



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO - OCTUBRE 2018**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

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

**TEMA:**

**Atención al Usuario en la Jefatura Política del Cantón Babahoyo**

**EGRESADA:**

**Joselyn Adriana Navarrete Vergara**

**TUTOR:**

**Ing.: Diego Andrés Pazmiño Romero**

**AÑO 2018**

**Comentario [U1]:** Esta frase se complementa con las palabras:  
Ingeniero en Sistemas  
Ingeniero Comercial  
Ingeniero en Contabilidad y Auditoría  
Tecnólogo en Electricidad  
Si es de género femenino cambiar por  
Ingeniera o Tecnóloga

**Comentario [U2]:** Si es de género femenino aumentar la A.

**Comentario [U3]:** Si es de género femenino aumentar la A.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se refiere a la Atención al Usuario en la Jefatura Política del Cantón Babahoyo, en cuanto al usuario es la persona que requiere del servicio de un profesional o una empresa; entendiéndose como, servicio la comunicación entre proveedor y usuario para cumplir con sus necesidades ya sea una entidad pública o privada. Esta institución, se encuentra, ubicada en las calles General Barahona entre Sucre y Bolívar. Dedicada a brindar ayuda y protección a la ciudadanía.

En la actualidad, se define la atención al usuario como un conjunto de actividades interrelacionadas que realiza alguna organización para mantener una conexión con los usuarios. En efecto, la Jefatura Política considera que la atención a la ciudadanía es un elemento fundamental, del cual se identifica este departamento es porque controla y gestiona el orden público, brinda servicios de seguridad a la ciudadanía.

La calidad mejora con la opinión y satisfacción de los usuarios, es por esta razón, que la Jefatura Política, tiene como objetivo brindar una atención de calidad que constituya las necesidades y expectativas de la población, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios. La calidad depende principalmente de la interacción del personal que labora en la institución, el buen trato, la accesibilidad de la atención y sobre todo que el usuario obtenga el servicio que requiere.

El desarrollo de este caso, describe a la sublinea de investigación de la carrera que es el modelo de gestión administrativa, porque se optimiza todos los procesos de gestión con el propósito de mejorar los servicios que se le ofrece a la comunidad. Este estudio, está bajo la metodología de investigación cualitativa, debido a que este método, se sustenta en describir de manera minuciosa, hechos, situaciones, personas, interacciones que se determinan mediante un estudio aplicando herramientas como la entrevista, encuesta y observación.

**DESARROLLO**

**ATENCIÓN AL USUARIO EN LA JEFATURA POLÍTICA DEL CANTÓN**

**BABAHOYO**

La Jefatura política del cantón Babahoyo, es una oficina gubernamental, que con la Gobernación de los Ríos tienen competencias establecidas en el estatuto de régimen jurídico de la función ejecutiva; tipificadas en el art 33 ibídem, estas instituciones tienen por objetivo ejercer de manera conjunta programas que ayuden al bienestar de la ciudadanía, y así garantizar la integridad y las relaciones de todos los Babahoyenses. Cuya dependencia en la ciudad de Babahoyo se encuentra ubicada en las calles General Barona entre sucre y bolívar, y su representante es la Lcda.: Elsa Gonzales Montaña.

Los servidores públicos tienen la obligación de brindar un servicio de calidad a los usuarios, dentro de las esferas de sus competencias, es así que dicha atención debe ser prioritaria en especial a los grupos vulnerables, como las personas con discapacidad; y que toda la ciudadanía, tengan una buena percepción de lo que observan, y aporten positivamente a la buena imagen de la institución. Según (Arenal Laza , 2016) “La calidad es la mejora continua de todas las actividades que se realizan en una empresa u organización, a fin de alcanzar un nivel de excelencia que satisfaga las demandas y expectativas de sus clientes”.

En efecto, la jefatura política considera que la atención a la ciudadanía es un elemento fundamental, del cual se identifica este departamento, porque controla y gestiona el orden público, brinda servicios de seguridad a la ciudadanía. En la actualidad los retos que tienen las organizaciones, sean públicas o privadas, es conseguir que el usuario o ciudadano se sientan satisfecho y que sus necesidades estén cubiertas, como determina (Villa Casal, 2014) que “Un usuario es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de un profesional, empresa o administración. En función del tipo de destinatario de su petición, entendemos al usuario como cliente, si se dirige a la empresa privada, o ciudadano, si su destinatario es la administración pública”.

La Jefatura Política de Babahoyo, dentro de sus programas de ayuda tiene el propósito de brindar atención a cada uno de los ciudadanos, sin embargo sus competencias son limitadas, y las mayorías de peticiones de los usuarios están fuera de su alcance. Según (Arevalo, 2013) expresa que “La atención al usuario es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una institución con el fin de que el usuario obtenga su beneficio. Una vez identificado los servicios que los usuarios necesitan se deben implementar estrategias que permitan ser eficientes al momento de brindarle el servicio, ya que es indispensable para el logro de los objetivos.”

Este estudio de caso se rige, en la atención al usuario es por esto que se realiza a través de la metodología de investigación cualitativa donde se recolecta información para realizar su respectiva interpretación, en el cual se utilizara como instrumento de apoyo encuestas que servirán para establecer el problema en que radica y también se realizará una entrevista directa con la Jefa Política. Esto ha generado que se abra la puerta a una problemática que surge en las instituciones públicas gubernamentales, aunque siempre se le ha adjudicado a este acontecimiento como un problema de carácter político, y no tanto como un problema social, el cual debe ser evacuado acabando con la falta de cultura educación y orientación a los usuarios.

La calidad depende de la interacción del personal que labora en la institución, mejora con la opinión de los usuarios, el buen trato, la accesibilidad de la atención y sobre todo que los beneficiarios obtenga el servicio que requiere. Como menciona (Quiñones & Aldana de Vega, 2014) “La calidad y el servicio son dimensiones que están presentes de manera articulada para el beneficio y la satisfacción de las necesidades del hombre”

El análisis de este caso de estudio, se basará en las solitudes que presentan los ciudadanos y quejas por parte de las personas con discapacidad que son las que más se sienten insatisfechas, evidenciándose la ruptura existente entre los organismos gubernamentales seccionales como la Jefatura Política de Babahoyo y los usuarios en relación a las peticiones realizadas y no procesadas.

Los usuarios son atendidos en las instalaciones de la misma, allí realizan los trámites y entregan las solicitudes necesarias para recibir beneficios por parte de la institución. Para obtener ayuda en la Jefatura Política, se requiere de varios procesos que como institución debe cumplirse, sin embargo el procedimiento de estos requisitos son muy lentos porque el documento no es fácil de tramitar y eso retrasa el cumplimiento de las personas involucradas y así se logra la aprobación del funcionario público.

Según (De Castro, 2014) indica “la comunicación escrita permite dejar constancia de ciertos hechos; así mismo, es útil para establecer y normalizar las políticas de la empresa, evita equívocos o sobreentendidos” por lo que los directivos o el representante del departamento de talento humano ha realizado bien la tarea de llamar la atención mediante memorándums o correos electrónicos para hacer notar al empleado y que quede constancia ha estado desviándose de lo que indica las políticas de esta entidad.

La falta de atención a las peticiones realizadas de los usuarios queda en mera expectativas ante la no contestación, por parte de los funcionarios responsables de la institución. No podemos establecer que esto sea por la falta de competencia o por no ejecutar de manera adecuada el trámite administrativo presentado por el peticionario sino que influyen otros factores determinados como por no dirigir la petición de acorde a las competencias de la institución.

Como menciona el autor (extremadura, 2012) “los servicios de atención al usuario son unidades administrativas y de gestión que tienen encomendada, la labor de recepción, tramitación gestión y análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones además de orientar y gestionar otras cuestiones asistenciales relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios”

Por otra parte la causa de no atención de los usuarios proviene, por el tiempo que desgastan al esperar que sean atendidos, en el mejor de los escenarios, por la responsable de la recepción de documentación y por otro lado se sienten insatisfechos al momento de dirigir la solicitud porque no se pueden entrevistar de manera personal con la Jefa Política, funcionaria que por las actividades que desempeña en su cargo, no puede estar de manera permanente en las instalaciones de la institución.

Un servicio mal ofrecido tiene consecuencias negativas porque esta ocasiona la insatisfacción de los usuarios, y hace que perjudique a los colaboradores, que laboran en aquella institución. Como expresa (Sanchez, 2014) autora del libro la mala atención al cliente y sus consecuencias dice “La mala atención comienza cuando se rompe esa fina línea delgada entre la amabilidad y la grosería. Trabajar todos los días con personas es complicado. Muchos profesionales no necesitan estudiar un máster en habilidades sociales puesto que lo llevan dentro, poseen eso conocido coloquialmente como "tener ángel".



Es fundamental que en dicho departamento, se apliquen las políticas de atención al usuario establecidas en la institución, y a su vez se mejore la comunicación; en la actualidad, es importante cumplir y satisfacer a los usuarios. Cabe resaltar que existen varios tipos de usuarios, dependiendo de su personalidad pueden ser: afable, se refiere a un usuario amable y tranquilo, agresivo; aquel impaciente y en ocasiones ofensivo, altivo; orgulloso, soberbio, menosprecia la opinión y sugerencias de otras personas, amistoso; empático, sin embargo, pierde con facilidad el punto de interés por su inseguridad, autoritario; exigente e imparte su opinión con seguridad. Según (Jimenez, 2015) “establece que no importa cuántas sistematizas, procedimientos, protocolos, lineamientos existan, todos tenemos un temperamento diferente que nos hará llamar la atención de manera especial ante los usuarios”.

Lo antes mencionados son los tipos de usuario más comunes que acuden a la Jefatura Política del Cantón Babahoyo, sin embargo suelen asistir usuarios descontentos, groseros, imprudentes, dominantes, especuladores. huraños y negativos, es necesario conocer lo primordial referente al usuario si este llega por primera vez a solicitar información, realizar un reclamo o solicitar alguna cita con la Jefa Política, de tal manera el trato debe ser cortés y solicitar sus datos principales como, su nombre, si es la primera vez que acude para solicitar alguna información o reclamo. Como menciona (Villa Casal, 2014) “el usuario requiere información, se debe asegurar brindar la información más apropiada, además se puede ofrecer información complementaria, que no solo satisfaga sus necesidades, sino que además cree nuevas expectativas”.

Estableciéndose con estos parámetros una problemática, en especial con las personas discapacitadas, los mismos que consideran que la funcionaria responsable del despacho no tiene la capacidad para ejercer sus funciones por falta de eficiencia y conocimiento al atender a los ciudadanos que visitan este departamento con la finalidad de buscar alguna ayuda de carácter social.

Si un servicio es deficiente, las quejas cada día se van incrementando y no solo serán para el departamento que solicitan la ayuda, también buscaran medios para llegar a los jefes superiores y mencionarles sus quejas, sobre lo que sucede por parte de la Jefa Política y la secretaria. Como menciona (Roca Prats , 2015) “ Un servicio mal diseñado o mal ofrecido, se podría salvar la situación mediante una buena aplicación de los principios de atención al cliente, y de esta forma recuperar a alguno insatisfecho o algo molesto por la prestación del servicio”.

Entonces se puede decir que, las decisiones que tomen los usuarios pueden llegar a ser perjudiciales para los funcionarios que conforman este departamento porque sus quejas son persistentes, consideran que les ofrecen poca atención en dicha oficina, aunque la funcionaria pública, indaga sobre las opiniones de los usuarios que visitan este departamento, de los cuales muchos se sienten insatisfechos y pocos son los satisfechos con el servicio que se brinda en la Institución. Según (Castaño & Jurado , 2016) menciona que “Un servicio consiste en satisfacer una necesidad mediante la gestión de un grupo de trabajo conformado por personas, que informa adecuadamente, en forma, tiempo y contenido. Las explicaciones tienen que ser claras, y si surgiera algún problema, se deben proponer soluciones adecuadas”.

Con lo mencionado en líneas anteriores debemos considerar que los funcionarios públicos que están a cargo de la atención al usuario, son personas capacitadas y que conocen del manejo y uso de la norma técnica atención al usuario en el servicio público, establecidas mediante (ACUERDO MINISTERIAL, 2013) “La atención al usuario constituye el conjunto de políticas, procedimientos y métodos que permiten conocer e identificar las necesidades y el grado de atención de los/las usuarios”, y en el mismo se establece las características de como asistir a los usuarios o peticionarios de las instituciones estatales, que sirvan para satisfacer las necesidades de las personas solicitantes brindando una adecuada atención e información sobre los procesos que deseen realizar y establecer términos para cada trámite , y que se ajusten a la realidad de cada usuario.

La jefatura política del cantón Babahoyo, tiene como propósito principal dar atención y ayuda a la ciudadanía, sin embargo los usuarios deben ser informados y capacitados sobre las competencias y limitaciones de las ayudas técnicas que realiza esta cartera de estado, puesto que si bien sabemos existen diferentes instituciones gubernamentales para absolver en razón de su jurisdicción y competencia las múltiples peticiones e inquietudes y necesidades de los ciudadanos babahoyenses.

Haciendo esta acotación en razón de que, este departamento recibe muchas quejas por parte de sus usuarios en especial de las personas con discapacidad, siendo estas las que más insatisfechas se sienten ya que sus requerimientos en algunos casos no son atendidos

por la jefatura política, encontrando que las peticiones solicitadas, están fuera de la competencia de este departamento, como ayudas técnicas para la adquisición e implementación de mobiliarios especializados para personas con discapacidad, entre estos sillas de ruedas, medicamentos entre otros.

Cabe destacar que para adquirir lo solicitado por este grupo de personas existen otros organismos a los que se les atribuye la competencia, como el ministerio de inclusión económica y social “MIES” y para la entrega de medicación, se encuentra regulados por el ministerio de salud pública “MSP”, es decir que bajo ningún concepto la jefatura política actúa de manera desfavorable para la prestación de un buen servicio, sino más bien, los usuarios por la falta de conocimiento hacen peticiones que están fuera del alcance de los funcionarios públicos de esta institución.

Y por esta nulidad de la ciudadanía en general surgen las quejas por parte de los usuarios; pese a ejercer sus funciones con la calidad humana de brindar un servicio público y tratar de que este sea beneficioso para cada persona que asiste a esta dependencia, sin embargo, las funcionarias son agredidas de manera verbal, por cuanto son la secretaria y la jefa política, quienes están al frente de esta oficina pública, recibiendo y registrando las solicitudes de los usuarios, siendo las más frecuentes elaboradas por las personas con discapacidad, los mismos que, en razón de su inconformidad presentan quejas a la institución. Según (Vivas, 2014) dice que “Los usuarios manifestaron estar inconformes con la atención que reciben por parte del personal de la institución, la escasa amabilidad, la mínima cortesía que reciben y la poca ayuda que les brindan”.

Entonces, se debe establecer mecanismos a los ciudadanos para que tengan claro sobre los servicios que presta cada ente gubernamental, pues no debemos hacer peticiones fuera del ámbito de sus competencias, esto acarrea que se desvíen y se retrasen las funciones del personal encargado de la revisión de documentación presentada a la institución por los usuarios, y esta puede ser una de las causales por la que las personas con discapacidad se quejan de la atención brindada en la Jefatura Política de Babahoyo, y por la que sus colaboradores son objeto de agresiones verbales por no satisfacer, la petición elaborada y presentada por estos ciudadanos.

En cuanto al personal que labora en este departamento se puede establecer que, los mismos actúan bajo los parámetros que a ellos se les asigna, atendiéndolos de la mejor manera posible. Como menciona (Nieto Morales, 2014) “El trabajo se refiere a las condiciones en el entorno de trabajo que están directamente relacionadas con las organización, su contenido y la forma en que las tareas se llevan a cabo”.

Siempre dando prioridad a las personas que por su condición establecida en la Constitución de la Republica del Ecuador están catalogados como uno de los grupos vulnerables, art 35 de la Constitución del Ecuador con este precepto se les brinda la mejor atención en base de las normas constitucionales y bajo los principios de los derechos humanos, pero en algunas ocasiones sus requerimientos no son procesados, no por falta de capacidad del funcionario sino por la incompetencia de la institución ya que la ayuda que

solicitan, esta fuera del alcance de la Jefatura Política de Babahoyo, es necesario que se ponga en conocimiento de otra institución gubernamental que tenga la facultad de ayudar con lo que solicita el usuario en este caso las que realizan las personas con discapacidad.

Una de las principales problemáticas que se relaciona mucho con el estudio de este caso es que el personal que labora en la institución, pese a establecer y basarse en las normas constitucionales de la no discriminación y de prestar sus servicios de manera prioritaria a los grupos discapacitados, son objeto de quejas por ellos, acarreando malestar a los funcionarios, por cuanto esta inconformidad por este grupo de personas, hace que su labor se vea desacreditada.

Pero con lo observado las personas discapacitadas, se sienten inconformes ante la gestión realizada por la jefa política; aunque ella considera que hoy en día la buena atención al usuario es de gran importancia, pues el brindar un buen servicio genera una calidad de mejorar en el buen vivir de los ciudadanos, pero a su vez los mismos usuarios que presentan las quejas son los que hacen alusión a la falta de ayuda en los procesos por parte de la funcionaria representante de la jefatura política, alegando que por su condición de discapacidad no se los atiende, cuando es notorio que en su orden, cada uno tiene el tiempo, para ser atendido por la persona encargada de receptar la documentación que ellos presentan.

Los usuarios que más emiten quejas son las personas con discapacidad, por tal motivo los factores en lo que se centra el departamento son la buena atención al ciudadano que solicite ayuda y omitir sus continuas quejas que de alguna manera retardan el proceso de la revisión de documentación presentada a la jefatura política; las cuales son presentadas con el objetivo de tener ayudas técnicas propias de la competencia de esta institución.

Como menciona (Muñoz Bermudes, 2017) dice “las quejas deben tratarse con rapidez, amabilidad y según su urgencia. Las organizaciones deben establecer plazos públicos para la resolución de las incidencias, el proceso de gestión de quejas debe ser justo y objetivo tanto para el usuario como para la persona, organización o departamento sobre el que recaen”.

Por esta razón la jefa política ante las constantes quejas que recibe por parte de los usuarios, esta las absuelve, siempre garantizando los derechos de los grupos vulnerables. Puede ser, que la insatisfacción de los usuarios con discapacidad y la ciudadanía surge ante la poca información sobre las peticiones o trámites que ellos pretenden realizar mediante la ayuda de la funcionaria pública ya que, no existe de manera expresa un lineamiento donde se establezcan los requisitos para elaborar las peticiones. Según (Gago Muñoz, 2016) menciona que “Cuando se recibe una queja de un cliente, lo que la empresa está recibiendo es la expresión de que hay algo que a este no le gusta, que está insatisfecho con la empresa o institución que le está ofreciendo el servicio o producto”.

En efecto podemos decir que la jefa política es una persona que actúa bajo la óptica de mejorar el buen servicio público en la dependencia que representa, hace todo posible por ayudar y atender a la ciudadanía, pese a su esfuerzo y calidad humana existen usuarios que se sienten agraviados, por que alegan no tener la atención en las peticiones que solicitan sean procesadas y ejecutadas de una manera eficiente y rápida , y esto incide de forma negativa para los funcionarios de la institución, que brindan el servicio a la ciudadanía babahoyense, desacreditándoos, por desconocer, y se refiere a la manera errónea sobre las facultades y competencias de la jefatura política de Babahoyo.



## CONCLUSIÓN

De modo general se concluye que en la Jefatura Política del Cantón Babahoyo, un usuario insatisfecho puede provocar la crisis de cualquier tipo, en una organización donde intervienen factores como la atención, su ambiente e infraestructura que hacen sentir inconforme y con una necesidad de que el lugar donde ellos depositaron su confianza, mejore estos aspectos.

Pese a todas las quejas que se dan en los procesos administrativos, por parte de los usuarios en especial las personas con discapacidad, y como se ha analizado en este estudio, esto se debe a la falta de conocimiento de las competencias y facultades de la Jefatura Política. Aun existiendo esta problemática la institución se mantiene a la vanguardia de brindar un buen servicio a la colectividad.

Por esta razón las decisiones que tomen los usuarios pueden llegar a ser perjudiciales para los funcionarios que conforman este departamento porque sus quejas son persistentes, los mismos se sienten insatisfechos al momento de dirigir la solicitud porque no se pueden entrevistar de manera personal con la Jefa Política, funcionaria que por las actividades que desempeña en su cargo, no puede estar de manera permanente en las instalaciones de la institución.

## BIBLIOGRAFIA

1. *ACUERDO MINISTERIAL*. (27 de Marzo de 2013). Obtenido de ACUERDO MINISTERIAL: [www.trabajo.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id...](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id...)
2. Arenal Laza , C. (2016). *Calidad y Servicios* . San millan.
3. Arevalo, S. (2013). *Estudio de atencion al usuario*. Santa Elena: La libertad: Universidad de santa elena.
4. Castaño , J., & Jurado , S. (2016). *Venta Tecnica de comercio y marketing* .
5. De Castro, A. (2014). *Comunacion Organizacional*. Bogota.
6. extremadura, S. (2012). *Manual de bunas practias de atemcion al usuario*.
7. Gago Muñoz, M. (2016). *Tecnicas de informacion al cliente/ consumidor/ usuario*. Madrid.
8. Jimenez, A. (1 de febrero de 2015). *El financiero*. Obtenido de <https://www.elfinancierocr.com/pymes/gerencia/15-estrategias-para-mejorar-el-servicio-al-cliente/HIBCMOCOINC4PNCCOYHWQN24MI/story/>
9. Muñoz Bermudes, M. (2017). *Tratamiento y gestion de quejas y reclamaciones*.
10. Nieto Morales, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. España.

11. Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad se servicios: conceptos y herramientas*. colombia.
12. Roca Prats , J. (2015). *Comercializacion de Eventos*. Madrid-España.
13. Sanchez, J. (2014). *mala atencion al cliente y sus consecuencias*. Mexico.
14. Villa Casal, J. (2014). *Manual de atencion a clientes y usuarios*. España: S.L barcelona.
15. Vivas , A. (2014). *Tranferencia de tecnología y emprendimiento*.



## ANEXO 1

### Encuesta dirigida a los usuarios de la Jefatura Política

1.- ¿Con qué frecuencia visita la Jefatura Política?

Una vez a la semana

Una vez al mes

No asiste para nada

2.- ¿Cómo usuario cree usted que las personas discapacitadas deben tener prioridad al solicitar alguna ayuda?

Si

No

3.- ¿Usted cómo califica el trato y la atención que recibió por parte de la Jefa Política durante su visita a la entidad?

Buena

Regular

Mala

4.- ¿Considera usted que la información recibida por parte de la Jefa Política acerca de su requerimiento fue clara y precisa?

Si

No

5.- ¿Para usted como usuario considera que recibe la ayuda adecuada por parte de la Jefa Política?

Si

No

## **ANEXO 2**

### **Entrevista dirigida a la Jefa Política del Cantón Babahoyo**

1.- ¿Cuáles son las funciones en su puesto de trabajo?

2.- ¿Cómo Jefa Política cuál es su propósito con la ciudad?

3.- ¿Considera usted que los procesos que realiza la Jefatura Política benefician a los ciudadanos y las personas discapacitadas que solicitan su ayuda?

4.- ¿Piensa usted que el trabajo social que hace beneficia a la ciudad y sus parroquias aledañas?

5.- ¿Cómo Jefa Política que mejoraría en sus labores?

## ANEXO 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

Babahoyo Julio 31, 2018  
D-FAFI-1187-2018

Licenciada  
Elsa González Montaña  
**JEFA POLITICA DEL CANTÓN BABAHOYO**  
Presente.-

De mi consideración:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Por las razones antes expuestas le solicito de la manera más comedida brinde la oportunidad de realizar un **Estudio de Caso o una Estructuración Práctico, en la Jefatura Política del Cantón Babahoyo**, para que la Egresada **NAVARRETE VERGARA JOSELYN ADRIANA**, pueda elaborar documento para la obtención de su título en la Carrera de Ingeniería Comercial de esta Facultad.

De poder contar con su aprobación, reitero el agradecimiento institucional y personal por la valiosa colaboración que nos brinda.

Atentamente,

**Ing. José Sandoya Villafuerte, MAE**  
**DECANO**



Recibido  
07/08/2018  
14490

