



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
SANEAMIENTO AMBIENTAL DE BABAHOYO “EMSABA EP”**

EGRESADA:

MORA ÁLAVA NATHALI BELÉN

TUTOR:

ING. FRANKLIN MORALES REYNA MAE.

AÑO 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DESARROLLO	5
CONCLUSIONES	16
BIBLIOGRAFÍA.....	17
ANEXOS.....	19
Anexo 1.- Entrevista aplicada al encargado del Área de Gestión comercial de EMSABA EP	19
Anexo 2.- Encuesta aplicada a los usuarios de EMSABA EP	21
Anexo 3.- Carta de Autorización de EMSABA EP.....	24

INTRODUCCIÓN

El servicio público de agua potable y saneamiento ambiental es concebido como general y en ningún caso discriminatorio al momento de ser aplicado a un individuo en particular. Las empresas de agua potable por lo general basan su funcionamiento en la gestión comercial debido a que ellos son monopólicos en cuanto a la distribución de agua potable en la ciudad. Los elementos fundamentales de la gestión comercial de cualquier empresa que desea mejorar su imagen esta centrado en el conocimiento del mercado y en la satisfacción de cliente.

La empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo “EMSABA EP” fue creada el 31 de julio de 1995 para la dotación, implementación, operación y mantenimiento de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, drenaje pluvial, control de inundaciones y disposición final de desechos sólidos. 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 tarifarlo. 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. (EmsabaEP, 2021, pág. 1)

Este estudio de caso tiene como objetivo determinar de que manera se esta llevando a cabo la gestión comercial en la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo “EMSABA EP” para lo cual se deberá contestar las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los procesos mas importantes que se llevan a cabo en EMSABA EP? ¿La empresa cuenta con una planificación comercial coherente al medio donde se desenvuelve? Para este estudio de caso se usó la

metodología Cualitativa que permite trabajar en un contexto estructural y además también situacional.

En el estudio de caso se utilizó el método inductivo que permitió partir de hechos específicos para llegar a conclusiones generales de la investigación, se aplicó técnicas como la encuesta y la entrevista; la primera aplicada a los usuarios de la empresa y la entrevista a la encargada del área comercial de EMSABA EP. se elaboró un cuestionario con preguntas abiertas para la entrevista y un cuestionario estructurado para la encuesta. El presente Estudio de caso esta basado en la sublínea de investigación de la escuela de administración, carrera de comercio denominada “Marketing y Comercialización”.

DESARROLLO

La gestión comercial en EMSABA EP involucra la participación activa de todos las áreas que intervienen en el proceso este es el caso de personal de operativo, personal administrativo, usuarios, así como de los equipos necesarios para poder realizar las actividades regulares sin ningún contratiempo y que permita cumplir con los objetivos establecidos por la alta dirección en cuanto a recaudación, mantenimiento y seguimiento de los servicios que presta a la ciudadanía en general, la cual esta pendiente de que se cumplan para beneficio mutuo.

La gestión comercial de una empresa representa una serie de técnicas y recursos que lleva a cabo cada entidad para dar a conocer su propuesta comercial. De este modo, actúa como el canal que comunica a cualquier organización con el mundo exterior. Abarca actividades como la realización de un estudio de mercado, planificación de objetivos e incluso los medios de distribución y ventas de cualquier empresa. Dentro de esta disciplina se desarrolla una estructura donde se define paso a paso de qué manera se llevarán a cabo las actividades comerciales hasta alcanzar una venta. A través de una gestión comercial adecuada puedes dirigir a tu equipo comercial para que centre sus esfuerzos en la satisfacción del cliente. (Datacrm, 2019, pág. 2)

Dentro de la gestión comercial que realiza EMSABA EP se encuentran factores tanto internos como externos que afectan la eficiente prestación de los diferentes servicios a los ciudadanos del cantón Babahoyo y que al final influyen directamente en la satisfacción de estos usuarios, teniendo en cuenta que la empresa es la única que puede ofrecer este tipo de servicio y por lo tanto el proceso de engranaje de cada uno de ellos es esencial para que no se presenten quejas ni reclamos por parte de la ciudadanía.

La gestión comercial tiene principalmente dos grandes retos, el primero es la satisfacción del cliente y el segundo, la participación en el mercado. Ambos, exigen una clara estrategia, un sistema de calidad y la coordinación con diferentes áreas de la organización. Analizando la empresa desde sus procesos productivos, podría pensarse que la gestión comercial es la última fase, en la cual se entrega al mercado el producto y se recibe a cambio un beneficio económico. Sin embargo, es mucho más complejo que eso, porque no se trata sólo del intercambio o la venta como tal. (Da Silva, 2020, pág. 1)

Uno de los problemas que se presenta en EMSABA EP es el reducido número de personal operativo con que se cuenta en la actualidad para realizar los diferentes pedidos de mantenimiento de parte de los ciudadanos, así como nuevas instalaciones para el servicio de agua potable en algunos casos las personas deben de esperar de 4 a 5 días para poder solucionar su inconveniente y esto molesta a los ciudadanos que desean que el servicio prestado sea más rápido posible teniendo en cuenta que el agua en este caso es un líquido vital para subsistir.

En relación al trabajo que realizan las personas y a la falta de personal operativo en las empresas (Valencia, 2019) afirmó lo siguiente:

La gestión de una empresa u organización implica la realización de tareas. Aunque se cuente con poco personal, la realización de las tareas a menudo es una obligación. Mantener a la organización funcionando sin problemas, hasta que los administradores contraten personal adicional, requiere de un esfuerzo y la ayuda de todas las personas dentro de la empresa. Los trabajadores deben manejar sus tareas individuales y ofrecer asistencia en otras áreas. La carga de trabajo adicional podría resultar en trabajar más horas, y conducir al agotamiento. (pág. 1)

Como se puede observar las empresas en general necesitan de personal adecuado para cada una de sus actividades en muchas ocasiones los trabajadores pueden suplir la falta de algún compañero de trabajo pero si esto se vuelve habitual se puede llegar a que surjan problemas de stress y agotamiento por la sobrecarga de trabajo, este factor influye de manera significativa en el desempeño del personal operativo de EMSABA EP el cual debe de recorrer largas distancias para cada pedido de la ciudadanía.

La capacitación continua de personal permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización; por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores estándares de calidad. Una capacitación efectiva no sólo solucionará problemáticas presentes, sino que a largo plazo será la mejor práctica, ya que los colaboradores con mayor experiencia podrán incorporar a nuevos candidatos de manera más sencilla y rápida.

No hay que dejar de lado los recursos humanos en las organizaciones, pues son esenciales para su funcionamiento, así como para el logro de los objetivos. Por tal motivo, trabajar en el desarrollo del capital humano es vital para que, por medio del personal, se puedan obtener ventajas competitivas adicionales y establecer nuevas estrategias sobre los productos o servicios. (Adecco, 2020, pág. 1)

Otro de los problemas que se presenta en la empresa es que no se cuenta con las maquinarias y equipos suficientes para realizar los trámites solicitados por los ciudadanos en general esto ocasiona que para poder cumplir con el pedido de los usuarios tenga que esperar hasta que la maquinaria o equipo requerido esté disponible y solo ahí se puede atender la nueva solicitud,

esto hace que existan aun mas quejas y reclamos por parte de la comunidad al no lograr que los servicios sean puntuales y eficientes.

En relación a la ausencia de equipos de trabajo y maquinarias (Safety, 2019) afirmó lo siguiente:

Los equipos de trabajo se emplean en todos los procesos productivos. Se definen como cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizado en el trabajo. Los equipos de trabajo se adecuarán perfectamente a las características del trabajo que deba realizarse de manera que, en la medida de lo posible, garanticen totalmente la seguridad y salud de los trabajadores, eliminando los riesgos. Si ello no fuera posible, han de adoptarse las medidas pertinentes para reducir los peligros mediante el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que le sean de aplicación. (pág. 1)

Como se puede notar el equipo de trabajo y las herramientas son un activo indispensable para que las empresas puedan cumplir con los objetivos planteados, en el caso de EMSABA EP estos bienes son con los que el personal operativo puede solucionar los pedidos de los usuarios en relación a fugas de agua, nuevas acometidas de agua, desobstrucción de alcantarillas por acumulación de basura, entre otros inconvenientes que se suelen presentar en la prestación de servicios que realiza la empresa.

Así mismo otro inconveniente que se presenta en EMSABA EP es la falta de coordinación al dar respuesta al usuario sobre un pedido específico, esto generalmente ocurre porque al no contar con personal operativo suficiente se debe esperar a que se termine de solucionar un problema para poder destinarlo a otro y muchas veces el arreglo de un desperfecto demora horas y esto acumula mas aun las solicitudes en la empresa, a esto se suma como se vio anteriormente la falta de equipo

y maquinaria lo que hace que muchas veces a pesar de que personal operativo este libre no se cuente con la maquinaria solicitada para ese mantenimiento porque esta ocupada en otro lugar.

En relación al tiempo de respuesta que se da en la empresa por la descoordinación al momento de la ejecución de solicitudes (Wtseo, 2018) afirmó lo siguiente:

El tiempo de respuesta es uno de los elementos que define el éxito de una venta. En la actualidad, las tasas de rebote aumentan a causa de la demora de las empresas al atender las consultas, quejas o comentarios de sus usuarios. Y es que llegar en el “momento adecuado” es imprescindible para encandilar al prospecto. El hecho de llegar antes o después, puede significar perder a un lead potencial. Si bien puede parecer algo difícil de conseguir, al ser tan necesario se vuelve esencial atender a técnicas que permitan llegar en el justo momento que el usuario solicita información o asesoría de la empresa. (pág. 1)

Este proceso de coordinar la atención de las solicitudes de los usuarios es muy importante para las empresas en el caso de EMSABA EP al presentar inconvenientes tanto con la falta de personal operativo, equipos y maquinarias; la tarea de atender eficientemente a los usuarios se hace muy difícil para los empleados que deben realizar la asignación de personal a cada lugar que requiera la presencia de personal de mantenimiento de la empresa, a pesar de que se planifican compras de maquinarias y equipos el proceso suele demorar demasiado.

Otro problema interno que se presenta es que el personal operativo al momento de realizar las lecturas en los medidores de agua suelen cometer errores involuntarios que perjudica a los usuarios y estos deben acudir a la empresa a verificar la inconsistencia por el pago mayor al que siempre se ha estado cancelando, esto provoca que exista otro proceso en el que se debe enviar a

otro personal operativo a corroborar la inconsistencia anterior, esto hace que aun no contando con personal operativo suficiente se lo tenga que ocupar para esta actividad dejando aun lado otra.

En relación a los errores en la toma de lectura en los medidores de agua (Casilla, 2019) afirmó lo siguiente:

Las lecturas ambiguas en un medidor de agua por una mala sincronización de indicadoras) de la unidad de registro. Este desfase entre dígitos (ambigüedad) produce errores de indicación; que en algunos casos puede operador a una mala interpretación de las lecturas indicadas por el medidor. Las lecturas ambiguas en un medidor de agua se producen de los punteros (agujas edad) produce errores de que en algunos casos puede inducir a una mala interpretación de las lecturas indicadas. Algunas veces no siempre es posible esta sincronización en el momento de una lectura, siendo el resultado la evidencia de una lectura ambigua en la unidad de registro del medidor de agua. (pág. 1)

Como se puede observar los errores en la toma de lectura de los medidores de agua no solo pueden ocurrir por cuestiones humanas sino también por cuestiones que involucran a la parte mecánica del equipo, muchas veces puede ocurrir por falta de mantenimiento o por que la calibración del medidor no se hizo de la manera correcta, este tipo de inconvenientes afecta de manera puntual las actividades cotidianas de EMSABA EP, que debe de disponer de recurso humano del que no se cuenta.

Otro problema que se presenta en la empresa es en cuanto a la recolección de basura mas especifico al horario que se fija para el mismo y que muchas veces no se logra cumplir a la hora indicada a los usuarios, esto sumado a la inadecuada disposición de la basura por parte de la ciudadanía debido a que esta no se encuentra en fundas ni dentro de los contenedores sino regada

por el piso por lo que el personal de limpieza debe recoger por medio de palas con la finalidad de no dejar nada, esto hace que el proceso de recolección demore mas de lo normal y surtan atrasos en llegar de un punto a otro.

(Tearfund, 2019) afirmó lo siguiente:

La recolección de basura en la comunidad normalmente implica que los hogares y los negocios deben poner la basura en la calle para su recolección y un equipo de trabajadores remunerados la recogen y la envían a un sitio de compostaje, reciclaje y eliminación de basura. A veces, se realiza la recolección a domicilio o se dispone de contenedores comunales en la calle, el mercado u otro espacio público. Para recoger los desechos, será necesario contar con una carreta o un vehículo motorizado.

Como se puede notar para que la recolección de basura sea un proceso en eficiente no solo se debe de contar con el personal adecuado, las herramientas y vehículos necesarios sino también se debe de tener la predisposición de la ciudadanía a colaborar con la disposición de la basura en los horarios y lugares especificados, estas puestas en fundas lo que haría que el proceso de recolección por parte de los encargados se haga más rápido y se pueda atender de mejor manera a todos.

Otro problema que enfrenta la gestión comercial de EMSABA EP es el consumo de agua de manera ilegal por parte de algunos ciudadanos que se conectan con sistemas empíricos a las tomas de agua y esto perjudica los ingresos de la empresa, a pesar de que la empresa puede detectar estos desvíos no se los puede hacer inmediatamente sino en un tiempo determinado, generalmente esto suele ocurrir en los sectores urbanos marginales de la ciudad, en donde es fácil acceder a las tuberías debido son lugares aun no asfaltados.

Las conexiones clandestinas de agua potable según la ordenanza de prestación de servicios de (EmsabaEP, 2021) es lo siguiente:

Art. 40. Acometidas clandestinas y fraudulentas son las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado sanitario no autorizadas por la entidad, así como también aquellas que se realicen al alcantarillado pluvial.

Art. 41. La empresa sancionara al usuario en los siguientes casos:

a. Cuando se constate que las conexiones a las redes de agua potable y alcantarillado se hayan realizado sin la autorización correspondiente, la empresa suspenderá el servicio, debiendo además cobrar una multa por el valor ciento veinte dólares de EEUU (\$120) mas el costo de la acometida por cada conexión clandestina o fraudulenta. (pág. 7)

Como se puede observar las ordenanzas regulan las conexiones clandestinas que realizan los ciudadanos para obtener agua sin pagar a la empresa lo que perjudica los ingresos de la empresa y que sirven para compra de nuevos equipos, mantenimiento, pago de personal entre otros rubros por lo que es imprescindible detectar lo más rápido posible todo hecho ilícito en relación a agua potable, a pesar de que las personas pueden optar por un pago fijo de dinero para obtener agua hasta la ubicación de medidores prefieren cometer este tipo de actos.

Otro de los problemas que se presentan en EMSABA EP y que afecta la gestión comercial es el robo de tapas de las alcantarillas, medidores y sumideros, por parte de malos ciudadanos que prefieren destruir un bien publico que ayudar a su preservación, sabiendo que se beneficia con esto a toda la población por tal razón la empresa hace campañas para prevenir estos sucesos

generalmente por redes sociales en los que se pide que se denuncie a los que cometan este tipo de actos.

Más de \$ 150.000 dólares invierten cada año la Concesionaria en la reposición, por el robo de tapas en nuestros sistemas. Interagua continuamente implementa mejoras en cada uno de los servicios que presta a la comunidad y cada vez optimiza la calidad de sus materiales, es así como actualmente en nuestros sistemas de alcantarillado (cajas domiciliarias, cámaras de inspección y sumideros) se instalan tapas y rejillas de hierro dúctil con pernos de seguridad para evitar el robo. (Interagua, 2020, pág. 1)

Como se puede observar el robo de tapas de las alcantarillas, medidores y sumideros no solo es un problema de EMSABA EP, sino de las empresas de agua de todo el país en la ciudad de Quito el último año se invirtió \$500.000 dólares en la reposición de estos materiales que en muchas ocasiones pueden causar accidentes a las personas que se trasladan por el lugar así como a vehículos al transitar por estos lugares con el hueco de la alcantarilla si tapar por desconsideración de personas inescrupulosas que afectan el bien público.

Otro de los problemas que debe de enfrentar EMSABA EP son las quejas y reclamos de la ciudadanía no solo por la suspensión del suministro de agua sino también por la calidad de la misma que a decir de los usuarios es de pésima calidad, explican que solo la usan para ducharse, lavar ropa y otros quehaceres, para el consumo deben de abastecerse de botellones en empresas que la venden, estas quejas de los usuarios se presentan generalmente en redes sociales y hasta en noticieros locales lo que afecta la imagen de la institución.

La calidad del agua potable es una cuestión que preocupa en países de todo el mundo, en desarrollo y desarrollados, por su repercusión en la salud de la población. Los agentes

infecciosos, los productos químicos tóxicos y la contaminación radiológica son factores de riesgo. La experiencia pone de manifiesto el valor de los enfoques de gestión preventivos que abarcan desde los recursos hídricos al consumidor. La salubridad y la calidad del agua son fundamentales para el desarrollo y el bienestar humanos. Proporcionar acceso a agua salubre es uno de los instrumentos más eficaces para promover la salud y reducir la pobreza. (OMS, 2020, pág. 1)

Como se puede observar la calidad del agua en todo sentido afecta no solo a las personas al momento de ingerirla directo del grifo, sino que además provoca problemas con la ciudadanía al no prestar el servicio adecuado, a pesar de que la institución realiza mantenimiento a los diferentes equipos de bombeo y plantas de potabilización, hay que tener presente que las tuberías en algunos casos están obsoletas y esto provoca que al iniciar el día el agua en ciertos sectores salga del grifo de la llave con suciedad y lodosa por unos instantes, lo que provoca el descontento de los usuarios.

Hoy en día hay muy pocas empresas que tengan un sistema eficaz para gestionar la insatisfacción de sus clientes. Esto es así porque las empresas tienen la costumbre de ver a estos clientes que se quejan como un coste de tiempo y dinero. Pero, la realidad es muy distinta ya que estos clientes son una gran fuente de información para mejorar la calidad de los servicios y productos de nuestra empresa. Cuando un cliente se toma la molestia de quejarse es porque quiere seguir siendo fiel a la empresa. (Cespedes, 2020, pág. 1)

La satisfacción del usuario es un problema frecuente en las empresas publicas en todo el país debido a que por ejemplo los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental son ofrecidos por una sola institución, en este caso las personas no pueden decidir por otra empresa al momento de que un servicio falle por lo tanto lo único que les queda es demostrar esa

insatisfacción a través de cualquier medio en el que pueda expresar su descontento no solo por la calidad del servicio sino también por el costo del mismo.

La demora en la notificación del pago del consumo de agua potable por parte de EMSABA EP es otro de los problemas con lo que se topa el área comercial, esto debido a que no se cuenta como se vio anteriormente, con el personal necesario para realizar esta actividad de manera oportuna y eficiente, esto provoca que las personas no realicen sus pagos a tiempo y lo presupuestado no se pueda cumplir, esto obliga a que se tenga que realizar cortes del servicio al usuario con la finalidad de que se acerque a cancelar esto hace incurrir en tiempo y gastos a tener que movilizar al personal no solo para los cortes sino para la reconexión.

CONCLUSIONES

Luego de realizar las investigaciones pertinentes referente al estudio de caso se puede llegar a las siguientes conclusiones:

Existen algunas falencias significativas en el proceso de comercialización que realiza la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo EMSABA EP, no se cumplen con algunos parámetros como por ejemplo comunicación oportuna de planillas, mantenimiento oportuno, resolución de quejas todo esto afecta de manera negativa la eficiencia y eficacia de sus actividades lo que repercute en el cumplimiento de los objetivos trazados en el plan de desarrollo de la institución.

La gestión comercial de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo EMSABA EP, no cumple con las etapas de manera satisfactoria se puede determinar que existe reconexión impuntual, la suspensión del servicio de agua, la facturación con valores elevados, son factores que afectan la efectividad del área, sumando a esto problemas con la falta de personal operativo que pueda manejar de manera óptima las solicitudes de cada uno de los usuarios de la institución.

La gestión comercial de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo EMSABA EP, tiene problemas continuos y que no han mejorado con el pasar del tiempo en cuanto a la calidad del agua que se suministra a la ciudadanía, el mantenimiento de los equipos y maquinarias no es suficiente para dar solución al problema presentado todos los días del año que merece los reclamos de la población usuario de este servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Adecco. (12 de 04 de 2020). *Adecco*. Obtenido de <https://blog.adecco.com.mx>
- Ballesteros, B. (2013). *Planeacion estrategica* (Segunda Edicion ed.). Colombia: Fundación Universitaria Luís Amigó.
- Casilla, J. (21 de 10 de 2019). *Ibmetro*. Obtenido de www.ibmetro.gob.bo
- Cespedes, J. (23 de 08 de 2020). *Universidad de Alicante*. Obtenido de <https://www.unniun.com>
- Cuesta, A., & Valencia, M. (2014). *Indicadores de gestion humana y del conocimiento en la empresa* (Primera Edición ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Da Silva, D. (26 de 10 de 2020). *Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx>
- Datacrm. (24 de 05 de 2019). *Datacrm*. Obtenido de <https://www.datacrm.com>
- EmsabaEP. (25 de 02 de 2021). *Emsaba EP*. Obtenido de <https://emsaba.gob.ec>
- Ferrell, O. C., & Hartline, M. (2018). *Estrategias de marketing* (sexta edición ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2014). *Gestión de recursos humanos* (Quinta edición ed.). Madrid: Pearson educación.
- Interagua. (25 de 06 de 2020). *Interagua*. Obtenido de <https://www.interagua.com.ec>
- OMS. (12 de mayo de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/topics/patient_safety/es/
- Safety. (31 de 07 de 2019). *Satirnet Safety*. Obtenido de <https://www.satirnet.com>
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2015). *Comportamiento del Consumidor* (Onceava edición ed.). Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Tarodo, C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (Primera edición ed.). España: RA-MA, S.A. Editorial y Publicaciones.
- Tearfund. (24 de 05 de 2019). *Tearfund*. Obtenido de <https://learn.tearfund.org>

Valencia, H. (23 de 07 de 2019). *La voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com>

Wtseo. (31 de 12 de 2018). *Wtseo*. Obtenido de <https://www.wtseo.co>

ANEXOS

Anexo 1.- Entrevista aplicada al encargado del Área de Gestión comercial de EMSABA EP



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



1. ¿El plan de comercialización es de EMSABA EP está relacionado de manera óptima con los planes del GADM del canto Babahoyo?

.....

.....

2. ¿El área de gestión comercial que usted dirige aplica estrategias de marketing con mucha frecuencia?

.....

.....

3. EMSABA EP aplica estrategias de promoción como motivación para el pago oportuno de las planillas?

.....

.....

4. ¿El área de gestión comercial cuenta con procesos de mejoramiento para el personal tanto administrativo como operativo?

.....

.....

5. ¿El proceso de comercialización de EMSABA EP esta acorde a las necesidades de la ciudadanía en general?

.....
.....

6. ¿EMSABA EP lleva a cabo procesos para mejorar la calidad del agua que se ofrece a la ciudad de Babahoyo?

.....
.....

7. ¿Cómo considera usted el proceso administrativo para pagos de servicios, reclamos y otros?

.....
.....

Anexo 2.- Encuesta aplicada a los usuarios de EMSABA EP



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



1. ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio ofrecido por el área de comercialización de EMSABA EP?
 - Totalmente
 - En su mayor parte
 - Parcialmente
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo

2. ¿Considera usted que el proceso de comercialización que lleva a cabo EMSABA EP es el más adecuado?
 - Totalmente
 - En su mayor parte
 - Parcialmente
 - En desacuerdo
 - Completamente en desacuerdo

3. ¿La respuesta que EMSABA EP les da a sus requerimientos son adecuados y cumplen con lo que usted necesita?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca

4. ¿Los trabajos realizados por EMSABA EP en relación a los pedidos satisface las necesidades de la ciudadanía?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

5. ¿El personal del área comercial de EMSABA EP le da la agilidad necesaria a los tramites que usted realiza?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

6. ¿El tiempo que usted debe esperar para poder solucionar un problema con EMSABA EP es el adecuado?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

7. ¿Considera usted que es necesario mejorar algunos aspectos relacionados a la eficiencia y eficacia de EMSABA EP?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

8. ¿Como calificaría la imagen de EMSABA EP?

Excelente

Muy Buena

Buena

Mala

Muy Mala

Anexo 3.- Carta de Autorización de EMSABA EP

Babahoyo, 15 de enero del 2021

Abg.

María Elizabeth Terán Troya

DIRECTORA COMERCIAL DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO AMBIENTAL DE BABAHOYO "EMSABA EP".

En su despacho

De mis consideraciones:

Yo **MORA ALAVA NATHALY BELÉN** con cédula identidad **120665348-5** estudiante de la Universidad Técnica De Babahoyo De La Facultad De Administración, Finanzas E Informática, carrera de Ingeniería Comercial matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2020 – abril 2021, le solicito usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso De Estudio denominado **Gestión Comercial De La Empresa Pública Municipal De Saneamiento Ambiental De Babahoyo "EMSABA EP"**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente,

Nathaly Mora

MORA ALAVA NATHALI BELÉN
120665348-5

