



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Proceso de titulación

NOVIEMBRE - ABRIL 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

GRADO DE SASTISFACION EN CLIENTES DE LA EMPRESA PÚBLICA EMSABA

EGRESADO:

KEVIN ALEXANDER RIVERA RAMIREZ

TUTOR:

ING. JOSE NIVELA ICAZA, Ph.D

AÑO 2022

INTRODUCCIÓN

La empresa pública EMSABA, o Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, 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, es una de las empresas públicas más importantes y principales de la ciudad, responsable de generas los significativos ingresos de la localidad.

El presente trabajo de investigación en las que se analiza el grado de satisfacción de los usuarios de la empresa pública EMSABA tiene como objetivo profundizar y conocer cuáles son los problemas principales presentes y que aquejan a la institución, tanto de manera interna como externa, en cuanto a la buena atención y prácticas ofrecidas a sus clientes, mediante causales que ayudan a identificar errores, conocer falencias y determinar responsables con la única finalidad de hacer correctivos necesarios, ofrecer una guía y presentar un plan que permitan a la institución cumplir con los parámetros y buenas prácticas profesionales que son vitales cuando un establecimiento trabaja con servicios dirigidos a los usuarios.

Este ensayo de acuerdo a las matrices profesionales se encuentra relacionada a la sublínea de investigación e Instituciones Públicas y Privadas al ser esta una institución gubernamental manejada por el estado, y se enfoca en la línea de investigación modelo de Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, al llevar presente alguno de los procesos administrativos como lo es el control, dirección planificación y orientación así mismo como procesos financieros y contables al ser una institución que ofrece servicios a cambio de dinero con la finalidad de satisfacer las necesidades indispensables presentes en la población.

Las metodologías que se empleó en este trabajo es la descriptiva, porque esta permite recopilar información específica e importante para establecer de manera particular las situaciones que atraviesa la empresa y conocer cuáles son las principales características presentes en la misma, con la finalidad de obtener información, las mismas que parten de encuestas, las cuales fueron aplicadas a los usuarios que se benefician del servicio que ofrece esta organización, Así también se planteó una entrevista dirigida a la Gerente de la entidad quien tuvo la predisposición de acotar con su análisis, opinión y forma de manejo de la empresa.

La investigación demuestra que según los resultados obtenidos existe una falta de satisfacción de los usuarios ante los cobros excesivos de consumo de agua ante el elevado valor de la tarifa de gasto, así como de la falta de solución de problemas presentados ante las mesas de servidores de atención al cliente, como de la poca empatía de su personal ante la falta de constante capacitación y preparación de su personal de atención al servicio del usuario, Todas estas falencias y malas prácticas han llevado a la institución a darle una mala imagen organizacional, y al poco agrado y buena vista que tienen sus clientes ante la misma, ocasionado que el establecimiento tenga pocos usuarios contentos con los servicios ofrecidos, pero que se ven obligados a seguir siendo parte de la empresa al ser esta pública e indispensable para su uso.

DESARROLLO

La Empresa pública EMSABA se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo en las calles General Barona y Calderón en el edificio municipal, se constituyó mediante escritura pública el 31 de julio de 1995, en la actualidad el establecimiento funciona en las instalaciones del edificio municipal al ser un departamento de cartera y finanzas que está a cargo del municipio de Babahoyo.

La firma no cuenta actualmente con un diseño específico de ejecución de capacitación formalizada para establecer y poner en vigencia a su personal, sin embargo si mantiene políticas empresariales y desarrollo que califican a capacitar su personal pero solo en el área específica técnica.

Esto conlleva a no desarrollar las actividades laborales con total normalidad dentro de un entorno óptimo establecido, en los parámetros de ambientes laborales buenos para el trabajador, Nicolaci en uno de sus libros manifiesta que “La relación laboral se expresa y desarrolla en un conjunto humano en que interactúan factores económicos, técnicos, sociales, culturales, psíquicos, dado que el empleador y los trabajadores transcurren la mayor parte de su vida en dicho ambiente, todos han de tender a su hominización” (Nicolaci, 2020)., ocasionando una pérdida económica grande ocasionada por el pago mensual y anual de la renta del establecimiento, siendo esta una suma muy grande y significativa para la institución.

La falta de preparación en la empresa de agua ha sido uno de los puntos focales más importantes para establecer la problemática de este caso en la que se hace presente la falta de capacitación administrativa por cuanto al personal ha hecho que el desarrollo y los resultados en cuanto a la atención de la misma no sea óptimo, este problema mantiene la empresa al no

capacitar a su personal de manera continua en la que se ha establecido que como “desarrollo normal de preparación del personal son dos veces por año”. (Arias, 2018).

El sector público está en competencia para obtener el mayor número de clientes, porque sin ellos no existirían, pero están preocupados solo por la calidad de los servicios que brindan, y dejan de lado la atención que deben brindar a los clientes con la oportunidad de satisfacerlos y cumplir todas sus expectativas. Se entiende que su calidad del servicio cumple con los requisitos del cliente y que su satisfacción es una parte fundamental de la filosofía empresarial y debe ser un enfoque central del plan estratégico de cada compañía, de modo que satisfaga las necesidades de los clientes.

Hoy en día se está viviendo una situación preocupante y de mucha importancia enfocada al personal a causa del mal servicio al cliente que prestan las empresas públicas de los servicios básicos, debido a que los asesores que atienden no solucionan los requerimientos y problemas del cliente en tiempo óptimos, ni acorde al tiempo establecido en las normas, esto acompañado de una mala atención incumpliendo protocolos de satisfacción. Esto genera inconformidad por parte del cliente obligándolos a finalizar la relación que mantengan con la empresa.

En la empresa pública EMSABA se ha visto propuesto en gran cantidad, afectando directamente a los usuarios , La satisfacción del cliente es conocida como la sensación que una persona experimenta cuando una oferta en grado de satisfacción al cliente cumple con sus expectativas, mejorar la complacencia del cliente de acuerdo a los objetivos alcanzados por muchas empresas, resultando ser clave para crear una relación a largo plazo con los clientes, siendo beneficioso para todas las partes presentes e involucradas. (Zuñiga, 2018).

En la empresa de agua no existe un buen servicio al cliente, por esta razón no establecen una buena relación con el usuario que conlleva a que no cumplen con una buena disposición apta para servir de manera adecuada y eficiente a los usuarios, afectando a todas las partes involucradas en el proceso de servicio, naciendo el problema focal de la inversa en la que un vendedor que demuestre un mal servicio al cliente puede ser demasiado atento o no lo suficiente. Los vendedores agresivos pueden rechazar a los clientes, especialmente si los clientes sienten que están siendo incursionados en la compra de algo que quizás no quieran (Pérez F., 2013).

En este establecimiento no existe una buena capacitación eficiente y personalizada dirigida para su personal interno encargado de la atención primaria del servicio, afectando el normal desarrollo de la institución y la presencia de inconformidad por parte de los usuarios, en donde Bermúdez menciona que “La capacitación constante , es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral “(Bermúdez, 2020).

La empresa EMSABA tiene serios problemas en cuanto al sistema de seguridad, en el sector de cobranza de planillas de suministro de agua esta institución ya tiene un archivo problemático en la que la empresa ha sufrido una serie de robos y faltas de seguridad al momento de los que los usuarios van a realizar pagos, esta falencia genera inseguridad y temor a las personas que se acercan a realizar pagos, pues un caso más de robo a la institución generaría una mala imagen a la misma; Según las recomendaciones de (Franco, 2018).

Ante la ausencia de un manual de seguridad responsable empresarial, sus trabajadores no cumplen con los protocolos ni normas establecidas en los códigos de ética y buen desarrollo empresarial, en donde Martínez menciona que “el Departamento de Seguridad debe proveer los medios y determinar los procedimientos, en coordinación con otros sectores de la entidad, para proteger física y electrónicamente las personas, bienes información de la entidad financiera; a fin de evitar hechos delictivos y siniestros o bien minimizar los daños en caso de ocurrencia, entendiendo como bienes el dinero, los títulos valores y en general, la documentación, así como los bienes muebles e inmuebles”.

El departamento de cobranza de la institución tiene una serie de falencia al momento de practicar el servicio de cobranza en la que los usuarios se acercan a la misma a cancelar el consumo de sus planillas, en cuanto al servicio que otorga la misma esta institución tiene una serie de deficiencia al momento de realizar cobros ya que su personal no está completamente capacitado, según Aedo “la eficiencia laboral es el grado en que se cumplen los objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos” (Gutiérrez, 2018), en cuanto la lentitud de esta acción genera largas colas e insatisfacción por parte del cliente que se acerca a pagar y que muchas veces no tiene tiempo para estar haciendo fila.

Esta inconsistencia está presente como uno de los puntos focales en cuanto a las problemáticas de este tema, ante la falta de solución a problemas dirigidos a los usuarios, de acuerdo en esta institución algunos usuarios se acercan a servicio cliente para establecer quejas e insatisfacciones por cuanto a los servidores, pero muchos de ellos regresan a casa sin tener una solución óptima recibida por los encargados de dar respuestas que llenen el grado de satisfacción y conformidad de los usuarios que asisten a este establecimiento, muchos de estos

casos no llegan a acuerdos o no se da solución a las manifestaciones emitidas por los consumidores.

Todas estas carencias ya presentadas ocasionan las existencias de muchas inconformidades de acuerdo a los buenos roles laborales, “Un cliente está satisfecho cuando siente conformidad con el artículo comprado o el servicio recibido. La posibilidad de que un cliente vuelva a consumir los productos o servicios de un determinado lugar, es directamente proporcional al nivel de satisfacción obtenido durante su visita al mismo” (Martínez, 2019). Esta falta de resolver inquietudes a los usuarios ha hecho que la institución tenga una mala imagen en cuanto al servicio que otorga la misma.

La compañía tiene sub contratos con empresas que realizan ciertos trabajos que no realiza la institución y esto ocasiona que el trabajo que realiza la otra compañía muchas veces no sea de manera eficiente esto ocasiona una mala imagen para la empresa ya que muchas veces estas instituciones contratistas no están bien capacitadas en cuanto a su personal para desarrollar este trabajo ocasionando así que en la institución principal mantengas serias falencias en cuanto al servicio, es por esto que (Muñoz, 2012) recomiendan “hacer una evaluación de los procesos existentes de forma periódica y continua”.

Las encuestas fueron aplicadas al personal de atención al cliente y Gerencia, estos resultados identificaron la deficiencia en la gestión de incidencias, las mismas que repercuten en la percepción que tienen los usuarios hacia la institución ante la baja satisfacción presentada en dicho establecimiento, generando una serie de cadenas de inconformidad y mala imagen, Castro manifiesta que “La imagen corporativa es nuestra embajadora visual, puede comunicar cosas sobre nosotros cuando no estamos presentes”. (Castro, 2019)

La empresa de agua al considerarse una de las instituciones más importantes de la ciudad en cuanto al ingreso de dinero por prestación de servicio es una institución que pese a su estado no genera una alta rentabilidad laboral para su población, siendo esto un gran problema para el país al considerar la magnitud y la grandeza de la institución en el ámbito Económico, Esta institución fomentara abrir sus plazas de trabajo y expandirse en el área al tener bastante productividad, “El volumen de empleo es el resultado del cociente entre la producción y la productividad; ahora bien, si entre dos periodos varían en cualquier sentido la productividad o el nivel de la producción, cambia por consiguiente el volumen de empleo“. (Neffa, Panigo, & Pérez, 2014)

Esta institución anualmente mantiene una serie de cambios en cuanto a sus autoridades de manera nacional e institucional siendo esto un problema en cuanto a la dirección y al manejo de la directiva de la empresa estos cambios constantes de cambios de autoridades generan que muchas de las matrices que estaban por establecerse a cumplir no lleguen a tener su objetivo porque conforme van cambiando las autoridades se van cambiando las matrices de desarrollo, “El poder tener en una empresa, una estructura organizacional adecuada hace que una empresa funcione bien ya que será la base para poder cumplir los objetivos propuestos por la empresa tanto a corto, como a largo plazo“. (Segui, 2014)

El personal contratado para manejar los requerimientos de servicio al cliente son individuos con sus propios problemas, uno de los inconvenientes más notorios es que las empresas públicas, manejan un universo de clientes demasiado grande y extenso, es ahí en donde el operador por cantidad de abonados que atiende poco a poco va perdiendo el empeño sumándole a esto la poca motivación por la cantidad de despidos que se están dando en las empresas públicas, Los clientes están buscando velocidad, confiabilidad, eficiencia y garantía, ya que se

esperan algunas cualidades al hacer uso de este servicio, pero muchas organizaciones aún no han comprendido esta realidad que es muy importante para la empresa.

Este problema ocasiona que gran parte de los usuarios que acuden a esta institución con la finalidad de tener una buena atención y que se le puedan resolver sus problemas no lleve un alto grado de satisfacción bueno de manera personal, para esto Marcelo Rivero menciona que “La Empatía es la percepción que tenemos sobre una persona con relación a lo que piensa, siente o hace considerando las emociones, necesidades y problemas para poder entender que es lo que sucede que origina sus reacciones, lo que piensa y lo que siente“. (Rivero, 2019)

La empresa municipal en la actualidad no cuenta con un moderno sistema de atención en cuanto al portal web pese a que la institución si cuenta con una página, la misma está ambigua y disfuncional ya que la misma no se puede realizar algunas actividades básicas que por motivo de la pandemia no se la puedo hacer de manera presencial estas son servicios de pagos trámites quejas entre otras actividades que podrían darse solución a través de este sistema que debería ser ágil garantizado y accesible ante los usuarios. “El conocimiento es reconocido como el único recurso no económico significativo dentro de la organización dentro del objeto de la gestión tecnológica que permite a las empresas estar a nivel vanguardista en las formaciones “. (Nava, 2019).

La empresa además no posee un portal web eficiente y desarrollado para que sus usuarios puedan realizar algunos trámites importantes como el pago en línea directamente de la página de las planillas de consumo, así como la sugerencia de quejas y reclamos que tengas respuestas positivas y oportunas para que su cliente quede satisfecho y optimice tiempo al momento de no

ser necesario de acudir a la empresa si no solo acceder al portal y realizar todas actividades previstas de manera virtual, haciéndolo desde la comodidad de la casa.

La empresa pública EMSABA es una de las empresas más importantes para la ciudad y la que más personal capta, pero es la que más quejas e inconsistencias presente, estableciendo grados de percepción de usuarios muy bajos, esto quiere decir que de cada 10 clientes, 7 están inconformes por el servicio recibido de esta empresa siendo este un número muy importante a considerad de acuerdos a los aspectos que hay cumplir en cuanto al desarrollo y manejo de buenas prácticas laborales y atención al cliente, siendo muy importante necesaria.

Al utilizar los instrumentos de recolección de la información tal como la entrevista aplicada al gerente de la institución de la empresa pública EMSABA., se desglosa la información obtenida mediante un encuentro presencial llevado a cabo en la ciudad de Babahoyo en la oficina principal del gerente y de cuerdo a la aplicación de una serie de preguntas e inquietudes que han servido para conocer detalles específicos del establecimiento, se detallan a continuación y son estos datos los que han servido de base establecer conclusiones aceptadas:

Tabla 1

Resultados de la entrevista aplicada al gerente de la Empresa EMSABA (Babahoyo)

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Qué hiciera usted para capacitar al personal de servicio al cliente?	Pese a que existe protocolo de capacitación del personal vigente en la empresa, este no se da de manera continua ni periódica (servicio al cliente) como en las otras áreas, el gerente impulsara capacitaciones periódicas.
2	¿Qué medidas ha tomado la institución ante la presencia de altos índices de inconformidad de los usuarios?	Se da seguimiento, se investiga y se trata en lo más posible solucionarlo siempre que la empresa este en el deber de hacerlo.
3	¿Qué tan importante es la comunicación entre sus empleados y usted?	Es importante para poder llegar a la meta y mejorar la competitividad de la empresa.

4	¿Usted implementaría un sistema en su empresa para mejores resultados?	Claro así se optimiza tiempo y lograr subir las ventas
5	¿Cómo usted cree que se encuentra la empresa, de acuerdo a la percepción de los clientes?	Se encuentra en buen estado y en óptimas condiciones, pese a las falencias tenemos buena aceptación por parte de los usuarios.
6	¿Ah considerado la institución en eliminar los contratos de apoyo por parte de las compañías contratistas?	No tengo la facultad de tomar esa decisión, sin embargo, mejoría los procesos usados por las mismas y las capacitaría constantemente
7	¿Qué cualidades debe tener el personal que labora en el área de atención al cliente?	Debe de ser honesto, respetoso, colaborador y tener mucha paciencia para laborar con los usuarios

Fuente: Entrevista aplicada al gerente de la Empresa EMSABA (Babahoyo)

Elaborado por: Kevin Rivera Ramírez

Al analizar las respuestas del gerente de la Empresa EMSABA se ha concluido que por parte del mismo existe la predisposición de poner en práctica todos los correctivos necesarios para mejorar la imagen de la empresa, su representado es consciente de ciertas falencias que están presentes en la organización y que esto produce malestar en los usuarios, sin embargo se puede concluir que él se compromete a mejorar las capacitaciones de manera periódica al personal de servicio al cliente y hacer todo lo posible para que el usuario se regrese satisfecho a casa.

Tabla 2

Grado de satisfacción de la atención al cliente.

Opciones	Frecuencia	%
Muy satisfecho	1	10%
satisfecho	0	0%
Moderadamente Satisfecho	0	0%
Poco Satisfecho	3	30%
Insatisfecho	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa EMSABA

Elaborado por: Kevin Alexander Rivera Ramírez

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la población un gran número de personas, un 60% se encuentra insatisfecho ante el servicio que brinda esta empresa. Determinando que este es uno de los puntos focales para partir en esta investigación, además es un referente que esta es la causa por el cual muchos usuarios no se van contentos por el servicio ofrecido por la institución, pese a ello no es un porcentaje tan elevado, pero si considerativo para tomar los respectivos correctivos necesarios para empezar a cumplir las expectativas de los clientes.

Tabla 3

Calificación a la calidad del servicio

Opciones	Frecuencia	%
Muy buena	0	0%
Buena	1	10%
Regular	2	20%
Mala	7	70%
Muy mala	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la empresa EMSABA

Elaborado por: Kevin Alexander Rivera Ramírez

Se puede ver que los clientes de la empresa que frecuentan a la institución para solicitar ayuda y atención al cliente se van de las mismas con un grado de insatisfacción sumamente grande, esto quiere decir que cuando un usuario va ante el requerimiento de una queja, a este no se le da solución ni seguimiento del mismo, esto afecta considerablemente a la institución en donde se determina que en un 70% considerándola en un grado de calidad mala, esto sustenta a los primeros resultados obtenidos en este análisis

Tabla 4*Calificación a la calidad del servicio*

Opciones	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	7	70%
De acuerdo	2	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la empresa EMSABA

Elaborado por: Kevin Alexander Rivera Ramírez

En esta última tabla que se consideró importante de analizar podemos observar que, en su gran mayoría, 70% están de acuerdo que la atención al cliente es primordial para el desarrollo y crecimiento de la empresa. Esto podría llenar de compromiso a la institución a comprometerse a capacitar a su personal para llenar de agrado a sus clientes, cumplir sus objetivos y priorizar las reglas básicas de atención de servicio establecidos por la institución, considerando que una buena atención eficiente y de calidad para los usuarios brindará una buena imagen a la institución y creará un grado de satisfacción y confianza agradable para el usuario.

Las ventanillas, los centros de llamadas y los servicios en línea a través de sitios web son inconvenientes para el servicio al cliente, debido a que la demanda a veces es excedente y solo una o dos ventanillas están activas, el tiempo de espera para que el cliente reciba el servicio es muy largo, el centro de llamadas no proporciona una respuesta para cumplir con los requisitos necesarios, y el sitio web solo envía correos electrónicos para informar algunos pasos, en otras palabras ningún medio de atención da una solución a las quejas del cliente. Sin embargo, las desventajas que existen son la precaución que los clientes reciben cuando presentan una queja, solicitan una resolución de un problema o simplemente solicitan información.

Esta puede llevar días, semanas o incluso meses en atender un problema y resolverlo. El mal servicio no solo se está llevando en la atención personalizada, sino que también podemos ver esta falencia hasta en las áreas de Contact center dando mucha dificultad al cliente en brindarle una solución debido a que tienen muchos filtros. Se debe implementar una minimización de procesos con el fin de que el cliente se sienta satisfecho por soluciones óptimas e inmediatas a su problema.

Estos problemas surgen por la falta de control de esta área, incluso el aspecto motivacional de los colaboradores, ya sean por condiciones de trabajo, falta de reconocimiento o remuneración, ocasionando que no se pueda brindar el mejor servicio posible, haciendo que los usuarios pierdan mucho tiempo al momento de realizar sus obligaciones con el establecimiento, sino además estableciendo inconformidades innecesarias para las prácticas laborales.

Para la empresa municipal estar a la vanguardia en cuanto a sus plataformas digitales y páginas web son de mucha importancia para la conformidad de sus usuarios, ya que gracias a esto muchos de ellos podrán hacer sus pagos, consultas y reclamos desde la comodidad de sus casas, optimizando el tiempo y dándole una buena imagen logística y de desarrollo a la institución, que será reflejada en los niveles de aceptación por parte de sus usuarios

CONCLUSION

La investigación pone en manifiesto que la empresa pública EMSABA tiene serios problemas en cuanto a la capacitación y buen manejo de atención a su personal, esto está ocasionado a la poca capacitación que está presente en su particular, además de que la institución no está brindando un buen servicio a la población ocasionando muchas quejas, las mismas que no son resueltas al cien por ciento, Pese a la presencia de todos estos problemas, el representante de la misma es consciente de la realidad problemática del establecimiento, y está dispuesto a realizar todos los correctivos necesarios para satisfacer las necesidades de sus consumidores.

Estos problemas presentes en la institución dañan la imagen institucional y no deja en buena posición a una de las organizaciones más importantes y con mayor ingreso del sector público, en cuanto al personal de la empresa, su representante es consiente que la mala práctica de atención laboral y la poca empatía ante los usuarios es importante, además una obligación que todo servidor público, este inconveniente ocasiona un desinterés por parte de la misma a tomar conciencia y a buscar maneras de tomar correctivos, pese a las pocas herramientas que ellos manejan en la institución.

Para concluir hay que mencionar que todos los problemas antes mencionados más el excesivo cobro del valor del consumo eléctrico kilovatio/hora es un factor que aumenta la falta de conformidad por parte de los usuario pues al ser la energía electica un servicio de suma importancia para las familias y al ser muy utilizado aumenta los valores cobrados por las mismas, en muchos casos las lectura de los medidores no es la correcta marcada por el consumo real y esto ocasiona uno de los considerables puntos de inconformidad y molestia más importante para la institución.

Bibliografía

- Arias, L. (2018). *sistemas Administrativos*. Bogota: Santina.
- Bermudez, L. (2020). *Una herramienta de fortalecimiento de las pymes*. Costa Rica : InterSedes .
- Castro, R. (2019). *Empresas y sus manejos logísticos* . Mexico : Encima .
- CNEL E.P. (2021). *Corporacion nacional de electricidad* .
- Franco, A. (2018). Manual de seguridad empresarial responsable . *Manual* , 8.
- Gutierrez, A. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en. *Espacios* , 3.
- Martinez, C. (2019). satisfaccion de clientes . *empresas saludables* , 4.
- Muñoz, F. (2012). *Manual de compañías de apoyo*. Alicante .
- Nava, A. (2019). *El impacto de la gestión tecnológica en el contexto empresarial*. Venezuela : Cabimas .
- Neffa, J. C.-C., Panigo, D. T.-A., & Pérez. (2014). *Actividad, empleo y desempleo : conceptos y definiciones* . Buenos Aires : ceil-conicet.
- Nicolaci, M. (2020). *Condiciones y medio ambiente de trabajo* . Zamora : Hologramatica.
- Rivero, M. (2019). Empatía, el arte de entender a los demás. San Simon .
- Segui, A. (2014). *La organizacion como clave del exito empresarial* . Zaragoza: Tesauro .
- Zuñiga. (2018). *Satisfacion empresarial alicada para CEO*. Buenos Aires : Ledesma .
- Martínez, M. P. (2014). *Atención al cliente*. Madrid : Ediciones Paraninfo, SA.
- Mondy, W., & Noe, R. M. (2019). *Adinistración de Recursos Humanos*. México: Novena.
- Naumov García, S. L. (2018). *Gestión e Innovación Total del Capital Humano*. México: Patria Educación.

ANEXO 1

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	Grado de Satisfacción del cliente en la empresa EMSABA
PRINCIPALES PROBLEMAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de infraestructura propia 2. Falta de capacitación al personal de atención al cliente 3. Deficiencia en el departamento de seguridad 4. Lentitud en el servicio de cobranza 5. Falta de solución a problemas de los usuarios 6. Sub trabajo con compañías contratistas 7. Baja plaza laboral 8. Cambios continuos de autoridades 9. Poca empatía del personal 10. Modernización del portal web
VARIABLE A ESTUDIAR:	<p>Servicio al cliente: ” El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia” Las mejoras en el servicio que los clientes perciben se convierten (para ellos) en señales de que la calidad del producto (tangibles o intangibles) ha mejorado. Los servicios que ofrece la organización deben recibir mejor publicidad</p>
OBJETIVO DEL TRABAJO	<p>Analizar las problemáticas presentes en la empresa. Conocer cuáles son las falencias que aquejan a la institución.</p>
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	Personal que labora en la institución (recursos humanos)
SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:	Auditoría y Control
TÉCNICA A EMPLEAR:	<p>Encuesta Entrevista Observación</p>
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	<p>Arias, L. (2018). <i>sistemas Administrativos</i>. Bogota: Santina. Bermudez, L. (2015). <i>UNA HERRAMIENTA DE fortalecimiento de las pymes</i>. Costa Rica : InterSedes . Castro, R. (2019). <i>Empresas y sus manejos logísticos</i> . Mexico : Encima . Franco, A. (2018). Manual de seguridad empresarial responsable . <i>Manual</i> , 8. Gutierrez, A. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en. <i>Espacios</i> , 3. Martinez, C. (2019). satisfaccion de clientes . <i>empresas saludables</i> , 4. Muñoz, F. (2012). <i>Manual de compañías de apoyo</i>. Alicante .</p>
ELABORADO POR:	Kevin Alexander Rivera Ramírez

ANEXO 2

Entrevista dirigida al Gerente de la empresa pública EMSABA de la ciudad de Babahoyo.

Objetivo: Conocer los sucesos que atraviesa la empresa

- 1. ¿Qué hiciera usted para capacitar al personal de servicio al cliente?**
- 2. ¿Qué medidas ha tomado la institución ante la presencia de altos índices de inconformidad de los usuarios?**
- 3. ¿Qué tan importante es la comunicación entre sus empleados y usted?**
- 4. ¿Usted implementaría un sistema en su empresa para mejores resultados?**
- 5. ¿Cómo usted cree que se encuentra la empresa, de acuerdo a la percepción de los clientes?**
- 6. ¿Ah considerado la institución en eliminar los contratos de apoyo por parte de las compañías contratistas?**

ANEXO 3

Grado de satisfacción del cliente en la EMPRESA pública EMSABA

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted de la empresa en general?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- insatisfecho
- muy insatisfecho

2. ¿Cómo califica la calidad de atención y servicio de la empresa?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- mala
- muy mala

3. ¿Considera usted importante que el personal se capacite constantemente?

- Sí
- No

4. ¿Qué tan importante es que la empresa cuente con establecimiento propio y ya constituido?

- Importante
- Muy Importante
- Un poco importante
- Ligeramente importante
- Nada importante

5. ¿Está usted de acuerdo con la tarifa actual de consumo de energía vigente en la empresa? \$0.10 kW/h

- Sí
- No

6. ¿Está usted de acuerdo que la atención al cliente es primordial para el desarrollo y crecimiento de la empresa?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- en desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cómo califica la gestión administrativa y de servicio de la empresa, en una escala de 1 a 5, donde cinco es el nivel más alto de satisfacción?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8. ¿Cuántas veces al año acude a la empresa a presentar una queja o molestia en cuanto al servicio recibido por la institución?

- 1 a 15
- 16 a 30
- 31 a 45
- 46 a 60

- 61 en adelante

9. ¿Cuál es el valor mensual que usted paga en su factura de consumo?

.....

10. ¿Considera usted que existiría la probabilidad de haber corrupción y anomalías en la institución?

- Casi Probable
- Usualmente
- Regular
- ocasionalmente
- casi nunca



Consulta de Estado Tributario

Información general

Identificación

1260040950001

Nombre/Razón social

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO
AMBIENTAL DE BABAHOYO - EMSABA EP

Permiso de facturación

Vigencia

12 meses

Estado tributario

Resultado

AL DIA EN SUS OBLIGACIONES

Document Information

Analyzed document	caso de estudio kevin URKUND 2.docx (D131228148)
Submitted	2022-03-22T23:17:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	krivera952@fafi.utb.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	jnivela.utb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

W	URL: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/ceil-conicet/20171027042035/pdf_461.pdf Fetched: 2020-11-11T23:58:00.4830000	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / DESARROLLO (JESSENIA LEMA).pdf Document DESARROLLO (JESSENIA LEMA).pdf (D130882448) Submitted by: lemaj@fafi.utb.edu.ec Receiver: wpazmino.utb@analysis.arkund.com	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / ESTUDIO DE CASO.docx Document ESTUDIO DE CASO.docx (D112849794) Submitted by: riverav@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.arkund.com	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / estudio de caso .pdf Document estudio de caso .pdf (D131190737) Submitted by: lemaj@fafi.utb.edu.ec Receiver: wpazmino.utb@analysis.arkund.com	 1