se ve afectada en cuanto a la calidad del servicio de agua potable.

Este estudio de caso se relaciona con las Sub-línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa de la Escuela de Administración y Gestión Empresarial, se aplicó el método descriptivo el cual describe y evalúa el problema que se generen dentro de la empresa.

Para la elaboración de esta investigación utilice el método de investigación Analítico, que permite conocer o analizar cuál es la causa y efecto de los problemas a tratar dentro de la empresa EMSABA E.P. La técnica de investigación empleada es la encuesta utilizándola como instrumento para la recolección de información de los usuarios de la Parroquia Caracol.

DESARROLLO

La Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental EMSABA E.P, es una empresa que está asociada al estado ecuatoriano se dedica a brindar servicios básicos a la ciudadanía del cantón Babahoyo, tiene como objetivo la gestión administrativa en todas las fases y procesos, control y solución, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la prestación y suministro de los siguientes servicios: agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento y desfogue de aguas residuales, drenaje pluvial, control de inundaciones y recolección de los desechos sólidos.

Según (Gallero Navarro, 2013) define a la Gestión como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización y al Sistema de Gestión se define como conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos propuestos. De acuerdo con Gallero el sistema de gestión de una organización podría contener diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental. En el caso de la empresa EMSABA EP es una organización que pertenece al sector público y se encarga de gestionar y abastecer con los servicios de agua potable a la ciudadanía del cantón Babahoyo.

Según (Guerrero & Galindo, 2014) La Administración es el proceso de diseñar y conservar un ambiente en el que las personas trabajen en conjunto para lograr los objetivos y propósitos eficientemente seleccionados dentro de la empresa. Es decir que la administración es la causa

de un buen ambiente para que las personas trabajen conjuntamente dentro de la empresa y de esta manera lograr cumplir con los objetivos propuestos.

La empresa EMSABA - EP, esta institución forma parte del Municipio de Babahoyo, se estipula por la Ley de Régimen Municipal, se lleva a cabo a través de las ordenanzas que emite el Concejo Municipal del cantón Babahoyo, estos dos cuerpos legales se encargan de la ejecución de las actividades.

EMSABA E.P, es una institución que está conformada por cinco miembros: el alcalde del cantón Babahoyo, un subalterno de consejo cantonal, un representante por los centros profesionales y un representante de la Dirección Provincial de la Salud. El Gerente actúa como secretario, el Administrador es el encargado de la empresa y como tal es responsable de la administración de la empresa. La sub-gerencia es la responsable de las áreas técnicas, financiera y administrativa de la institución, ayudan de forma directa en la gestión del Administrador General. El personal operativo y administrativo es el minúsculo requerimiento para la ejecución de las actividades de la gerencia y de las subgerencias.

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de calidad, llevando a cabo las revisiones por la dirección, y asegurando la disponibilidad de recurso (Gonzalez Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016).

La función directiva en la actualidad se caracterizaría por la capacidad de innovación, de liderazgo y de actitud estratégica del empresario. Es necesario que dentro de una de la organización se lleve a cabo el análisis del comportamiento desde una perspectiva individual que puede entenderse como un conflicto, un contrato, un intercambio bilateral cuya relación se basa en el poder y el análisis del comportamiento desde la perspectiva grupal también puede darse a entender como un conflicto entre el grupo y otros grupos o la propia organización. (Bueno Hernandez, Fernandez de Navarrette, Sandoval Hamón, Santos Urda, & Soria Lamba, 2015). Referente a la cita anterior la función directa de EMSABA E.P, es innovadora, mantiene liderazgo y estrategias dentro de los departamentos existente en la empresa

Según (Reyes Ponce, 2018) la administración es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar un organismo social y para el mismo autor la administración de empresa es la técnica que busca lograr resultado de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integren la empresa. Toda empresa sea del sector público o privado deben de aplicar dichas normas y reglamento que con lleven a una buena administración de recursos que posea de la empresa EMSABA EP.

El control de gestión es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización. Su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados (Fernandez Perez & Carballo, 2013). La dirección general de la empresa EMSABA EP, es encargada de llevar a cabo el respectivo control y de gestionar los recursos que esta posee, brindando el adecuado servicio de calidad de agua potable de esta manera, atender las necesidades de la población con respecto a líquido vital.

La contratación pública está encaminada a proyectos que repercuten, directa o indirectamente, en la sociedad (por ejemplo, en ámbitos tan heterogéneos como es la salud, la educación, las infraestructuras, pero desafortunadamente esa misma contratación también entraña un riesgo de abuso que puede repercutir, en mayor o menor medida pero siempre negativamente, en el rendimiento y el desarrollo económico; por consiguiente, es decisivo optimizar el uso de los recursos públicos en la contratación pública.

Efectivamente, los sistemas y mecanismos de contratación pública tienen un notable impacto en la eficiencia de los recursos públicos y, por ende, en la propia confianza de los ciudadanos en la gestión de sus Gobiernos. Un sistema eficiente de contratación pública debe suponer un equilibrio entre ese eficaz uso de los recursos públicos y la búsqueda de la mejor relación calidad/precio. (Fernández Astudillo, 2018, pág. 9)

El papel que cumple la administración pública es relevante para la vida colectiva porque en últimas es la vida misma de la sociedad. Significa que las acciones a desarrollar estén orientadas al logro de metas y objetivos, la cual busca garantizar las condiciones esenciales de vida en favor de la calidad irrenunciable que se relaciona con el bienestar y el desarrollo material de la sociedad civil. (Zambrano, 2017)

En Ecuador, en reglamento del “Buen Vivir” se estipula que el agua es un derecho fundamental para el ser humano y no puede ser privatizado. El agua es recurso natural de uso público, duradero, y esencial para la vida, la naturaleza y la existencia de los seres humanos. El servicio que ofrece la empresa EMSABA EP, incide de manera muy básica en la mejora de la sociedad de Babahoyo, y por ende esta demandara de mejores servicios.

Adicionalmente para reducir los impactos que afectan las tareas productivas, el Gobierno Ecuatoriano garantizará la preservación, recuperación y mando integral de los recursos mineral y divisoras de aguas, regularizará las acciones que puedan incidir en el aumento y calidad del agua y operará de manera rápida para certificar la restauración del hábita en caso de daño ambiental. Entonces, el agua nos admite asegurar nuestra soberanía en cuanto a la alimentación, es uno de los temas importante de la Constitución de la Republica de Ecuador. (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana , s.f.). con la cita anterior el agua es uno de los modelos constitucionales más importante al brindar la protección del agua y el cuidado del medio ambiente.

La gestión administrativa que realiza la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental Babahoyo, EMSABA-E.P, presenta un entorno en la cual la empresa no gana y ni pierde, se encarga de efectúa y determinar los niveles más bajos de elaboración o ventas de servicios de agua potable en la Parroquia Caracol el cuales pueden marchar un proyecto sin poner en riesgo la factibilidad financiera. Esta empresa se creó con el fin de prestar servicios de agua potable a la ciudadanía con alcantarillado sanitario, control de inundaciones y recolección de desechos sólidos.

Según (Aranda, 2014) la gestión administrativa es un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad. Aranda dice que la gestión administrativa es el proceso de trabajo administrativo que realiza la empresa EMSABA E.P, para la satisfacción y cumplir con las necesidades de la ciudadanía.

EMSABA-EP, no cuenta con un departamento de recaudación en la Parroquia Caracol por lo cual es muy necesario para mantener el equilibrio entre los ingresos que percibe de parte de la ciudadanía y los gastos que debe asumir la empresa para brindar el mantenimiento de los servicios.

Se define costo es el gasto o distribución de recurso económico que se hace para obtener un bien o un servicio, con la intención de generar ingresos o beneficios en el futuro. Mientras que el gasto es la disminución que ha producido los ingresos o beneficios y que ya no es vigente (Germanos Frontal & Correa Atehortua, s.f.)

La poca cultura de pago de la ciudadanía genera un gran problema para la empresa EMSABA E.P, quienes a pesar de recibir el servicio y están acorde con lo necesario del uso diario se niegan a pagar puntualmente la tarifa del servicio básico del agua potable, valiéndose de las excusas para no pagar tiene un mal criterio de que el agua está sucia y por lo tanto no cancelan su planilla de agua potable, por él tesorero y la secretaria dedican parte de su tiempo casa por casa y sectores para hacer la recaudaciones de la tasa del servicio de agua potable que ofrece la empresa.

Según (López Posada, Cultura organizacional, 2016)La cultura es un tema de interés multidisciplinar, sobre el cual han escrito sociólogos, psicólogos, antropólogos, filósofos, administradores, ingenieros; cada disciplina tiene una motivación diferente para ahondar en temáticas relacionadas con la cultura. López manifiesta que la cultura en la administración es una claridad, es decir, las personas con cultura es el desarrollo de un pueblo.

Según (López Posada, Cultura Organizacional, 2016)La cultura organizacional es un constructo teórico e hipotético, inferida del comportamiento de los individuos en contextos

sociales, donde, independientemente de las herramientas utilizadas, genera una mayor o menor cohesión en el grupo.

Sabemos que el agua es gratis pero cuando se la consume en estado natural sin el debido tratamiento que una empresa de saneamiento ambiental le proporciona, los gastos que la empresa tiene que invertir en las instalaciones de tuberías y el tratamiento del agua potable para llegar a los hogares más lejano, es la que le da valor para el consumo de la ciudadanía.

Hoy en día, Sabemos que la falta de administración por parte de la Empresa Pública de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA E.P, en el tratamiento de agua como alternativa de prestación de servicios de agua potable en el área rural, para la satisfacción del usuario ya que existe una gran inconformidad con el servicio de agua al momento de su uso por la falta de tratamiento para su consumo diario.

Otro de los problemas en la Parroquia Caracol es que no cuenta con alcantarillado y el mantenimiento de tuberías, esta se encuentran en una profundidad de dos metros por el motivo del relleno de las calles en la Parroquia Caracol el cual no es posible ya que genera una mala calidad en el agua por lo que no se puede hacer las respectivas limpiezas, es necesario la nueva instalaciones de tuberías y las instalaciones de medidores de agua con el fin de controlar el uso inadecuado de agua por parte de los usuarios.

En cuanto al tratamiento del agua potable en la Parroquia Caracol no es el adecuado por el motivo que no cuenta con una planta para el tratamiento y purificación del líquido vital para el consumo de la ciudadanía, al momento de encender la bomba el agua es extraída de pozo y pasa directamente al taque elevado, luego pasa directamente a las tuberías que conducen a cada

hogar de la ciudadanía en un horario establecida 06:30 am, 12:30pm y 14:30pm, 19:00 hasta el siguiente día.

El líquido vital es indispensable para la vida y se usa en las actividades diarias de las personas, debe procesarse y proveerse con los mejores estándares de calidad que brinda un excelente servicio de los usuarios logrando satisfacer sus necesidades, dentro de la empresa existen inconvenientes en el suministro del servicio ya que en ocasiones el agua potable no cumple con un buen nivel de calidad lo que provoca malestares e inconformidad al momento de llegar al usuario.

De acuerdo con encuesta realizadas se determinó que uno de los problemas que afecta a los moradores de la Parroquia Caracol es la mala calidad del servicio del agua potable, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

Un personal capacitado dentro de una empresa es eficaz y eficiente y con una actitud diferente a la hora de desarrollar su función laboral que se sentirán integrados en la institución donde dependen de sus ingresos de tal modo que sabrá cómo manejar o utilizar los recursos con los que cuenta a su disposición, lo cual va a generar como beneficio la obtención de la máxima producción esperada y lo más importante la reducción de desperdicios.

Según (Moya, 2014) sostienen que; el costo de producción es la valoración monetaria de los gastos incurridos y aplicados en la obtención de un bien. Esto incluye el costo de los materiales, mano de obra y los gastos indirectos de producción encargados a los trabajos en su proceso, también se define como el valor de los insumos que requieren las unidades económicas para realizar su producción ya sea de bienes o servicios (materia prima, energía eléctrica.).

La visión EMSABA EP es limitar las funciones a núcleos importantes y siempre que sea beneficioso, invitar al sector privado a participar en la de servicios. Con esto, e incluyendo a grupos civiles organizados a nivel local, el proyecto inicia el proceso de descentralización de funciones públicas que fuera impulsado además por el gobierno ecuatoriano aquel entonces.

EMSABA-EP, todo los día escribe su historia transformándose en una de las empresas más de la ciudadanía babahoyense, es así que hay que recordar que al inicio del año 2000 después de 6 años de haberse licitado las obras no habían avanzado lo suficientes para cumplir los objetivos del Proyecto, el componente agua potable estaba construido solo la etapa 1 que equivale a solo el 7,5%, el componente agua servida estaba cubierto, solo la etapa 1 en un y el componente más avanzado era el control de inundaciones con un 70%.

Hoy gracias a la gestión del Municipio en coordinación con la empresa EMSABA EP, presidida por la Ing. Erika Martínez en calidad de Gerenta General apoyada por un valioso personal de trabajo conformada por profesionales, empleados, técnicos y obreros de la empresa. las obras están siendo terminadas, alcanzando y proporciona el servicio de agua potable a más de 14,300 ciudadano con el líquido vital, expandiéndose cada día más la instalación de alcantarillado sanitario y drenaje pluvial en sectores que no cuenta con el servicio.

La encuesta que se realizó como búsqueda sistemática de información en la que se pregunta a los empleados de EMSABA E.P sobre los datos en forma individual para obtener la evaluación de los resultados permitiendo saber sobre la gestión administrativa.

Esta información hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren u odian, aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes. Ya que través de la encuesta que se aplicó a los empleados de la empresa y los moradores de la Parroquia de Caracol se les realizó una serie de preguntas a todos los encuestados las mismas preguntas, en el mismo orden, y en una situación social similar; de modo que las diferencias localizadas son atribuibles a las diferencias entre las personas que fueron encuestadas para ello se utilizó un modelo de encuesta.

La administración Como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos que permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, “a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr” (Castro. 2012). Referente a la cita anterior la administración es de suma importancia para gestión y realización de actividades dentro de la empresa EMSABA E.P.

Hoy en día, Sabemos que la falta de administración por parte de la Empresa Pública de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA E.P. en el tratamiento de agua como alternativa de prestación de servicios de agua potable en el área rural, para la satisfacción del usuario ya que existe una gran inconformidad con el servicio de agua al momento de su uso por la falta de tratamiento para su consumo diario.

Según (Horovitz & Jurgers, 2013)"satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de

servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios, Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

Este modelo de proyecto “Saneamiento Ambiental” surgió por la iniciativa del Gobierno en un proyecto financiado y asesorado por el Banco del Estado para disponibilidad de equipos técnicos, insumos y apoyo social mediante un servicio medido, cobrado y de buena calidad, ya que esta estructura representa una ganancia significativa, es decir, el usuario no cumple con sus pagos para el servicio de agua potable, mientras que en otros lugares, aunque todos posean un mismo formato y políticas institucionales, comunidades autónoma con personalidad jurídica y contabilidad propia

El servicio de agua potable que da la empresa EMSABA E.P, es una facultad que le corresponde al municipio brindar un excelente servicio para el usuario y mejorar la administración para la satisfacción de la ciudadanía. La prestación de servicio de agua potable en el área rural por parte de las autoridades competentes no cuenta con un banco de datos o un sistema de información que les puedan dar a conocer los datos de cada usuario para el servicio del agua potable, es decir, esta empresa debe contar con esta tecnología para que le den una excelente información del usuario, cabe resaltar que en esta región hemos compartido en mismo formato, pero pese a las diferencias de sus nombres.

A partir de lo anterior es posible concluir que se deba considerar el mejoramiento tanto en la infraestructura, el servicio y el perfeccionamiento del agua potable para que brinde una mejor calidad, entonces el usuario tendrá la satisfacción por el servicio del agua. La gestión de la

empresa aislada de las comunidades rurales que no cuentan con ayuda de partes de las autoridades competentes por la cual la calidad de los servicios es precaria e insustentable, al momento de dar el servicio a los usuarios, tal situación permanece en estas instituciones.

Para el perfeccionamiento del servicio del agua potable se debe mejorar muchos factores en cuanto a la administración de los municipios en conjuntos de la alcaldía ya que en estos problemas se generan una mala administración, tomando en cuenta el gasto o consumo de agua en cada hogar por el alto consumo innecesario del líquido vital.

CONCLUSIONES

El administrador y jefe de producción deben tomar acciones inmediatas para mejorar la situación del servicio de agua potable que tiene la empresa, realizando capacitaciones al personal de la empresa y haciendo mejoras en el diagrama de procesos ya que mediante estas gestiones.

El personal puede desenvolverse de una manera eficaz y eficiente a la hora de realizar el trabajo asignado a cada uno de ellos, mejorando la productividad y factores que contribuyen en el desarrollo de la misma, tiempo improductivo, movimientos innecesarios, desarrollo de la tecnología y organización de los procesos de controles para dar un mejor servicio al usuario.

La aplicación de técnicas para minimizar los desperdicios, como los informes le proveerá a la empresa una visión realista de la condición en la que se encuentra en relativo a su proceso, en sus costos de producción afectados por los desperdicios básicamente la empresa tendría que enfocarse en la detección, prevención y eliminación sistemática de los diversos tipos de desperdicios con el objetivo de ahorrar costos en la empresa de cualquier índole.

BIBLIOGRAFÍA

- Aranda. (07 de Marzo de 2014). *Grupo Aranda Formación*. Obtenido de ¿Qué es la Gestión Administrativa?: <https://arandaformacion.com/blog/gestion-administrativa-curso/>
- Bueno Hernandez, Y., Fernandez de Navarrete, F., Sandoval Hamón, L., Santos Urda, B., & Soria Lamba, P. (2015). *Fundamentos de administración de empresas*. Madrid: Universidad Autonoma .
- Fernández Astudillo, J. (2018). *El nuevo régimen de contratación pública: comentarios a la luz de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público*. España: Wolters Kluwer.
- Fernandez Perez, J., & Carballo, V. (2013). *Control de Gestión*. Madrid.
- Gallero Navarro, T. (2013). *Gestión Integral*. Mexico: ProQuest Ebook Central. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsdp/detail.action?docID=4499386>
- Germanos Frontal, E., & Correa Atehortua, L. M. (s.f.). *Libro "contabilidad Administrativa un enfoque gerencial de costo"*. Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66580/1/libro_contable_administrativo.pdf
- Gonzalez Ortiz, O. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Geston de la calidad ISO 9001;2008 al ISO 9001;2015*. Bogotá: Ecoe.
- Guerrero, R. C., & Galindo, A. F. (2014). *Administración 2*. Mexico: Patria.
- Horovitz, J., & Jurgers, M. (2013). satisfacción del usuario, la exelencia de la calidad . *Analesdoc*, 141.
- López Posada, L. M. (2016). *Cultura organizacional*. Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsdp/detail.action?docID=5350239>
- López Posada, L. M. (2016). *Cultura Organizacional*. Colombia: ProQuest Ebook Central.
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana* . (s.f.). Obtenido de <https://www.cancilleria.gob.ec/el-ecuador-ratifica-el-derecho-al-agua/>
- Moya, L. (2014). *Costos y desperdicios de los materiales y valoración de la octencion de un bienen los factores de producción*. Maturín, Venezuela: Instituto Universitario Politecnico.
- Palomo Martinez, M. (2014). *Atención al Cliente*. Madrid: Paraninfo.
- Reyes Ponce, A. (2018). *Administracion Moderna*. Mexico: LIMUSA.
- Zambrano, Y. R. (2017). El control a la gestión en la administración pública. *Revista San Gregorio*, 156.

Anexo 1

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Encuesta dirigida al personal que labora en la empresa EMSABA E.P.

Objetivo: La gestión administración por parte del departamento de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA E.P en la Parroquia Caracol

1. Durante el tiempo de trabajo en esta empresa usted considera que habido una buena administración dentro de la empresa como:

Si ()

No ()

2. ¿Suele aportar ideas que beneficien o den soluciones a la organización para el mejoramiento del servicio?

Si ()

No()

3. ¿Las políticas de la empresa si son respetada por parte de los servidores?

Si ()

No ()

4. ¿Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento?

Si ()

No ()

5. ¿Cree usted que el cliente es un factor fundamental para el crecimiento de la empresa?

Si ()

No ()

6. ¿Su conducta afecta el ambiente laboral en forma general?

Si ()

No ()

7. ¿Contribuye Ud. a mejorarla calidad de brindar un excelente servicio en el desempeño de sus compañeros de trabajo?

Si ()

No ()

8. ¿Considera usted que los administrativos están realizando un trabajo para que los trabajadores que realicen un buen desempeño en sus actividades?

Si ()

No ()

9. ¿Se realiza capacitaciones antes de contratar al personal dentro de cada áreas de la empresa?

Si ()

No ()

10. ¿Piensa usted que debería mejorarse la atención al usuario para que estos estén satisfechos?

Si ()

No ()

GRAFICO N° 1: DATOS DE LA EMPRESA

CONTACTO:	
Dirección: General Barona y Calderón C C Guillermo Baquerizo 1er Piso	
Los Ríos – Babahoyo	
PBX: (05) 273-0518	
Email: info@emsaba.gob.ec	
Centro de Atención al cliente	Extensión: 16
Comercialización	Extensión: 21
Dpto. de Catastro	Extensión: 24
Dpto. Técnico	Extensión: 15
Tesorería	Extensión: 20

Fuente: Elaborado por la empresa EMSABA E.P

GRAFICO N° 2: DE LA EMPRESA

