



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**CARRERA: TECNOLOGÍA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**Propuesta de mejoras a la calidad en el servicio de atención al  
usuario de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y  
Alcantarillado del Cantón Samborondón.**

**Autora:**

**María José Vargas Mazaran**

**Tutor:**

**Ing. Com. Silvia Delgado Vera, Mgs.**

**Guayaquil – Ecuador**

**2019**

## RESUMEN

El estudio realizado al siguiente proyecto de investigación, aporta con la información adecuada al desarrollo de la propuesta de mejoras a la calidad en el servicio de atención al usuario de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, cumple con los objetivos establecidos y propuestos, con el fin de estudiar la problemática y promover soluciones ante las dificultades que se dan en la investigación, se ha implementado un manual de capacitación a todos los miembros que laboran en la organización con el propósito que puedan brindar atención de calidad sin negar ningún servicio a la comunidad. La empresa cuenta con varios departamentos donde se cumple diferentes tipos de funciones a disposición para brindar un servicio de calidad sin importar la capacidad, estructura y procedimientos que vayan a realizar durante el trámite correspondiente. El estudio de la investigación se realiza con base al enfoque teórico práctico que permite determinar el objetivo principal de la investigación, aportando conocimiento relevante sobre el problema que se da en la organización, además se utiliza el enfoque exploratorio que permite explorar el problema y familiarizarse con situaciones externas que se desconocen que afecta a la empresa, así mismo interviene el enfoque descriptivo como su nombre lo indica es utilizado para describir situaciones y acontecimientos más relevantes de la investigación. Para la ejecución de la investigación es necesario que el lenguaje utilizado sea de fácil comprensión de manera clara y precisa detallando la conclusión y recomendación obtenida a través de los instrumentos de investigación.

Atención

Usuario

Calidad

## ABSTRACT

The study carried out to the following research project, provides with the appropriate information to the development of the proposal of quality improvements in the service of attention to the user of the Municipal Public Company of Potable Water and Sewerage of the Canton Samborondón, meets the established objectives and proposed, in order to study the problem and provide a solution before the difficulties that arise in the investigation, a training manual has been implemented for all the members who work in the organization with the purpose that they can provide quality care without Deny any service to the community. The company has several departments where different types of functions are fulfilled available to provide a quality service regardless of the capacity, structure and procedures that are carried out during the corresponding procedure. The study of the research is carried out based on the practical theoretical approach that allows to determine the main objective of the research by providing relevant knowledge about the problem that occurs in the organization, in addition the exploratory approach is used to explore the problem and become familiar with external situations that are unknown that affects the company, allowing to address issues that are unknown, also the descriptive approach intervenes as its name indicates is used to describe the most relevant situation and event of the investigation. For the execution of the research, it is necessary that the language used be easily understood clearly and precisely detailing the conclusion and recommendation obtained through the research instruments.

Attention

User

Quality

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Tabla .....	x
Índice de Grafico.....	xi
Índice de Cuadro.....	xii
Índice de Figura .....	xiii
Resumen .....	xiv
Abstract.....	xv
Capítulo I.....	19
El problema.....	19
Planteamiento del problema.....	19
Ubicación del problema en un contexto .....	19
Situación conflicto .....	20
Formulación del problema .....	21
Delimitación del problema.....	21
Variables de la investigación .....	22
Objetivos .....	24
Justificación .....	24
Capitulo II.....	27
Marco teórico .....	27

Aspectos generales de la administración.....	29
Proceso administrativo.....	31
Calidad de Servicio del usuario.....	33
Servicios del usuario.....	34
Características de la atención al usuario .....	35
Modelo del triángulo de servicio de Albrecht y Zemke.....	36
Cómo mejorar el servicio al usuario.....	37
Buenas prácticas en la atención al usuario.....	38
Satisfacción al usuario .....	39
Atención de calidad al usuario .....	40
Importancia de la satisfacción al usuario .....	40
Evaluación de la satisfacción del usuario .....	41
Indicadores de satisfacción al usuario .....	43
Antecedentes referenciales .....	45
Fundamentación legal.....	47
Constitución de la República del Ecuador .....	47
La Ley Orgánica de Servicio y Carrera Administrativa.....	48
Variables de investigación .....	50
Variable Independiente .....	50
Variable Dependiente .....	51
Glosario de Términos.....	52
Capítulo III .....	54
Metodología .....	54
Misión .....	55
Visión .....	55

Estructura orgánica.....	56
Estructura Organizativa .....	57
Nivel directivo.....	58
Nivel ejecutivo.....	58
Nivel asesor .....	58
Nivel de apoyo auxiliar .....	58
Nivel operativo .....	59
Plantilla total de trabajadores.....	59
Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional.....	62
Clientes más importantes de la Empresa EP-MAPAS.....	62
Competidores más importantes .....	72
Principales productos o servicios.....	72
Sistema de redes de distribución por medio de tanqueros .....	73
Servicios de alcantarillado de aguas servidas, y agua pluvial .....	74
Servicios que ayudan a proteger la salud pública y a mejorar la calidad de vida. .....	74
Mantenimiento o mejora de la infraestructura de suministro de agua, minimizar los costos del ciclo de vida .....	75
Soluciones sostenibles para los complejos desafíos que plantea la producción de agua potable. ....	76
Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo.....	76
Facturación .....	76
Financiera .....	78
Administración .....	80
Tesorería .....	81
Bodega .....	82

Laboratorio.....	83
Dirección técnica.....	84
Departamento de agua potable:.....	84
Departamento de alcantarillado: .....	86
Área de Operadores .....	87
De la dirección de planificación.....	87
Unidad de estudios y proyectos.....	88
Unidad de sistemas informáticos .....	88
Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa .....	89
Indicadores de Ingresos.....	89
Fórmula Indicadores de liquidez .....	91
Razón Corriente.....	92
Prueba Ácida .....	92
Capital Neto de Trabajo .....	92
Indicadores de Rentabilidad .....	93
Fórmula Indicadores de rentabilidad.....	93
Rentabilidad del Patrimonio. ....	93
Rentabilidad del Activo. ....	93
Diseño de investigación .....	94
Tipo de Investigación .....	94
Investigación explicativa .....	94
Investigación descriptiva.....	94
Investigación Correlacional.....	95
Población y muestra .....	95
Muestra.....	96

Técnicas e instrumentos de investigación .....	97
Entrevista.....	97
Encuesta.....	98
Capítulo IV.....	101
Análisis e interpretación de los resultados.....	101
Recursos.....	111
Propuesta .....	111
Justificación .....	111
Objetivo General.....	112
Objetivos Específicos.....	112
Recursos.....	113
Humanos .....	113
Materiales .....	113
Económico.....	113
Socio – Cultural.....	113
Organización.....	114
Tecnología.....	114
Legal.....	114
Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta .....	114
Finalidad de los planes de mejoramiento.....	115
Importancia del mejoramiento continuo .....	116
Introducción .....	118
Objetivo General.....	119
Objetivos específicos.....	119
Misión .....	120

Visión .....	120
Capacitación Cronograma de actividades .....	120
Evaluación de Desempeño .....	122
Diagnóstico de necesidades de capacitación .....	123
Cartilla de autoevaluación en calidad de los servicios .....	128
Cronograma .....	136
Bibliografía .....	138
Web grafía .....	142
Anexos .....	145

## Índice de tablas

Tabla 1 Trabajadores de la empresa .....	101
Tabla 2 Atención de calidad, oportuna y a tiempo .....	102
Tabla 3 Problemas en la empresa .....	103
Tabla 4 Reclamos en la empresa .....	104
Tabla 5 Satisfacer al usuario.....	105
Tabla 6 Servicios que ofrece la empresa EP-MAPAS .....	106
Tabla 7 Capacitar al personal de atención al usuario .....	107
Tabla 8 Servicios de mantenimiento .....	108
Tabla 9 Propuesta de mejora a la calidad en el servicio de atención al usuario .....	109
Tabla 10 Ejecución de la propuesta.....	110

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 Trabajadores de la empresa.....	101
Gráfico 2 Atención de calidad, oportuna y a tiempo.....	102
Gráfico 3 Problemas en la empresa.....	103
Gráfico 4 Reclamos en la empresa.....	104
Gráfico 5 Satisfacer al usuario .....	105
Gráfico 6 Servicios que ofrece la empresa EP-MAPAS.....	106
Gráfico 7 Capacitación al personal de Atención al Usuario .....	107
Gráfico 8 Servicios de mantenimiento .....	108
Gráfico 9 Propuesta de mejora a la calidad en el servicio de atención al usuario .....	109
Gráfico 10 Ejecución de la propuesta .....	110

## Índice de Cuadros

Cuadro 1 Distributivo de la población .....	96
Cuadro 2 Cantidad de Trabajadores por Categoría Ocupacional .....	62
Cuadro 3 Indicadores de ingresos .....	90
Cuadro 5 Indicadores de liquidez.....	91
Cuadro 6 Indicadores de rentabilidad .....	93

## Índice de Figuras

Figura 1 Estructura Organizativa .....	57
Figura 2 Plantilla Total de Trabajadores .....	60
Figura 3 Correos del Ecuador .....	64
Figura 4 Logo Correos del Ecuador .....	65
Figura 5 Logo Indegor Soluciones Integrales & Corporativa.....	66
Figura 6 Logo Kywi .....	67
Figura 7 Logo de Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT.....	67
Figura 8 Logo de Chevrolet .....	68
Figura 9 Logo de Novicompu .....	69
Figura 10 Logo empresa Cogecomsa.....	70
Figura 11 Logo de Ade Aguas del Ecuador Cía. Ltda.....	70
Figura 12 Logo de Computron .....	71
Figura 13 Logo de CnelEp .....	72

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón, cuenta con una gran trayectoria amplia en el desarrollo de los servicios básicos, encargada de dirigir, satisfacer y proveer las exigencias de los usuarios, para llevar un estilo de vida saludable. La visión que presenta la empresa requiere que el usuario sea parte fundamental e indiscutible del fracaso o del éxito que lleve empresa, mediante la observación se puede determinar que los usuarios son perceptivos a la asistencia que le facilita los trabajadores de la empresa.

Los usuarios del cantón Samborondón tienen a su disposición los servicios básicos que brinda la empresa EP-MAPAS, con tan solo dirigirse a la organización y solicitar su requerimiento establecido tendrán la posibilidad de realizar reclamos, pagos, sugerencias o mantenimientos, debiendo ser atendidos de forma jovial y considerada, la acotación de los usuarios es importante para determinar el trato que reciben tras la asistencia requerida.

La atención que recibe los usuarios no solo significa el trato o la satisfacción que les otorga los trabajadores, más que eso es la información que le proporcionen; es decir que se encarguen de resolver sus dudas o inquietudes prestando el servicio a tiempo.

(Pérez, 2007) afirma que es:

“Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (P,6).

El autor en su cita hace énfasis en la atención que debe recibir el usuario por parte de la empresa donde requiera el servicio, la persona que está a cargo del departamento de atención al usuario debe estar capacitada y preparada para brindar un servicio de calidad acorde a las necesidades propuestas.

Es necesario cumplir con las expectativas de los usuarios para generar confianza y seguridad en los servicios que desea adquirir, estar atentos ante las solicitudes que demandan, actualmente los usuarios ya no solo buscan calidad sino también buscan atención adecuada, un ambiente seguro, cómodo, bienestar y trato considerado, esto garantizará que el usuario se sienta tranquilo.

### **Situación conflicto**

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborombón presenta ciertas falencias en el Departamento de Atención al Usuario en todo lo relacionado al personal que labora en la empresa, se crea un nexo con los usuarios que visitan las instalaciones a realizar respectivos pagos, reclamos, o sugerencias y se evidenció lo siguiente:

- ✓ Falta de determinación y apoyo por parte de Gerencia
- ✓ Falta de atención al desarrollo que brinda la empresa
- ✓ Falta de liderazgo, responsabilidad y compromiso de un régimen de participación

- ✓ Falta de conocimiento y aporte del personal que labora en la empresa de forma general
- ✓ Ausencia de políticas de estimulación en el ámbito personal
- ✓ Falta de decisión firme y apoyo de parte de la alta gerencia
- ✓ Falta de aplicación del desarrollo organizacional.
- ✓ Falta de liderazgo, trabajo en equipo y de una política de participación.
- ✓ Falta de conciencia y apoyo del personal en general.
- ✓ Ausencia de políticas de motivación.

Es necesario que se efectúen los cambios de forma adecuada para el bienestar de la empresa en el caso de no llegar a realizar estos cambios la empresa estaría pasando por una situación de deterioro en sus utilidades a un plazo determinado, el mal manejo de parte de las áreas responsables de la atención al usuario puede ser fatal para la empresa por ende se debe de prestar un servicio de calidad.

### **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar la calidad en el servicio de atención al usuario para obtener la satisfacción del usuario de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón, provincia del Guayas en el periodo 2019?

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Administrativo

**Área:** Servicio

**Aspecto:** Calidad, usuario, satisfacción

**Espacio:** Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado

**Cantón:** Samborondón

**Provincia:** Guayas

**Año:** 2019

## **Variables de la investigación**

**Variable Independiente:** Calidad en el servicio de atención al usuario

**Variable Dependiente:** Satisfacción del Usuario

## **Evaluación del problema**

Actualmente la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón; ha diseñado un plan estratégico para establecer un buen servicio de alta calidad en cada uno de sus departamentos de acuerdo con las funciones asignadas, es importante detallar las características que presenta cada área y verificar cuales son los beneficios que aportan a la empresa, además de conocer cuáles son las expectativas que presentan los usuarios sobre los departamentos y sus funciones, al desarrollar este proceso se pondrá a disposición de los directivos o ejecutivos de la entidad para que se resuelva la situación y lleguen a una a tomar una decisión en beneficio de los usuarios y trabajadores, el principal indicador es evaluar la problemática que se fundamenta en los siguientes aspectos:

**Delimitado:** - El proyecto investigativo será desarrollado y ejecutado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, donde se evaluará el desempeño y funcionamiento del departamento de Atención al Usuario, con el objetivo de garantizar y optimizar los beneficios que proporciona el departamento en seguimiento.

**Claro.** – Durante el desarrollo de la investigación se implementará un lenguaje claro y de fácil entendimiento con la finalidad de dar a conocer los puntos clave, sin necesidad de utilizar procesos dificultosos de emplear.

**Evidente.** - En la presente investigación se muestran los resultados que se desarrollaron a través de los instrumentos de investigación realizada a los usuarios de la empresa EP-MAPAS que asisten eventualmente.

**Concreto.** – La investigación que se presenta en el estudio será de forma directa, clara y precisa, de acuerdo a los aportes del departamento de atención al usuario.

**Original.** – La originalidad que se presenta en la investigación es una novedad para la empresa EP-MAPAS, que trata de fomentar un ambiente agradable para el trabajador y el usuario, para cual se estableció implementar una propuesta de mejora a la calidad en el servicio de atención al usuario.

**Contextualmente.** - Este trabajo será aplicado en la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, con la finalidad de mejorar la calidad de atención al usuario, y además que sirva permanentemente para capacitar a los trabajadores de la empresa y fomentar lo aprendido y en lugar de trabajo logrando mejorar la atención de los usuarios.

**Factible.** - Este proyecto es factible, porque puede emplear al servicio de atención al usuario, además permite crear una mejor y mayor participación de los trabajadores como constructores de sus conocimientos.

**Variables.** – En la presente investigación se utilizará la variable independiente y dependiente como conectores de la investigación, ya que con la implementación de estas dos variables se tendrá una idea más clara de los temas a investigar durante el desarrollo del proyecto

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Proponer mejoras a la calidad de servicio de atención para obtener la satisfacción del usuario en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Revisar la teoría administrativa sobre la calidad que presenta el servicio de atención y su conexión con la satisfacción al usuario
- ✓ Diagnosticar la situación actual de calidad en el servicio de atención al usuario de la empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.
- ✓ Elaborar una propuesta de mejoras para la atención a la calidad en el servicio al usuario en la empresa EP-MAPAS.

## **JUSTIFICACIÓN**

La propuesta de mejoras a la calidad en el servicio de atención al usuario de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, indica sus razones ante el desarrollo de la investigación, explicando cuales son los motivos y por qué se da este proceso. La investigación va a determinar cuáles son los factores que afecta el servicio de atención al usuario, permitiendo conocer la realidad que sucede en la organización de esa forma se expondrá los aportes de los acontecimientos obtenidos y así poder brindar estrategias que sirvan para mejorar el área de cada departamento.

Para el buen funcionamiento de cada departamento de la Empresa EP-MAPAS, se establecerán estrategias prácticas orientadas a los directivos o

ejecutivos y personal de trabajo con la finalidad que al realizar este proceso sirva como base para brindar una atención de calidad a los usuarios, de esta forma una buena capacitación tendrá personal altamente calificado para que cumpla con cada función de las respectivas áreas.

El estudio de la investigación consiste en la implementación del enfoque teórico práctico, permite reconocer, entender y explicar los acontecimientos o situaciones que se dan durante el proceso de investigación, el enfoque se da de dos formas fundamental y orientada, el porqué de lo fundamental en la investigación porque radica en desarrollar una hipótesis a través de un hallazgo y orientada a buscar solución a la problemática. La implicación de la investigación práctica se da para brindar solución y mejorar la atención de los usuarios de forma interna y externa, además se encuentra la investigación exploratoria como parte de la investigación, permite explorar los acontecimientos que no se tienen en cuenta, permite al investigador correr riesgo durante el tiempo que se realice el estudio investigativo, el enfoque descriptivo forma parte de este mecanismo con el objetivo de describir la situación que se presenta en la empresa EP-MAPAS, detallando cada punto observado.

El valor teórico es utilizado para examinar e indagar las situaciones que se dan en el momento de atender a los usuarios, servirá para explorar, ampliar y afirmar medidas estratégicas, de tal motivo que pueda brindar una atención personalizada a los usuarios, la calidad y responsabilidad del trabajador para que aumente la calidad de los servicios prestados por la empresa. Es importante acotar que la relevancia social en la investigación se fundamenta en el desarrollo de estrategias innovadoras que permitan el desenvolvimiento de los trabajadores dándoles la seguridad y confianza absoluta para que el trabajador sienta que su función dentro de la organización es de vital importancia, por más sencilla que sea la función que le han asignado

Los beneficiarios serán los usuarios del cantón Samborondón y recintos aledaños ofreciendo a la comunidad una atención prioritaria y de calidad, la redacción que se ejecutará será de forma clara y sencilla, es decir la investigación debe contar con transparencia absoluta en sus ideas, con la intensidad que el lector pueda entender y comprender el tema de investigación.

El impacto que genera la investigación en la empresa es lograr comprometer a los trabajadores a formar equipos de trabajos, esto se da motivándolos a través de la orientación, para brindar un buen servicio a los usuarios, la investigación se justifica para conocer cuáles son los factores internos y externos que ocasionan dificultad para el desarrollo de la investigación indagando se puede obtener información y así dar solución a la problemática.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, es una entidad judicial de legalidad pública, con capital propio e independiente en el desarrollo de las áreas de administración, financiero y de gestión, está ubicada en el Cantón Samborondón, provincia del Guayas, perteneciente a la República del Ecuador, según lo estipulado por ley en su reglamento constitucional y si cumple cada parámetro establecido tiene la oportunidad de crear organizaciones fuera del país.

La empresa EP-MAPAS, fue fundada mediante un Reglamento administrativo analizada y aceptada por la Municipalidad del Cantón Samborondón, en reuniones habituales y festejadas el día 18 y 25 del mes de marzo del 2010, y transmitida en el Registro público n° 222 del 2010 durante el mes de junio del 2010, de la cual se la estableció como un estatuto de creación, organización y funcionamiento de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Samborondón.

El objetivo de la organización es la asistencia, sostenimiento, planificación, vigilancia, estatuto y desarrollo de los servicios básicos de Agua Potable y Alcantarillado de las aguas residuales, pluviales, sanitarias, acorde a lo estipulado por la Constitución de la República del Ecuador, se realizará los procedimientos adecuados durante tiempo establecido por ley.

La empresa EP-MAPAS, consolidada a nivel nacional y reglamentada bajo los estatutos de la ley debe de actuar de forma correcta con eficacia, lógica,

rentabilidad y registro social en la investigación, beneficio y fabricación de los recursos renovables y no renovables, además de la mercantilización de sus productos químicos derivados, salvaguardando el entorno.

La organización cuenta con los permisos necesarios para desarrollar sus funciones y desempeño, cuenta con la capacidad y ejecución de hechos o sucesos, contratos del personal con aprobación de la ley institucional.

Actualmente se presenta que la atención al usuario es uno de los problemas que se dan en las entidades públicas, debido a que no existe un control adecuado ni una observación directa para determinar los factores de riesgo que aquejan a toda una localidad, para determinar el estado de la empresa se debe implementar estrategias, técnicas, talleres, simulacros que garanticen que serán instrumentos de calidad para el bienestar de los trabajadores de todas las áreas de la empresa y una buena comunicación es el objetivo que tanto los empleados y los usuarios tengan una conexión estable armoniosa que garantice el bienestar de todos sin exponer a nadie.

Ante la sociedad actual en que vivimos se puede reconocer que una atención de calidad garantiza el proceso de rendimiento de la empresa, es necesario que se desarrolle una planificación adecuada que garantice la competitividad, las características, y las ventajas, para mejorar los procesos y establecer medidas técnicas de forma que la empresa pueda cumplir con los objetivos a corto y largo plazo y mejorar los procesos internos de la entidad.

La empresa deberá realizar la planificación adecuada, detallando los objetivos, destrezas y habilidades de los trabajadores, un análisis íntegro sobre la situación de la organización y su ambiente, además de presentar un registro único detallado de la situación para mejoras de la empresa.

## Aspectos generales de la administración

Los aspectos generales de la administración consisten en la realización de las actividades de planificación, formación, orientación y vigilancia para lograr los objetivos señalados por la empresa, manejando para ellos patrimonios financieros, humano y técnicos a través de instrumentos y metodologías reglamentadas.

(E.F.L. Brech, 2007) afirma que: “La Administración es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado”. (p. 41). La administración es un proceso incondicional de una empresa, la responsabilidad de una buena planificación depende una administración adecuada, se determina que la administración hará que el trabajador sea más eficiente y brinde un buen servicio de calidad.



Figura1: Enfoque de la Administración Moderna

Fuente: <http://claudia-balancescorecard esquema-vision.html>

La perspectiva de la administración actual trata de establecer técnicas o estrategias innovadoras que regulen y beneficien a la compañía, es indispensable la implementación de estatutos o reglas nuevas, además de contar con un líder en la empresa para que sea el encargado de dirigir orientar, capacitar, y estudiar los sucesos o acontecimientos que se dan en la institución, deberá estar al frente de cualquier inconveniente , deberá de asistir al gerente en sus actividades y cumplir con las ordenanzas que califiquen al puesto de trabajo, contar con trabajadores capacitados preparados física y mentalmente para cumplir con las actividades que se le imponen, proporcionando servicios de calidad y lograr una función social como dirigente moderno y actualizado.

El principal objetivo de la administración es crear una meta que se consolide en el ámbito empresarial, y garantice una orientación adecuada y que proponga una capacitación para el director de la empresa, se puede diagnosticar que existe cuatro fundamentos que son:

1. Metas
2. Campo de operación
3. Definición de la operación
4. Capacitación

(Peterson y Plowman, 2007) afirmaron que: “La administración es una técnica por medio de la cual se determinan, clarifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular.” El autor considera a la administración como unas técnicas estratégicas que permite establecer y hacer cumplir los objetivos de la administración.

Es importante reconocer e indicar que la administración juega un papel importante en el desarrollo empresarial, reconoce el desarrollo sostenible de la empresa, tiene la facilidad de crear investigación de suma importancia sobre la forma correcta de tratar las herramientas de movimiento, operaciones y

recursos humanos que son factores necesarios para el funcionamiento de la empresa, además de que debe tener un cuidado extremo debido que se puede filtrar información a otros países lo que puede ocasionar un problema mayor a la empresa. El progreso es su consigna constante. Según (Reyes Ponce, 2007, pág. 51) nos enumera la importancia de la administración como:

- ✓ La administración se aplica a todo tipo de empresas.
- ✓ El éxito de un organismo depende directa e inmediatamente de su buena administración.
- ✓ Una adecuada administración eleva la productividad.
- ✓ La eficiente técnica administrativa promueve y orienta el desarrollo.
- ✓ En los organismos grandes de la administración es indiscutible y esencial.
- ✓ En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir, es aplicando la administración.

Según lo expuesto por el autor señala algunos ítems sobre la importancia de la administración en las empresas, afirma que es necesario medir el grado de administración para determinar el éxito de la empresa, ya que una correcta coordinación a través de la planificación, dirección y vigilancia logrará una productividad asombrosa

### **Proceso administrativo**

(Fernández, 2005) aseguró que: “El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.” (p. 21). El autor en su cita menciona sobre el proceso administrativo y argumenta que es referido a un conjunto de técnicas estratégicas que permiten fortalecer la planeación, dirección y control para lograr los objetivos expuestos por la empresa, para explicar mejor expone la siguiente imagen donde se detalla cada proceso administrativo:



Figura2: proceso administrativo

Fuente: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

El autor menciona que existen 4 etapas durante el proceso administrativo que son planeación, control, dirección y organización, en la imagen muestra cada una de sus etapas y sus funciones dentro de la empresa, cada etapa de la organización tiene como propósito llevar a la cima a la empresa, la planeación nos permite conocer la estructura interna de la entidad y para ello la mejor forma de conocer son las estrategia y como medida estratégica se puede implementar el análisis del FODA de la cual se obtendrá debilidades, amenazas y fortalezas, en cambio la organización forma un conjunto de normas a querer dentro de la organización, por todos quienes trabajan en la empresa, el principal objetivo que cumple es el de coordinar las actividades a los equipo de trabajo, admitiéndole el manejo de herramientas para desarrollar un nexo entre el personal y el trabajo que se plantea ejecutar, mientras la dirección realiza la ejecución de planes, desarrolla una buena comunicación además de motivar a sus trabajadores, tiene el control, sin embargo es necesario que en esta etapa este presente el gerente general de la empresa para que determine si su personal debe ser capacitado en las diferentes áreas

que maneja la organización y por ultimo tenemos la etapa de control que se encarga de la evaluación final de la empresa, tiene el difícil cargo de garantizar el éxito total de la entidad .

### **Calidad de Servicio del usuario**

La calidad de servicio al usuario que brinda la empresa debe de ser precisa y clara, con la finalidad mantener un ambiente confiable y sin presentar ningún inconveniente, al recibir una mala atención el usuario tendrá la facilidad de evaluar la calidad del trabajador, lo hará mediante una valoración actitudinal sobre la atención que brinda el empleado, una vez realizado será enviado al departamento superior de quejas, el mismo departamento tendrá que realizar un seguimiento al trabajador y evaluar su desempeño dentro de la empresa.

Druker (1990) observó que:

La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar". Por lo general, el usuario evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. (p.41).

El usuario es una persona estricta exige calidad en el servicio o el producto que va adquirir, de lo cual al no recibir un servicio adecuado se verá en la obligación de realizar una evaluación al trabajador, es necesario que el trabajador antes de atender a los usuarios deberán de realizar estudio o capacitación relacionada a la atención de los usuarios, con el objetivo de estar preparado ante cualquier situación que le sobrevenga. Para lograr una atención personalizada y de excelencia se debe de orientar de la siguiente forma:

- ✓ Confiabilidad
- ✓ Atender al usuario

- ✓ Atender a los empleados
- ✓ Corregir los problemas

La investigación de calidad a los usuarios que conforman la empresa está enfocada en orientar y organizar estrategias para satisfacer las necesidades de cada usuario de forma interna o externa de la organización. El departamento de recursos humanos es el encargado de capacitar, y evaluar los entrenamientos de trabajo.

### **Servicios del usuario**

Los servicios se ofrecen para satisfacer las necesidades de los usuarios, tal y cual lo menciona el autor en su siguiente cita: Según (Sandhusen, L, 2002) menciona que: "Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y nos dan como resultado la propiedad de algo" (p. 23). Los servicios son actividades determinables, imperceptibles y transitorias que son el rendimiento de los esfuerzos que realizan los trabajadores para contribuir a una buena atención de calidad.

(Martínez, 2007) Define el servicio al usuario como un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado el cual satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa (p.32).

Según lo expuesto por el autor afirma que las actividades están interrelacionadas, entre sí con el fin de que los usuarios obtengan todo lo necesario para su correcto funcionamiento, sirven para maximar los esfuerzos de los trabajadores que originan o un hecho o suceso de los usuarios.

## Características de la atención al usuario

Según (Desatnick, 1990, pág. 99) las características más importantes que deben tener la atención al usuario son:

- ✓ La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.
- ✓ El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita.
- ✓ El público se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
- ✓ Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el cliente, es decir, tener rapidez.
- ✓ Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el cliente, si hay algo imperfecto, pedir rectificación sin reserva. El usuario agradecerá el que quiera ser amable con él.
- ✓ La empresa debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de los competidores.

La atención que se le al usuario hace referencia a las operaciones efectuadas anteriormente, durante y posteriormente después del servicio brindado por la empresa, se realiza para hacer cumplir las reglas y lograr la satisfacción de los servicios.

Una buena atención al usuario no solo implica responder a las inquietudes que tenga, sino más bien es ayudarlo, aunque el usuario no ha demandado la ayuda, es necesario estar atento y esforzarnos por cumplir con el servicio, si es posible se debe de estar atento y adelantarnos a lo que desea solicitar o preguntar, de esa forma tener conocimiento y poder brindarle la

ayuda necesaria, siendo amable es una forma adecuada para brinda un buen servicio.

### **Modelo del triángulo de servicio de Albrecht y Zemke**

El modelo del triángulo de servicio una forma de representar a los actores de la calidad de la atención al usuario, según (Pérez, 2007) afirma que: “Quienes consideran útil pensar en la organización y el usuario como aspectos íntimamente vinculados en una relación triangular, representada por la estrategia de servicio, la gente y los sistemas, los cuales giran alrededor del cliente en una interacción creativa.”(p,87).



Figura3: Modelo del triángulo de servicio

Fuente: Pérez (2006)

Según lo expuesto por el autor el Modelo del Triángulo de servicio consta de 4 elementos básicos que representa a la organización, la primera etapa comprende al desarrollo de las estrategias, el trabajador tiene que estar atento antes los nuevos cambios, innovándose con frecuencia para garantizar un buena atención a los usuarios, mientras que en la segunda etapa están los usuarios parte esencial de la empresa, la misma deberá de trabajar arduamente para lograr una calidad con propósito, y en la tercera etapa se

encuentra los sistema, en este procedimiento la empresa es la encargada de facilitar a los trabajadores un sistema de calidad y por último se encuentra la cuarta etapa de la cual se menciona al personal que son el vínculo entre los usuarios.

### **Cómo mejorar el servicio al usuario**

Para mejorar el servicio al usuario se implementarán estrategias, técnicas que permitan desarrollar una buena atención y Según (Pizzo , 2013) afirma que:

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p.12)

Para mejorar el servicio al usuario se deberá de mejorar las habilidades y destrezas del departamento de atención al usuario, para ello es necesario realizar una evaluación a los trabajadores y verificar si cumplen con los requisitos y si están habilitados para ejercer el cargo, es necesario que se observe cada lugar de acercamiento.

Es importante mencionar que si el usuario tiene una mala sugerencia sobre la empresa o se encuentra molesto por el servicio que le han brindado, afectando su acercamiento con la organización, no volvería fácilmente perjudicando a la empresa, es necesario que antes deban supervisar el equipo de trabajo garantizando las habilidades de sus trabajadores

Es transcendental crear vínculos con el usuario, realizar una pequeña conversación sobre cómo le parece el trato que ha recibido durante su instancia en la empresa intentando descubrir algún punto en común, es muy

importante admitir los errores frente a los usuarios con esto ganas un punto a tu favor ya que el usuario pensará que es una persona que admite sus errores y que esta presta para ayudar. Es preciso innovar y preparar las estrategias que se van a implementar durante el proceso de su ejecución. Sería de gran utilidad crear comunidades, los usuarios se sentirán como parte de la familia.

### **Buenas prácticas en la atención al usuario**

Todos los usuarios desean recibir un trato especial, pero sin embargo no suele pasar, llegamos a ciertas empresas y los trabajadores que se encuentran en los mostradores atendiendo vinculan su vida personal con su vida laboral y es ahí donde perjudica a la empresa, describiéndola como una entidad sin modales o de perjuicios de mala calidad, el usuario es un espectador que por nada del mundo deja pasar alguna situación. No importa si la empresa este empezando o sea pequeña, mediana, o grande en todos los ámbitos, una buena atención siempre será importante y prioritario para el dueño o gerente general de la entidad cooperante. Según (Aguilar, 2011) afirma que: “Es muy útil conocer las buenas prácticas y querer aplicarlas, pero para lograr la implementación de las mismas, debemos tener presente que la clave de inicio está en manos de la dirección de la organización; es decir, si la dirección no muestra compromiso al respecto, las buenas prácticas en el servicio al usuario no podrán desarrollarse, debido a que si no hay motivación en la alta jerarquía no se puede esperar que en los empleados exista, por ende las actividades necesarias no se van a realizar de la mejor manera, en otras palabras se debe “predicar con el ejemplo”. (p.01)

La autora hace mención a que se debe de predicar con el ejemplo ella basa su comentario en que el dueño o líder de una organización debe de ser una persona seria, respetuosa, llena de actitud, que sepa comunicarse con sus trabajadores y socio, donde pueda orientar conocimiento y compromiso, siendo la mejor forma de predicar con ejemplo. Los trabajadores tienen que estar predispuestos siempre para el usuario y estar dispuesto ayudar sin recibir

nada a cambio, en el caso de estar atendiendo a un usuario diferente deberá realizar una pausa y decirle amablemente al usuario que acaba de llegar que espere un momento mientras se desocupa del actual, garantizando un servicio de calidad

### **Satisfacción al usuario**

La satisfacción del usuario depende de la calidad de atención que brinde la empresa de acuerdo a sus reglas y estatutos, Según Philip Kotler (2019) define que: “La satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.”(p.14).

Obtener la satisfacción del cliente es un camino muy difícil y determinante para la empresa, la organización deberá generar un ambiente agradable para que el usuario se sienta confiado y seguro del lugar donde está, la persona encargada de atender debe estar seguro de sí mismo y comenzar a mostrarle los conocimientos que sabe sobre el servicio o el producto que va adquirir, una vez entra en confianza deberá de realizar preguntas sencillas y por su puesto muy cortas con el fin de conocerle mejor y brindarle la ayuda requerida.

No importa el medio que utilice para comunicarse con el usuario es decir sea vía telefónica, chat, mensajes, o atención personal, lo que importa es que se le brinde al usuario una atención agradable y confiable, el usuario es una persona muy emotiva, sabe cuándo la persona encargada esta de mal genio o de mal humor, simplemente no soportan el estado de ánimo del trabajador, una mala atención traería consecuencias como, por ejemplo si un usuario va a realizar un pago o compra algún producto y la atención requerida no fue buena, la imagen que se llevara será desagradable, sin contar que el mismo usuario sería el encargado de propiciar a los demás el mal servicio que le han brindado, esto genera una pérdida para una empresa en desarrollo.

Un constante cambio en la estrategia adecuada de toda empresa garantiza seguridad, confianza, liderazgo, empatía, trabajo en equipo, socialización, desarrollo de las habilidades y destrezas y un sin número de ventajas que garantizarían el éxito rotundo de la empresa en cuestión.

### **Atención de calidad al usuario**

(Álvarez, 2006) afirma que: “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios “(p.10).

Según lo expuesto por el autor la atención a la calidad es un proceso de mejora continua que sirve para satisfacer el cliente, la empresa siempre va a desear que su usuario sea atendido de forma correcta y jovial, la calidad de la atención radica en adecuar el servicio o el producto que va a promocionar. Los usuarios que se encuentra insatisfecho demandan muchos gastos para la organización y no solo porque pierdes al usuario y su contribución con sus cuentas, sino porque ha hora el será quien trasmita su descontento a diferentes fuentes perjudicando a si los aportes de la empresa, son muchas las formas y medio donde un usuario descontento puede causar muchos problemas.

### **Importancia de la satisfacción al usuario**

(G, Marcos, 2017) afirma que: “La satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa”. (p. 21). La satisfacción del usuario depende de la empresa en gran parte, los usuarios son una parte esencial que se debe cuidar, la competencia día a día está innovando y atrayendo a los usuarios hasta sus empresas, por ello es necesario brindar una atención de calidad. Si

un usuario se muestra contento será un usuario fiel ante cualquier adversidad. Estas son las razones por la cuales es importante la satisfacción del usuario

1. Se debe de determinar el medio que utiliza el usuario para requerir el servicio, la importancia radica en una buena atención, se le solicitará al usuario calificar la atención si es satisfactoria o insatisfactoria, con esta opción se podrá mejorar la calidad de atención prestada.
2. Actualmente el país crece a un nivel asombroso y así mismo crece la competencia, cada vez más empresas comienzan abrir sus puertas con nuevos productos y servicios, innovando e implementando tecnología de punta, utilizan como estrategia el marketing para expandir al mercado sus nuevos productos, por eso necesario que la empresa trabaje en conjunto para ser los números uno en la actualidad.
3. Los usuarios son los encargados de generar ingresos a la empresa sean estas privada o públicas ambas son organizaciones y compiten a nivel nacional e internacional, un usuario que se encuentre a gusto en la empresa será un cliente que regrese a su sitio actual.
4. Una atención personalizada a los usuarios hará que el mismo usuario sea el encargado de informar y publicar los productos y los servicio que obtienen de la empresa.
5. Es mejor retener a un usuario que buscar un usuario nuevo, porque es más caro realizar marketing para atraer nuevos usuarios, a que inviertan en la empresa o que compren sus productos o servicios.

### **Evaluación de la satisfacción del usuario**

Jennifer Leigh (2018) afirma que: Evaluar la satisfacción de los usuarios es una parte vital en el manejo de los negocios porque permite que las organizaciones conozcan las necesidades de los clientes más detalladamente. Observar a los usuarios en acción es una manera útil de evaluarlos, pero puede ser más subjetivo que usando un instrumento. (p.14)

Para poder evaluar la satisfacción del usuario es necesario tomar ciertos tipos de medidas que nos garantice el bienestar de la empresa; para ellos se implementan técnicas, estrategias y métodos tecnológicos, de los que habitualmente se conocen como la entrevista, la encuesta, la observación directa e indirecta, encuesta de satisfacción a los usuarios, elegir la opción de inmiscuir a un usuario oculto dentro de la empresa. A continuación, se detalla de forma organizada la mejor forma de realizar una evaluación al usuario.

1. El empresario deberá realizar una encuesta de satisfacción al usuario, a través de este medio se podrá obtener información adecuada y real, se basan en realizar una serie de preguntas con el fin de saber qué tal se siente con el servicio brindado.
2. Se puede realizar encuestas online, a través de la página web o le llegará al correo del usuario un link en donde este deberá de ingresar para evaluar si los servicios que le ofrecen cumple con la expectativa que deseaba, al momento de llegar el link es porque la empresa encargada de prestar el servicio anotó su correo electrónico para verificar los datos.
3. Si el usuario realizara una llamada telefónica a la empresa donde ha solicitado servicio seguramente después de terminar con el requerimiento le piden que se mantenga en línea para verificar su atención
4. Se puede evaluar de forma directa para obtener información precisa sobre el cumplimiento de la empresa.
5. Se puede evaluar de forma indirecta de la cual se puede obtener información sobre los requerimientos del usuario, a partir de la información existente en la organización
6. Al evaluar la satisfacción del usuario se podrá incrementar el prestigio de la organización.
7. Se puede evaluar de forma cuantitativa y cualitativa, la evaluación cuantitativa se basará en buscar la información en números reales sobre la cantidad de usuarios que se encuentran satisfechos y el

número de usuarios que se encuentra insatisfecho, mientras que si evalúa de forma cualitativa esta se encarga de describir todas las informaciones numéricas a través del análisis e interpretación de los resultados

### **Indicadores de satisfacción al usuario**

Los indicadores de satisfacción al usuario son llamados instrumentos de investigación según lo expone (DANE , 2009) afirma que:

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta, o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. (p,12).

Según lo expone la autora en su cita identifica a los indicadores como cuantitativo y cualitativo, referente al método cuantitativo cumple con la función de generar información numérica obtenida a través del instrumento de investigación, como lo son las entrevistas, encuesta que generan información real y precisa que contribuyen a la solución de la problemática, en cambio la investigación cualitativa describe las características de la investigación cuantitativa, se basa en la descripción numérica transformado los valores a detalles de la investigación a través de estos dos tipos de investigación se obtendrá información relevante para el funcionamiento de la organización cooperante.

Los indicadores de satisfacción al usuario son técnicas o herramientas que utiliza la empresa para determinar el grado de satisfacción que tienen los usuarios, la utilizan con el fin de medir y recoger datos técnicos y teóricos. Se entiende que para cada empresa los indicadores irán cambiando algunos

utilizarán las encuestas y entrevistas que son las más habituales que existen en la actualidad, mientras otros utilizaran encuestas de satisfacción, encuestas online.

Es importante acotar que si la información obtenida sea poca no importa con tal que la información sea concisa y precisa y sea la adecuada para dar solución a la empresa garantizando el bienestar de todo, que en exceso que muchas veces no sirve de nada por tanta información

Los principales indicadores que se pueden evaluar para satisfacer a los usuarios son los siguientes:

1. **Grado de fidelización.** Este indicador esta evaluado para medir la cantidad de veces que el usuario asiste a la empresa o compre cierto tipo de producto de acorde a la empresa cooperante.
2. **Número de no conformidades.** En este proceso es necesario que este actualizado cada vez y cuando, ya que aporta información sobre la conducta de los usuarios
3. **Número de reclamaciones.** En el desarrollo de la investigación es importante que el número de reclamaciones sobre el departamento de atención al usuario deba de ser asequible.
4. **Tiempo medio de espera.** Este servicio se brinda tanto en el área telefónica, interacción web y atención al usuario que presta servicio de la empresa, este valor es muy importante llegado el momento de tomar decisiones en el caso del gerente o delegado

Depende de la empresa donde se preste los servicios o producto cada indicador variará, pero para obtener, el único indicador que no cambiaría es la evaluación en general al personal que trabaja en la empresa. Los procesos de la investigación son necesarios gracias a este medio se podrán determinar cada dificultad o inconveniente que presenten todos los miembros activos de la empresa.

Es importante recoger investigación de fuentes seguras y pertinentes para la ejecución de una mejora dentro de la empresa, cada indicador jugara un papel importante.

### **Antecedentes referenciales**

Una vez realizado un análisis a nivel nacional en las diferentes bibliotecas, se determinó valioso material previo a sustentación del título de doctorados y maestrías realizadas, se relaciona al tema de estudio, con referencia a la Propuesta de mejoras a la calidad en el servicio de atención al usuario de la

Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado del cantón Samborondón.

(Castro Peralta, 2015), En su Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de: Ingeniera Comercial, Guayaquil, Ecuador con el tema: Propuesta de mejoramiento para el servicio al usuario del grupo Unipharm. La institución donde se desarrolla la investigación muestra falencias en la organización, ocasionándoles graves inconvenientes con la atención al usuario, la calidad de servicio que brinda el Banco de la ciudad de Guayaquil se ve afectado por la mala atención y mal comportamiento de los trabajadores, se muestra que hay fallas de comunicación, de motivación, en los sistemas de reclamos y quejas, sin mencionar que con tantos inconvenientes que presenta, existen usuarios difíciles de tratar que se les complica a los trabajadores, la empresa en cuestión debe de tomar medidas estratégicas y solucionar el problema ya que si no hace podría llegar al extremo de cerrar siendo una pérdida considerable.

(Monar Amelia , 2012) en su Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, AMBATO – ECUADOR con el tema El plan estratégico y su incidencia en la productividad en la empresa Chávez. La organización en cuestión se ve en la necesidad de realizar la presente

investigación debido a que no cuenta con un plan estratégico de productividad en su empresa, lo que podría ocasionar dificultades graves en un futuro, es necesario que la empresa tome el control y la organización e implemente estrategias adecuadas, Una planeación adecuada y estratégica servirá de gran utilidad, en el caso de no existir un plan acorde a la empresa, se verá en una situación de difícil solución, el gerente de la empresa si no tiene conocimiento de la administración adecuada deberá de contratar un capacitador o evaluador que verifique las necesidades, las falencias, y todo lo relacionado al mal funcionamiento, el capacitador realizará una reunión con todo el personal de la empresa con el fin de brindarles conocimientos y charlas orientadas al manejo de la empresa y de las funciones que deben de cubrir cada funcionario, evitando que la empresa llegue a su fin.

(Fernando Martínez Díaz, 2008) en su Proyecto de Trabajo de Grado para optar al título de Administradoras de Empresas, Bogotá, D.C. con su tema: Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo Unipharm, se estableció esta propuesta con el objetivo de lograr un buen trabajo y una buena satisfacción a los usuarios de la empresa en cuestión, además de descubrir las características de los usuarios actuales, debido a que durante el tiempo que se ha laborado se ha implementado el sistema de quejas.

La empresa se ve en obligación de buscar nuevas estrategias que sean acordes e innovadoras para el desarrollo de la investigación, cada estrategia permitirá que los trabajadores avancen sin retroceder, llegando a la meta que es que los usuarios se encuentren satisfechos ante la atención o el servicio que brinde la organización, hay que tener en cuenta que existen usuarios irrespetuosos, prepotentes y decididos a no cambiar el trato con ellos es diferente claro está, que no se usa la violencia, pero si existen normas de comportamiento que deben de acatar, a veces por la actitud de estos usuarios los trabajadores consideran igual a todos, y no los ayudan cuando necesitan hacerlo, es necesario e imprescindible que la empresa adopte medidas

extremas y llevar a sus trabajadores a una evaluación o capacitación para que puedan atender de un mejor forma sin necesidad de tratos groseros.

### **Fundamentación legal**

Para el desarrollo de sus actividades la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón al igual que todas las empresas legalmente constituidas cumple con todos los aspectos legales y normas presentadas en la ley, sobre todo en la Constitución de la República del Ecuador vigente.

La investigación realizada se respalda en:

## **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

### **Sección tercera**

#### **Servidoras y servidores públicos**

(Art. 229) Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

(Art. 230) En el ejercicio del servicio público se prohíbe, además de lo que determine la ley:

1. Desempeñar más de un cargo público simultáneamente a excepción de la docencia universitaria siempre que su horario lo permita.
2. El nepotismo.
3. Las acciones de discriminación de cualquier tipo

**La Ley Orgánica de Servicio y Carrera Administrativa, en el Título III  
del Régimen Interno de Administración de Recursos Humanos,  
Capítulo I de los Deberes, Derechos y Prohibiciones.**

(Art. 24) Deberes de los servidores públicos. -

Son deberes de los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución Política de la República, las leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la ley;
- b) Desempeñar personalmente, las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia y con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades, cumpliendo las disposiciones reglamentarias de su dependencia;
- c) Cumplir, de manera obligatoria, la semana de trabajo de cuarenta horas, con una jornada normal de ocho horas diarias y con descanso de los sábados y domingos. Todos los servidores públicos cumplirán este horario a tiempo completo, excepto casos calificados de profesionales o asesores técnicos que deban prestar servicios en jornadas parciales;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. Se negará por escrito a acatar órdenes superiores cuando éstas estén afectadas de ilegalidad o inmoralidad;
- e) Mantener dignidad en el desempeño de su puesto y en su vida pública y privada, de tal manera que no ofendan al orden y a la moral y no menoscaben el prestigio de la institución a la que pertenecen;

## **CAPITULO II**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES**

(Art. 4) DERECHOS DEL CONSUMIDOR. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la

República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- a) Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
- b) Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
- c) Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
- d) Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
- e) Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
- f) Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- g) Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
- h) Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- i) Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
- j) Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
- k) Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que

correspondan; y,

- l) Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

(Art. 5) OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR.- Son obligaciones de los consumidores: 1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios; 2. Preocuparse de no afectar el medio ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido; 3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como las de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y, Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

### **Variables de investigación**

#### **Variable Independiente: Calidad en el servicio de atención al usuario**

La calidad en el servicio de atención al usuario se presenta como una problemática en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, debido a la falta de capacitación y organización por parte de los ejecutivos y alta gerencia, es conveniente que la empresa realice un seguimiento o evaluación a las áreas correspondiente y a los trabajadores de la organización con el fin de monitorear cada aspecto o suceso relevantes de la cual afecta el servicio de atención al usuario. El trabajador encargado de la administración de los usuarios debe de estar calificado y preparado para desempeñar su trabajo e evitar la incomodidad de los usuarios.

La empresa EP-MAPAS, es la encargada de brindar calidad en el servicio de atención al usuario y satisfacer cada una de sus necesidades, para que el proceso se realice es necesario la implementación de un conjunto de

estrategias motivadoras que logren garantizar con exactitud la satisfacción de los usuarios en su totalidad de esa forma se extenderá la vida de la organización.

(Grönroos , 1984) Hace énfasis en la importancia de entender lo que el usuario busca realmente y lo que éste evalúa, así propone dos dimensiones que conforman el servicio entregado: por un lado, la calidad técnica o diseño del servicio, donde se valora correctamente lo que el cliente quiere, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad del servicio; y por otro, la calidad funcional o proceso de la calidad del servicio, que se sintetiza en cómo se prestará el servicio. (p,8)

El autor hace referencia a la importancia de la calidad en la atención al usuario, indica cuales son los parámetros necesarios que el trabajador debe de cumplir para obtener una buena relación y atención con el usuario, evalúa las necesidades que afecta a la empresa y contribuye a su mejoramiento.

Según (Bouding, Kalra, Staelin y Zeithaml , 2007)consideran que: “La calidad del servicio debe ser medida con base en las percepciones y no en las expectativas.”(p,12). El autor manifiesta en su cita que la calidad de atención al usuario debe de ser medida en base a las percepciones y no en las expectativas de lo que pueda suceder.

### **Variable dependiente: Satisfacción del usuario**

La satisfacción que perciben los usuarios es el resultado de la calidad de atención al usuario que reciben de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, que es la encargada de proveer los servicios básicos de agua potable y alcantarillado para el consumo diario, enfocándose en las necesidades de los usuarios, además provee de atención al usuario en las instalaciones de la empresa brindando servicios de calidad ya que los usuarios son capaces de percibir el trato, de diagnosticar la situación, es por ello que el departamento de gerencia en conjunto con el departamento de recursos humanos toma las medidas necesarias y aplicables

a la empresa, proporcionando herramientas de calidad necesarias para mejorar el trato en la empresa, logrando la satisfacción total del usuario.

(Philip Kotler , 2014) Define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".(p,12). Es la forma que la percepción del usuario logra la satisfacción de sus necesidades y expectativas por medio de la cual se identifica el nivel de la calidad de la empresa.

### **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Estrategia:** es la habilidad que tiene una estructura para implementar ciertas acciones que optimicen el transcurso de la asistencia con un objetivo consolidado al bienestar del usuario.

**Competitividad:** es la capacidad de una organización para establecer habilidades que lo ayuden a obtener una perspectiva audaz en las actividades productivas. Se enfatiza la destreza, medio o discernimiento que orienta una organización de la cual necesitan sus contrincantes

**Usuario:** es el individuo que obtiene nuestros productos, con el propósito de reemplazar una necesidad, que para él es elemental e impórtate en ese instante. Los usuarios son las personas de mayor valor en la empresa, ya que le demos a ellos la productividad o los servicio que ofrezca la empresa.

**Gestión:** La gestión la realiza el departamento de administración, que se encarga de direccionarlo hacia el mismo camino

**Satisfacción:** La satisfacción es una etapa de la razón procedente por una mayor o menor optimización de la retroalimentación intelectual, adonde las otras regiones indemnizan su potencial potente, proporcionando la emoción de integridad e inapetencia extrema.

**Insatisfacción:** Es cuando un usuario no se considera complacido con el servicio que le están ofreciendo la organización, ya esté por su mala vigilancia no logra a sus expectativas frente a su insuficiencia.

**Organización:** es la agilidad coherente a efectuar un parecido objeto con una diligencia predestinada para cada una de los individuos que la satisfacen estableciéndoles quehaceres, relaciones o tareas concretas para el área determinada.

**Quejas:** Es la única forma que el usuario tiene para opinar sobre la mala atención que ha percibido en la empresa

**Servicio:** Es la atención que presta a los usuarios, a través de un trato amable y cordial entre el trabajador y el usuario garantizando un servicio de calidad.

**Actitud:** Evaluaciones optimistas o perjudiciales, dictámenes y directrices que metódicamente, muestra una individuo afinidad de un substancia o imagen.

**Consulta:** Solicitud de investigación o información de dudas, coherente con los efectos o bienes de capital.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón se manejará por los Estatutos de las Empresas Públicas, estos estatutos y sus instrucciones internas que se establecen para el cumplimiento de sus objetivos. La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón (EP-MAPAS), fue fundada mediante Estatuto Administrativo, por la Municipalidad del cantón Samborondón, en reuniones frecuentes conocida el día el 18 y 25 de marzo del 2010, y anunciada en el Registro Nacional No. 222 del 10 de junio del 2010, a la cual se la mencionó como reglamento de instauración, formación y ejercicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón – EP-MAPAS".

La organización posee como entidad primordial el servicio de asistencia, mantenimiento, planificación, registro, reglamento y tratamiento de los servicios del ciclo integral del agua; alcantarillado sanitario y pluvial para el Cantón Samborondón, acorde a lo expresado por la Constitución de la República del Ecuador y la legislación. La Organización habrá de proceder con eficacia, coherencia, renta e inspección social en la indagación, utilización y fabricación de los recursos ambientales renovables y no renovables, y en la mercantilización de sus servicios procedentes, resguardando la situación. Para el desempeño de sus medios, la entidad contará de plena libertad con desplazamiento para la conmemoración y cumplimiento de actos y contratos de aprobación con los Estatutos.

## **Misión**

Suministrar de agua potable de excelente calidad al cantón Samborondón, parroquias y sus respectivos recintos, además de todos los lugares que corresponden al cantón, ya sea por medio de puntos de repartición o por intermedio de tanqueros o repartidores que se encargan de transportar el líquido vital y, asimismo ofrecer los servicios de alcantarillado, aguas servidas, pluvial a las diferentes localidades. Proporcionar un correcto y permanente sostenimiento a todos los sistemas de agua potable y alcantarillado de las zonas en el cual la organización realiza la competitividad de la asistencia de dichos servicios. Sensibilizar a la localidad ofreciendo un buen servicio sobre el uso del agua y la huella permanente que poseería en la localidad.

## **Visión**

Se espera que en el año 2020 la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón sea un modelo a nivel nacional y un ejemplo a nivel internacional, que alcance un avance sostenible de los servicios de agua potable y alcantarillado, favoreciendo a toda la localidad del cantón Samborondón, y sus respectivas parroquias sin olvidarse de sus recintos que forman parte importante del cantón, perfeccionando la particularidad del agua y la formación de una concepción de individuos con una nueva perspectiva sobre el uso correcto que se debe dar al agua como parte fundamental de la vida.

Asimismo, alcanzar progreso sostenible de los sistemas que proporciona el Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, es decir que conste armonía entre el ambiente y el medio socioeconómico de la localidad; de esta forma contribuiría al desarrollo de los servicios básicos y de los conocimientos aplicados a los procedimientos de agua potable y alcantarillado de la cabecera cantonal de Samborondón

## **Estructura orgánica**

La estructura orgánica que representa la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón – EP-MAPAS, está constituida por los siguientes miembros:

- a) El Directorio;
- b) El Gerente General.

La organización contará con las áreas especializadas de técnico-administrativo, financiero y otras áreas requeridas para su desarrollo, así como de organismo, auxiliar o áreas operantes de soporte o de actividades comerciales que serán dirigidas por el individuo que elija el Gerente General, de convenio a los estatuto y reglamento.

### **a) Del directorio,**

El Directorio estará compuesto por los siguientes órganos:

- a) El Alcalde del cantón o su representante o agente, quien será el encargado de administrar
- b) El Concejal elegido por la Municipalidad Local o su sustituto.
- c) El Director de Funciones Estatales Administrativas o su alterno, escogido por el Concejal del cantón.

### **d) El Gerente General**

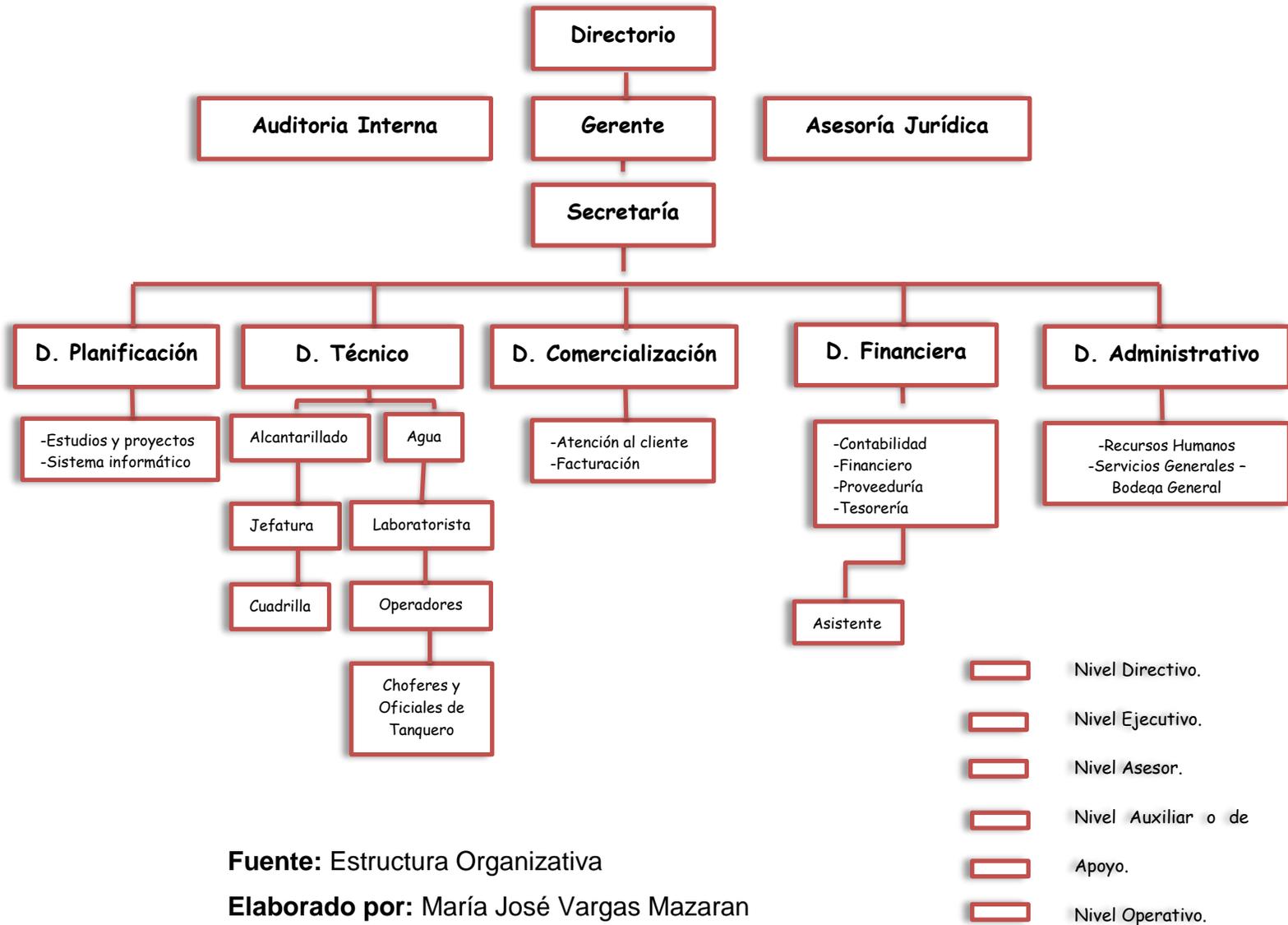
El Gerente General de la empresa procederá con voz, pero sin voto además el Gerente General de la empresa EP-MAPAS, quien asimismo realizará las ocupaciones del Secretario del Directorio. Por el prototipo de distribución del Consejo, la instrucción de las ocupaciones de sus órganos no será gratificado.

## **Estructura orgánica funcional**

La estructura orgánica funcional muestra un perfil transparente de la organización interna de la entidad, identificando de forma clara y precisa las áreas funcionarias, miembros, lugares de trabajo, recomendaciones, poderío y compromiso y líneas de información.

Figura 1

Estructura Organizativa



Fuente: Estructura Organizativa

Elaborado por: María José Vargas Mazaran

La estructura orgánica y funcional, entenderá los siguientes niveles de actividad:

- ✓ Nivel Directivo
- ✓ Nivel Ejecutivo
- ✓ Nivel Asesor
- ✓ Nivel Auxiliar o de Apoyo
- ✓ Nivel Operativo

### **Nivel directivo**

- ✓ El nivel directivo elabora al máximo el nivel de mando, constituye las habilidades y tácticas de la Organización, sus propósitos y límites. Lo forma el Directorio integrado de la manera establecida en la Ordenanza de Constitución.
- ✓ De entre los órganos del Asamblea se formarán las delegaciones indestructibles y específicas ineludibles para el desempeño de sus propósitos.
- ✓ El Director poseerá voto, como todos los otros órganos de la entidad, pero será separadora en tema de igualdad.
- ✓ Operará como funcionario, con voz, pero sin voto el así es el funcionamiento del Gerente General de la Empresa EP-MAPAS.

### **Nivel ejecutivo**

- ✓ El actor legal, judicialmente y extrajudicialmente de la empresa EPMAPA-S, estará en el cargo de Gerente General de igual o quien le reemplace reglamentariamente, le pertenece manifestar los esquemas y técnicas de trabajo para elaborar las líneas entregadas por la Asamblea, vigilar y examinar el desempeño de igual forma

### **Nivel asesor**

- ✓ El nivel que presenta el asesor, forma la petición que facilita la colaboración y sugerencia en cuestiones oportunas referentes a su capacidad. Lo completan: Asesoría Legal y Auditoría Interna.

### **Nivel de apoyo auxiliar**

- ✓ El nivel de apoyo auxiliar que se da en la empresa se encargará del personal y régimen de los recursos humanos, materiales directos, económico, monetarios, logístico, técnicos, y de proyección, compuesto por:
  - ✓ Secretaría General
  - ✓ Dirección de Planificación
  - ✓ Dirección Técnica
  - ✓ Dirección Financiera

- ✓ Dirección Administrativa
- ✓ Dirección de Comercialización

### **Nivel operativo**

- ✓ El nivel operativo es el encargado de precisar la realización de técnicas, esquemas, propósitos y actividades de cada una de las metodologías y capacidades enfocados a la ganancia de los objetivos y fines de la organización además de estar atendidos por los siguientes equipos de trabajo:
  - a) De la Dirección de Planificación:
    - ✓ Estudios y Proyectos
    - ✓ Sistemas Informáticos
  - b) De la Dirección Financiera:
    - ✓ Contabilidad
    - ✓ Financiero
    - ✓ Proveeduría
    - ✓ Tesorería
  - c) De la Dirección Técnica:
    - ✓ Agua Potable
    - ✓ Alcantarillado
  - d) De la Dirección Administrativa:
    - ✓ Recursos Humanos
    - ✓ Servicios Generales
    - ✓ Bodega General
  - e) De la Dirección de Comercialización:
    - ✓ Acometidas y medidores

### **Plantilla total de trabajadores**

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, cuenta con personal altamente capacitado, cada trabajador perteneciente a la organización debe figurar en una plantilla de trabajadores ya que son registros de los datos personales y laborales que permite

manifestar la dependencia laboral del trabajador con la organización, su gratificación y los beneficios que le pertenecen.

**Figura 2**

**Plantilla Total de Trabajadores**

	<b>Apellidos</b>	<b>Nombres</b>	<b>Cargo</b>	<b>Género</b>
1	Aguayo González	Jaime Francisco	Facturación	M
2	Chávez Heredia	Andrea	Financiera	F
3	Cortés Lagunes	Ruth Silvana	Administración	F
4	De Jesús Ramos	Ariana	Tesorería	F
5	Delgado Barrón	Luis Felipe	Bodega	M
6	Espejo Ramos	Hansel Andrés	Laboratorio	M
7	Flores Aguilar	Aniyensy Saraí	Técnica	F
8	Flores Silva	Karla Paulette	Facturación	F
9	García Arreguín	Montserrat Carolina	Financiera	F
10	García Orozco	Lisset Vianey	Administración	F
11	Gómez Vargas	José Ignacio	Tesorería	M
12	González Díaz	Roció	Bodega	F
13	González Trejo	Cipriano Ariel	Laboratorio	M
14	Guerrero Padrés	Miguel Alejandro	Técnica	M
15	Guillen Marín	Karina	Operadores	F
16	Hernández González	Danna Verónica	Facturación	F
17	Hernández Palacios	Jaime Daniel	Financiera	M
18	Hernández Prado	Miguel Ángel	Administración	M
19	Herrera Arias	Luis Fernando	Tesorería	M
20	Lara Agapito	Samanta	Bodega	F
21	Lunar Pérez	Julia Andrea	Laboratorio	F
22	Máximo Cortés	María	Técnica	F
23	Meré Hidalgo	Pablo	Operadores	M

24	Morales González	Diana Laura	Facturación	F
25	Moreno Chávez	Yair Jofrá	Financiera	M
26	Moreno Huitrón	Aelín	Administración	F
27	Moreno Reveles	Jessica Liliana	Tesorería	F
28	Munguía González	Eduardo Elihu	Bodega	M
29	Nuñez Garcia	Itzel	Laboratorio	M
30	Ornelas Guzmán	Erandhi Claudel	Técnica	F
31	Ortega Romero	Adriana Azzeneth	Operadores	F
32	Parga Fuentes	Irma Carolina	Facturación	F
33	Pérez Moreno	Alejandra Berenice	Financiera	F
34	Reyes Báez	Yail Tsayam	Administración	M
35	Reyes Saldaña	Esteban	Tesorería	M
36	Rodríguez Jiménez	Abigail	Bodega	F
37	Rosiles Loeza	Pablo Yamild	Laboratorio	M
38	Ruiz Vásquez	Aranxa	Técnica	M
39	Saldivar Omaña	Mitzi Guadalupe	Operadores	F
40	Sánchez Cid	Mariana	Facturación	F
41	Torres Rojas	Daniel	Financiera	M
42	Triana Ávila	Jairo David	Administración	M
43	Vega Hernández	Daniela Ivette	Tesorería	F
44	Zamora Peinado	Rosa Luz	Bodega	F
45	Vega Zamora	Patricia Lorena	Laboratorio	F
47	Reyes Castro	Carla Lorena	Técnica	F
48	Campos Miranda	Lola Leticia	Operadores	F
49	Altamirano Icaza	Mariana Maribel	Laboratorio	F
50	Rojas Valverde	Camila Adriana	Laboratorio	F

**Fuente:** Plantilla total de trabajadores

**Elaborado por:** María José Vargas Mazaran

## Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

### Cuadro 2

#### Cantidad de Trabajadores por Categoría Ocupacional

<b>CATEGORÍA OCUPACIONAL</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Facturación	6	12%
Financiera	6	12%
Administración	6	12%
Tesorería	6	12%
Bodega	6	12%
Laboratorio	8	16
Dirección técnica	6	12%
Operadores de planta	6	12%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Categoría ocupacional por cantidad de trabajadores

**Elaborado por:** María José Vargas Mazaran

#### Clientes más importantes de la Empresa EP-MAPAS

<b>N°</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>
1	ACEVEDO JHONG, DANIEL
2	AGURTO RONDOY, MIGUELVICENTE
3	ALCALÁ NEGRÓN, CHRISTIAN NELSON
4	BAIOCCHI URETA, CESAR
5	BAYLÓN ROJAS, ISELA FLOR
6	BEDOYA CASTILLO, LEONCIA
7	BEDREGAL CANALES, LUZ MARINA
8	CALLE BETANCOURT, CIELITO MERCEDES
9	CARAZA VILLEGAS, ISABEL FLORISA
10	CARRERA ABANTO, GIZELLA

11	CARRILLO SEGURA, ESTALINS
12	CARRIÓN NEIRA, JORGE AUGUSTO
13	CORTEZ LOZANO, MARIBEL CORINA
14	CRISPIN QUISPE, ANGEL
15	DE LOAYZA CONTERNO, ANTONIO
16	DIAZ SALINAS, ANA MARIA
17	DUEÑAS ARISTISABAL, ANTONIO
18	ESPINOZA ARANA, YULIANA
19	FERNANDEZ GUZMAN, CARLOS ENRIQUE
20	FERNANDEZ MATTA, ESTHER AURORA
21	FERRO SALAS, OLGA
22	FLORES ROMERO, EDWIN
23	GAMARRA ASTETE, ROBERTO
24	GONZALES HUILCA, MARLENE VICTORIA
25	GONZALES MEDINA, ELSA PATRICIA
26	GUTIERREZ VELEZ, JAVIER
27	GUZMAN CHINAG, ELENA ROSAVELT
28	GUZMAN QUISPE, CLARA
29	HERRERA CARBAJAL, MILAGROS SUSAN
30	HORRUITINER MARTINEZ, GUILLERMO
31	HUAMANI FLORES, LOURDES
32	HUAYTAN SAUÑE, WALTER DAVID

**Figura 3**

**Usuario del Cantón Samborondón**



Fuente:[https://satellites.pro/mapa\\_de\\_Samborondon#-1.960205,-79.723814,16](https://satellites.pro/mapa_de_Samborondon#-1.960205,-79.723814,16)

Los usuarios son una de las piezas fundamentales para la entidad, ya que son quienes obtienen los servicios y con esto aprueban que la organización se desempeñe, poseen un rendimiento de calidad además de lograr conservar los recursos humanos. Se asemeja visiblemente a dos tipos de usuario, aquellos que se localizan adentro de la organización y aquellos a los que se brinda el servicio, que se localizan afuera de la entidad, para quienes van encaminados los esfuerzos de la empresa, persiguiendo constantemente condescender e indemnizar en sus amonestaciones y necesidades cotidiana

**Proveedores más importantes**

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón cuenta con los siguientes proveedores.

**Correos del Ecuador**

La Empresa Pública Correos del Ecuador es una entidad renovada, que transporta un hábil paso de innovación al servicio de la comunidad mediante la implementación de nuevos servicios, de tecnología y de seguridad.

## Figura 4

### Logo Correos del Ecuador



Fuente: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/>

Correos del Ecuador es una empresa Pública a nivel nacional que se encarga de ofrecer a sus usuarios servicios de calidad sin contra tiempo, le provee a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, servicios básicos como lo son entregas por correo, mensajería y asistencia de ciencia compuesta de documentos, suministrando la causa de evolución y gerencia de documentos físicos a formato manual, provee el mantenimiento y acceso a la investigación preferencia de traspaso, asegurando la sistematización y programación, registro de datos e indexación, informe fundamentado, almacenamiento tangible y amparo de cierto tipo de documento expuesto, responde a la eficacia y confianza en la asistencia de sus actividades comerciales considerado por la particularidad de la colaboración, seguridad y confianza hacia nuestros beneficiarios y con un tiempo profesional conveniente para sus delegados.

### **Indegor Soluciones Integrales & Corporativa**

La empresa Indegor Soluciones Integrales y Corporativa ofrece a sus usuarios recursos de gran calidad y eficiencia en todas las áreas que corresponde a su entidad, preocupándose por el bienestar y la seguridad de proporcionar día a día cada servicio o producto de excelente calidad

**Figura 5**

### **Logo Indegor Soluciones Integrales & Corporativa**



Fuente: <http://indegor.dipromacom.net/>

La empresa de Indegor Soluciones integrales & Corporativas provee de servicios de alta calidad a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, cuenta con los servicios de: vigilancia preventiva y correctora en los equipamientos de los departamentos, sustitución de piezas únicas, actualización de programas, cableados de redes y comunicaciones telegráficas, cámaras de vigilancias, sistema de inspección y seguridad, es una empresa formada y capacitada cuenta con profesionales de alta calidad para desarrollar y resolver las inquietudes y disposiciones de los demás.

### **Mega Kywi**

Mega Kywi es una entidad que lidera a nivel nacional ofrece sus servicios o productos de ferretería dependiendo de las necesidades de los usuarios. Brinda a sus beneficiarios una práctica diferente, basada en la asistencia, variedad, garantía y calidad.

**Figura 6-Logo Kywi**



Fuente: <https://www.kywi.com.ec/ventas-guayaquil>

Mega Kywi provee a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, de productos y servicios en general como: cerramientos, materia prima de arquitectura, seguridad técnica, matices, balnearios, recubrimiento adoquinados y paneles, equipos dieléctricos y manuales, materiales de manufactureros, material automático, luminosidad, mecánica, lavado, insumos que son de gran utilidad para la empresa.

### **CNT**

La empresa de CNT proporciona a la empresa de EP-MAPAS del cantón Samborondón los servicios que tienen a su disposición de forma garantizada, brinda capacitación del manejo de sus equipos o mantenimientos de sus dispositivos, asegurando la estabilidad del usuario

**Figura 7**

**Logo de Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT**



Fuente: <https://www.cnt.gob.ec/>

La empresa de CNT entidad de telecomunicaciones ofrece sus servicios a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón los cuales están garantizado en su totalidad, les ofrece a la entidad un servicio de internet de banda ancha, asesoría interna sobre el uso y el mantenimiento de los equipos, además esta empresa cuenta con servicios de telefonía sea fija, nacional e internacional, y si la empresa requiere les proporcionaría televisión satelital con el objetivo que se encuentren informados sobre las situaciones o hechos que suscitan en el cantón

## **Chevrolet**

Chevrolet es una empresa encargada de comercializar los mejores autos, buses y camiones, es una de las entidades que está en innovación cada día sin descuidar a la competencia, siempre se encuentra a la vanguardia con tecnología de alta calidad con precios acordes a las necesidades de los usuarios de la localidad que desean adquirir el modelo de auto de su conveniencia

**Figura 8**

**Logo de Chevrolet**



Chevrolet es una de las entidades más reconocidas a nivel nacional e internacional por desarrollar automóviles de gran capacidad y por disponer de los servicios especializados en cada compra que realiza el usuario, es por eso que esta marca de automóviles forma parte de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón, su representación en el grupo es debido a su alto porcentaje de competitividad y les ofrece automóviles a todo terreno, camiones, camionetas, buses, con la garantía y la capacidad y

toneladas de acuerdo a cada caso que desea la empresa sea de uso personal o laboral, además aporta con mantenimientos preventivos, su desempeño y su tecnología son de forma increíble y productivo para la organización

### **Novicompu**

Novicompu una empresa reconocida a nivel nacional por su capacidad y desempeño en el ámbito tecnológico, desarrolla los mejores equipos tecnológicos a un precio considerado hace frente a su competencia, brinda un servicio de calidad, eficacia y responsabilidad.

#### **Figura 9**

#### **Logo de Novicompu**



Fuente: <https://www.novicompu.com/>

La empresa Novicompu cuenta con tecnología de alta calidad garantizando productos con buen servicio, es así que esta empresa es considerada por la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón, ofrece servicios como PC de escritorios, Laptops, celulares, accesorios de oficina, sistema de redes, sistema de software al alcance de la empresa y en beneficio de la comunidad local.

### **Cogecomsa**

La empresa Cogecomsa es una empresa que se basa en la importación de suministro de oficina a nivel nacional cuenta con una gran trayectoria ofreciendo sus servicios de calidad a los usuarios que se encargan de acoger su producto.

**Figura 10- Logo empresa Cogecomsa**



Fuente: <http://www.cogecomsa.ec/>

La empresa Cogecomsa es la encargada de provisionar a la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón de servicios de oficina, tecnología de gran capacidad, sistemas de redes, telecomunicaciones y capacitaciones en su mantenimiento de acuerdo al producto seleccionado, además facilita a la empresa seguridad en sus actividades.

#### **ADE Aguas del Ecuador Cía. Ltda.**

ADE es una empresa ecuatoriana encargada del tratamiento de agua, alcantarillado y sistemas industriales, cuenta con tecnología de punta especializada en la distribución de productos químicos para el tratamiento de los equipos de la empresa de agua potable del cantón de Samborondón

**Figura 11**

#### **Logo de Ade Aguas del Ecuador Cía. Ltda**



**ADE**

Aguas del Ecuador  
Cía. Ltda.

Fuente: <http://www.aguasdelecuador.com/nosotros.html>

La empresa ADE proporciona un servicio de relevancia a la comunidad local facilita de productos químicos, equipos y plantas de tratamiento a la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón garantizando maquinaria especializada y asesoría técnica para el tratamiento del ciclo integral del agua, con garantía confiabilidad para el mantenimiento de las tuberías y la potabilización de las aguas.

### **Computron**

La participación de esta compañía en la empresa EP-MAPAS se da debido a los servicios y la calidad que ofrece y a su gran trayectoria, su confiabilidad y veracidad demuestra que está sujeta a un régimen de calidad con un precio incomparable.

### **Figura 12**

#### **Logo de Computron**



Fuente: <https://computron.com.ec/index.php>

Computron es una empresa reconocida y de gran prestigio brinda a sus usuarios los mejores aparatos tecnológicos de calidad, sus aportaciones son invaluable y su innovación es día a día capacitándose y vendiendo al por mayor y menor sus artículos exportando a todas sus provincia y países autorizados, aporta equipos con la más alta tecnología, adaptándose a las necesidad que la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón, ofrece equipos como computadoras, software, suministros de redes, cámaras de vigilancias, cableado estructurado, accesorios varios con calidad y garantía en todos sus productos.

## **CNEL EP**

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, tiene como principal función satisfacer las necesidades de los usuarios a través de la distribución y comercialización de la energía de luz eléctrica un servicio básico e indispensable para toda la comunidad del cantón y sus recintos

### **Figura 13**

#### **Logo de CnelEp**



Fuente: <https://www.cnelep.gob.ec/>

La empresa CNELEP provee de servicio de energía, gestión de reclamos, técnicas, consulta de planilla a la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, con la finalidad de satisfacer la demanda de energía eléctrica en el pueblo y sus recintos y parroquias, a través de las normativas dispuestas en la ley de la Constitución, donde menciona que es un derecho igualitario para toda una sociedad, comunidad.

#### **Competidores más importantes**

La empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, no cuenta con competidores relevantes directamente o indirectamente porque es la única empresa que suministra de agua al cantón, recinto y parroquias.

#### **Principales productos o servicios**

Los principales servicios que brinda la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón son:

- ✓ Sistema de redes o puntos de entrega gracias a que existe intermediarios como son los tanqueros.
- ✓ Servicios de alcantarillado como el tratamiento de aguas servidas y pluvial
- ✓ Servicios y mantenimientos que ayudan a resguardar la salud pública y privada para optimizar la calidad de vida de la localidad.
- ✓ Sostenimiento o progreso de la construcción de abastecimiento de agua, disminuir los precios del ciclo de vida,
- ✓ Recursos sostenibles para los complejos retos que proyecta la fabricación de agua potable.

### **Sistema de redes de distribución por medio de tanqueros**

La distribución del agua potable adquirida en las plantas de tratamiento, se la efectúa a través del aumento de más de 200 tanques o recipientes adecuados, los cuales suministran a las redes de abastecimiento. El abastecimiento de agua potable en el cantón Samborondón se lo ejecuta a través de varios procedimientos compuestos que proveen la asistencia a los recintos o parroquias más vecinas, los tanqueros son los que transportan el líquido vital, son la alternativa más trascendental para los individuos que no viven en el cantón, se trasladan a diferentes recintos y parroquias, sean estas cercanas o lejanas.

Los trabajadores de la empresa EP-MAPAS que se encuentran relacionados con el área de entrega del líquido integral del agua no cuentan con un horario establecido, sin olvidar que a diario son los encargados de proporcionar agua a las distintas parroquias o recintos que se encuentran fuera del cantón Samborondón, debido a que el agua no puede pasar por las tuberías, se calcula que la mitad de la población que vive en los sectores del cantón no cuentan con este servicio, por tanto se ven en la necesidad de acudir a los tanqueros para llenarse de provisión. La empresa cuenta con tanques

pequeños que demoran 15 minutos para poder llenarse, más el recorrido que tienen que hacer, es la causa por lo que los usuarios no se sientan a gusto con el servicio. La red de suministro de agua potable que está en el cantón es un sistema de obras de industria, que enlaza y que permite llevar hasta la vivienda de los usuarios de la localidad

### **Servicios de alcantarillado de aguas servidas, y agua pluvial**

Los servicios de alcantarillado también conocidos como red de saneamiento o de drenaje, son usados para recoger y transportar las aguas residuales o pluviales. Las redes de las alcantarillas son combinaciones hidráulicas que trabajan a coerción atmosférica, por dificultad, están formados por conducciones que trabajan bajo presión o por vacío. Regularmente están formadas por fontanerías de mecanismo circular, oval o compuesta, la totalidad de los ciclos están cubiertos bajo las vías públicas.

El sistema de alcantarillado transporta las aguas residuales a una planta de suministro que es la encargada de procesar, el sistema tiene la posibilidad de ser combinado o separado, en el caso de ser combinado tiene la eventualidad de transportar el líquido residuales por las tuberías y si en el caso de permanecer el sistema de alcantarillado separado estas aguas pueden ser transportadas por una tubería diferente a las tuberías residuales, las tuberías se la denomina drenaje pluvial en el caso de ser el sistema de red separada.

### **Servicios que ayudan a proteger la salud pública y a mejorar la calidad de vida.**

La empresa de Agua potable y Alcantarillado del cantón Samborondón presta sus servicios a la localidad con el fin de precautelar la salud de los habitantes y mejorar su calidad de vida, un servicio tan básico y necesario para la vida del ser humano, es por ello que se implementan estrategias que sirvan para prevenir enfermedades causadas por un mal manejo del sistema hidráulico

de la empresa, los usuarios son los principales en evaluar el estado del agua, si presenta alguna anomalía deberá ser informada en los departamentos correspondientes, porque el agua es un elemento que no presenta color ni sabor ya que si presenta algo parecido se tendrá en cuenta que el líquido vital esta insalubre y por ende no se puede utilizar.

Los encargados de generar y brindar este servicio a la comunidad del cantón son los encargados del bienestar y la vida de cada ser humano, cada trabajador debe estar en constante cambio, verificando que se realicen los cambios o procedimientos adecuados, realizar mantenimiento es lo primordial, en el caso de que el líquido vital del agua este en mal estado el usuario que ha ingerido este líquido pasara por algunos problemas de salud, así mismo es si el agua se encuentra contaminada no se podrá utilizar para la comida ni para bañarse, estas serían las consecuencias de un mal manejo en la empresa.

### **Mantenimiento o mejora de la infraestructura de suministro de agua, minimizar los costos del ciclo de vida**

Se realiza un mantenimiento preventivo a todos los sistemas e infraestructuras de la Empresa Pública y Alcantarillado del Cantón Samborondón con la intención de proteger y velar por los habitantes de la comunidad, salvaguardando la salud de ellos. Para realizar este procedimiento se debe de realizar una reunión con los trabajadores que se encuentran encargados de los sistemas hidráulico, sistemas de mantenimiento, sistema de alcantarillado, sistemas de agua pluvial y drenado en sí de cada uno, que se encarga del bienestar y salud de los usuarios que se encuentran en el Cantón o sus recintos.

Los trabajadores de la empresa son los encargados de retirar todo tipo de sedimentos, desalojo, basura que se encuentran inmersos sobre las rejillas de las entradas de agua, cuando el tiempo cambia y comienzan las lluvias hay más probabilidad que los desperdicios que son arrojados por peatones se acumulen en las alcantarillas tapando las tuberías y causando un desagüe, es

así que se debe de poner en contacto con mantenimiento para solucionar este problema que causa un malestar a los usuarios de la localidad

### **Soluciones sostenibles para los complejos desafíos que plantea la producción de agua potable**

Para resolver los problemas que se dan en la empresa de acuerdo a cada planteamiento es necesario antes que todo que la persona que está encargada sea un profesional o esté capacitado en el área para aportar conocimiento y dar con la solución de los problemas que ocurran en la entidad.

Los problemas más frecuentemente se presentan es por la falta de abastecimiento en los recintos que se encuentran alrededor del cantón Samborondón, los más afectados viven en zonas donde el agua no pasa por tuberías viéndose en obligación de esperar a los tanqueros para que abastezca durante la semana o el mes dependiendo de los espacios donde almacenan el agua, otras dificultades que presentan los habitantes del cantón y sus respectivos recintos se da porque el agua que reciben por tuberías llega a casa sucia o con olor a cloro. Se plantean estrategias para solucionar el problema sin embargo no deja de afectar este inconveniente a la sociedad que reside en el cantón.

### **Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo**

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón tiene a su disposición diferentes áreas como el área de facturación, financiero, administrativo tesorería, bodega, laboratorio, dirección técnica y el departamento de operadores, es necesario que cada departamento sea atendido por profesionales, o por personas que se encuentren capacitadas para dirigir con esmero cada actividad y servicio que se le presente.

### **Facturación**

El departamento de facturación es el punto de partida con los usuarios más extensos en la organización al inspeccionar lecturas de medidores y

adjudicación de facturas, por medio del cual la organización fortalece su perfil y todos aquellos aspectos trascendentales que la estipulan internamente del medio en que labora, como admite formar una notificación inmediata entre la organización y el usuario, a través de la factura como el primordial elemento de recaudación de los servicios básicos.

La empresa de EP-MAPAS custodia la búsqueda y vigilancia de la facturación de los usuarios que se localizan catastrados en el registro de la organización. Evaluación que se realiza a las imposiciones de los usuarios, por medio de la lectura de los medidores ubicados en las conexiones domiciliarias o por apreciación del volumen de agua con base en las particularidades de los elementos de consumo con asistencia inmediata además suministra la personalización del sitio físico del predio, se lo ejecuta por motivo la comercialización física determinada. El área de facturación trabaja de la siguiente forma:

- a)** Inspecciona y conserva renovado el proceso de lecturas.
- b)** Toma lecturas periódicas en los medidores.
- c)** Se les brinda mantenimiento a los medidores que se encuentran fuera de servicio
- d)** Reestablece el programa de inspección de pre facturación de las tasas reales y consideradas.
- e)** Controla a los revisores con el propósito de que las lecturas inscriptas sean las adecuadas
- f)** Ejecuta un estudio descriptivo sobre facturación, tasas, lecturas, cambios de los medidores y otra información.
- g)** Brinda la investigación los consumos, fundamentándose en las lecturas de los medidores
- h)** Ofrece la asistencia al Subsistema de control
- i)** Realiza planillas por gasto de cada usuario.
- j)** Ejecuta vigilancia e inspección sobre el proceso de entrega de facturas.

- k) Ejecución de control sobre los intereses de la organización hacia los usuarios
- l) Ejecuta la inspección del residuo de agua, en las conexiones sin medidor y en los lugares de consumos administrativos.
- m) Se realiza mantenimiento preventivo a los medidores para el consumo de los usuarios
- n) Establece el volumen de agua no contabilizada por causa de inmundicias, faltas de cálculo, faltas de apreciación, usos encubiertos y establecen en el procedimiento de distribución.
- o) Provee la investigación sobre los derechos, los beneficiarios, medidores y volúmenes de agua no contabilizada, para efectos de inspección en el sistema de quebrantos.
- p) Factura a fin de perfeccionar el cálculo del agua entregada al sistema de comercialización y para la enunciación de las técnicas de la organización.
- q) Ejecuta Formación del catastro de beneficiarios existentes, posibles y viables.
- r) Muestra la determinación de cada uno de los beneficiarios existentes, estableciendo la caracterización para su consenso en el catastro.
- s) Elabora Sosténimiento del catastro.
- t) Inspecciona las actividades comerciales del usuario, por medio de registros, a fin de excluir vínculos secretos y conocer los beneficiarios factibles y los viables,
- u) Provee investigación sobre los beneficiarios, para los instrumentos de la recaudación de los servicios, la planificación y la enunciación de los procedimientos de la organización

### **Financiera**

El área financiera está compuesta por un vínculo de acciones propensas a alcanzar los objetivos de proteger y cambiar los servicios y patrimonios de una organización, a ayudar los sistemas de investigación convenientes para la inspección de activos y procedimientos de la organización y resguardar el

capital inverso. Su trabajo es esencial para sancionar la persistencia económica de la organización y originar el progreso y su desarrollo.

El departamento financiero se fracciona en dos aspectos: primero, el examen de entrada y salida, y segundo el enfoque y observación económico como sustento de las etapas bancarios y la sistematización de los trascendentales juicios financieros, posee como intención calcular el ejercicio económico y financiero del sistema operante. Los fundamentos respectivos a cantidades necesarias de capitales y flujos se manipulan a importes existentes, esto es a importes firmes renovados al período es así como el departamento de Finanzas labore de la siguiente forma:

- a)** Proyecta, instituye, instala e actúa en las actividades financieras, presupuestarias y contables de la organización.
- b)** Instituye forma de vigilancia interna previo al egreso para la buena dirección de los recursos económicos.
- c)** Efectúa y hace plasmar las habilidades y reglas sistemáticas de observación interna
- d)** Anuncia con las trayectorias de la organización la producción de la proforma y reformas presupuestarias de la organización, de acuerdo a las amonestaciones de cada uno de las áreas
- e)** Instituye el repertorio de pagos y afirma su financiamiento, para saldar pertinentemente las necesidades.
- f)** Afirma que se oriente a un sistema contable conveniente, que consienta mostrar informes económicos ubicados por el nivel Ejecutivo, Contraloría General del Estado y otras corporaciones del sector estatal.
- g)** Intercede en avalúos, bajas, remates y entrega-recepción de las riquezas de la asociación, de alianza al estatuto.
- h)** Dispone y muestra al Gerente General las etapas de realización presupuestaria y los cambios económicos de la organización.

- i) Vela por la eficientemente y pertinente manejo de los recursos económicos y materiales, así como el recaudo pertinente de los patrimonios.
- j) Recomienda a la Gerencia General y demás elementos funcionarias sobre aspectos económicos-financieros,
- k) Requiere los materiales y/o dispositivos ineludibles para la buena partida de la dirección.

### **Administración**

El departamento de administración de la Empresa EP-MAPAS, tiene como objetivo velar por la gestión administrativa a través de las disposiciones y trabajo, estrategias, técnicas, recursos materiales, financiera y sobre todos los medios humanos con los que se trabajan actualmente. Se da a conocer que la organización dentro de sus servicios generales administrativos, da soporte al departamento de atención al usuario, y a los administradores del proyecto en cuanto trabajo le sea asignado para mejorar la responsabilidad y la calidad.

La empresa de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón está dirigido por el Municipio de la Cabecera Cantonal, de la cual se previsto la asignación del personal para cada servicio correspondiente. Según lo expuesto por cada trabajador del área de administración cuenta con un total de 50 trabajadores, es importante acotar que el responsable del área administrativo tendrá la obligación de pasar un reporte al gerente general y correspondientemente al Directorio de la entidad cuestionada.

- a) Administra, introduce y suministra las tareas administrativas de la organización.
- b) Dispone del procedimiento del personal de aprobación con las reglas sistemáticas establecidas para el reclutamiento, clasificación, evaluación, valoración, aprendizaje y inspección de los trabajadores de la organización.

- c)** Establece, interviene y conserva los ordenamientos de admisión, almacenamiento, exploración y entrega de los inventarios de patrimonios.
- d)** Inspecciona y mantiene investigaciones del lugar y existencias que accedan controles ágiles y pertinentes y observación sobre sus niveles críticos.
- e)** Estipula y salvaguarda la vigilancia del sistema de seguros a los trabajadores de la Organización.
- f)** Gestiona el cumplimiento de las reglas de seguridad y peligros de responsabilidad, reflexionando la normatividad habitualmente adaptable.

### **Tesorería**

El departamento de tesorería es uno de los más importantes de la empresa a igual que las demás áreas que cumple con cada una de sus funciones, sin embargo, este departamento se encarga de realizar todos los procedimientos relacionados al flujo de ingreso de caja de la organización, también conocido como flujo monetario o normalmente conocido por todos como dinero, el área de tesorería es la encargada de manejar la caja de la empresa, donde se desarrolla todas las operaciones realizadas por esta entidad, su gestión es supervisada por el área financiera, es así como el área de teoría funciona:

- a)** Establece, efectúa y conserva actualizado el sistema de cobranzas, protección y desembolsos.
- b)** Procesa los calendarios de pagos de manera habitual.
- c)** Controla, inspecciona y ejecuta las cobranzas de los servicios no tributarios de la Organización.
- d)** Transfiere fijamente los recursos adquiridos y remite fijamente el protocolo a contabilidad para su registro.
- e)** Recolecta los patrimonios personales, presupuestarios y extrapresupuestarios.

- f)** Adopta, examina, inspecciona y conserva en protección las garantías y otros servicios fiduciarios de la Organización.
- g)** Transporta el registro de las precauciones y nuevos servicios
- h)** Administra, controla, y emplea la técnica de control y reducción de portafolio vencido
- i)** Comunica a la Administración General relación de los niveles de cobranza, portafolio y de las acciones que correspondan efectuar para impedir su caducidad.
- j)** Administra en combinación con Asesoría jurídica los juicios de coactiva de la organización
- k)** Realiza diariamente un reporte sobre los saldos generados en caja a los Bancos de la Gerencia y Dirección Financiera de la organización

### **Bodega**

Bodega es una de las áreas que tiene tanta importancia como las demás áreas, sirve como almacenamiento y movimiento de materia prima, químicos de tratamientos, productos semielaborados, y todo lo relacionado a maquinarias, esta acondicionado para resguardar la seguridad de los usuarios, el área es controlada por el departamento financiero.

El encargado de realizar el inventario en el área de bodega debe mantener un registro puede ser manual o electrónico según la forma más conveniente posible para un buen desarrollo, cuando llegan los químicos al área de bodega el encargado comienza a desglosar y manejar su registro para contabilizar cada artículo que ingresa al departamento. El área funciona de la siguiente manera:

- a)** Realiza y mantiene los procesos y operaciones de recepción, almacenaje, observación y entrega de patrimonios.
- b)** Construye un sistema de protección, programación, clasificación, sostenimiento e personalización de los patrimonios.

- c) Establece la materia prima en los almacenamientos, de acuerdo con lo advertido por la técnica, con el propósito de que su mantenimiento sea conveniente.
- d) Transporta las observaciones de almacenamientos y hace un reporte a la Dirección Administrativa sobre la calidad de la empresa
- e) Traspasa los patrimonios al personal facultado de la Organización.
- f) Conserva cuadros descriptivos del gasto, especies y áreas funcionarias, con fines de sistematización de adquisiciones.
- g) Ejecuta inventarios habituales de los patrimonios de la Organización, requiere y gestiona la baja o de los artículos que están en deterioro

### **Laboratorio**

El área de laboratorio está orientada hacia la atención, representación, valoración y observaciones de los métodos orgánicos y físico-químicos aplicados a muestras que se obtienen del agua potable y restos líquidos. Estos métodos se forman tanto en laboratorio como en plantas especializadas. El departamento de laboratorio de la Empresa EP-MAPAS trabaja de la siguiente forma:

- a) Valora la aptitud del agua para consumo humano, en las redes de repartición, fuentes de fabricación, plantas de procedimiento, para efectuar con las obligaciones de capacidad que requiere la Constitución.
- b) Establece la garantía del consumo del agua para el consumo humano
- c) Realiza un monitoreo permanente de los servicios del agua potable que suministra a la población Samborondón
- d) Desarrolla y conserva investigaciones de los estudios materiales, químicos y bacteriológicos del agua de los puntos de distribución a la localidad.
- e) Realiza una verificación de los productos químicos que pertenecen a la empresa

- f) Suprime la presencia de metales pesados en los lugares de abastecimiento de agua para el diario consumo
- g) Brinda apoyo al departamento técnico analítico, en investigaciones corporativas para dar soluciones a los problemas que se presenta en la empresa.
- h) Proporciona información al departamento de dirección técnica para tomar medidas relacionadas al buen servicio y calidad del agua en la empresa EP-MAPAS
- i) El departamento está atento antes las solicitudes que realizan los pobladores en relación al agua potable del cantón Samborondón.
- j) Motiva la producción de las ventas en sus servicios, es decir el análisis que da el laboratorio a sus usuarios

### **Dirección técnica**

El área de dirección técnica tiene como propósito, velar por los procesos técnico y legal, que se dan en la empresa EP-MAPAS debido a que se relaciona con la imagen de la organización incluyendo a los usuarios como a los trabajadores.

El área de dirección técnica tiene como misión en particular aconsejar, ofrecer apoyo y colaboración a los diferentes departamentos de la organización.

Incuestionablemente las normas que deben regir en el área técnica son determinadas por la Dirección Técnica del Agua potable y Alcantarillado del cantón Samborondón, cuyas competencias son las siguientes:

#### **1.- Departamento de agua potable:**

- a) Programa, controla y ejecuta el sostenimiento de las plantas y redes de agua potable del cantón, con las diligencias de tipometría, refinamiento, mantenimiento preventivo y otras relacionadas.

- b)** Realiza un análisis exhaustivo sobre los acontecimientos tecnológicos que son adaptados al sistema de agua potable y alcantarillado, para brindar un servicio de calidad y a un precio cómodo
- c)** Analiza y supervisa todo el movimiento que se le da a las plantas de agua potable.
- d)** Se realiza un control sobre la cantidad de agua que se le proporciona al usuario de la localidad
- e)** Se hace un control sobre el trabajo de los equipos del sistema de la empresa de Agua potable y alcantarillado
- f)** Se debe de tener un ambiente en condiciones apropiadas para que los equipos estén en buen estado y se puede operar de forma adecuada y así puedan cumplir con las actividades que se dan en la empresa
- g)** Esta área proporciona información práctica para determinar el valor de cada servicio y así obtener la información adecuada sobre las tarifas y estructuras.
- h)** Desarrolla un mantenimiento a cada planta y redes del agua potable de la localidad.
- i)** Administra, constituye y sistematiza las actividades de construcción del agua potable, sean urbanos o rurales.
- j)** Regulariza la distribución de aparatos y máquina entre los diferentes planes.
- k)** Realiza un programa sobre el cumplimiento de los diferentes proyectos, determina patrimonios, y controla el cumplimiento de reglas e instrucciones primordiales,
- l)** Sistematiza con la dirección técnica las determinaciones de proyecto que se solicita efectuar al establecer los propósitos,
- m)** Suministra la investigación técnica ineludible para instaurar el importe de la asistencia y establecer el coste,
- n)** Suministra la indagación necesaria a la dirección técnica para conservar actualizados las búsquedas de funciones realizadas en la empresa.
- o)** Regulariza las diligencias de los interventores.

- p) Ejecuta los pagos de las infraestructuras por reclamos de los beneficiarios o por principios técnicos explícitas por la Empresa,
- q) Comunica a la Dirección Técnica para que los catastros de obras sujeten los fundamentos solicitados para su reajuste.

## **2.- Departamento de alcantarillado:**

- a) Realiza un programa donde se pueda controlar y realizar el sostenimiento de las plantas y puntos de alcantarillado, con los movimientos de sostenimiento preventivo y otras concernientes.
- b) Maneja y ampara el sistema de alcantarillado.
- c) Formaliza indagaciones de nuevos conocimientos adaptables a sistemas de alcantarillado que aprueben una excelente asistencia y a mínimos precio.
- d) Inspecciona y supervisa el ejercicio de las plantas de tratamiento de aguas secundarias.
- e) Controla el trabajo de los aparatos adecuados para el sistema de alcantarillado.
- f) Conserva los contextos necesarios para que las infraestructuras y el aparato sean manipulados de forma apropiada y desempeñen su empleo en forma eficaz, fuerte, y financiera.
- g) Suministra la búsqueda práctica ineludible para la deducción del precio de la asistencia y para el valor de las costes y organizaciones tarifarias.
- h) Ejecuta el ejercicio y sostenimiento de las plantas y redes del sistema de alcantarilla.
- i) Administra, establece y regula las diligencias de reconstrucción de los sistemas de alcantarillado, urbanos y rurales.
- j) Ordena el repartimiento de dispositivos y máquina entre los diferentes planes,
- k) Plantea la ejecución de los distintos proyectos, determina los recursos además controla el cumplimiento de las reglas y sus instrucciones.

- l) Regula con la dirección técnica las determinaciones de diseño que se solicite efectuar al establecer los planes,
- m) Suministra la investigación ineludible a la dirección técnica para conservar actualizados las búsquedas de funciones realizadas por la empresa, regulariza las diligencias de los interventores.
- n) Ejecuta las reparaciones de los servicios por reclamos de los usuarios o por la causa sistemáticas explícitas por la sociedad,
- o) Comunicar a la dirección técnica para que los catastros de obras dominen los antecedentes solicitados para su modernización

### **Área de Operadores**

El área de Operadores es la administradora de proyectar y establecer a partir de la cadena de suministros, las amonestaciones para una etapa de producción triunfante hasta las preocupaciones de la alta gerencia. Por estos saberes, el área de operaciones es decisivo no solo para el buen trabajo de la organización, sino su triunfo. Quienes se encuentran a cargo de esta área deben saber extender todos los patrimonios que están utilizables y alcanzar una comunicación constante e inmediata con todos los otros cargos de la estructura, para conseguir las perspectivas de la empresa como un todo. Observaciones económicas mercantiles de etapas primordiales de la organización a través de guías (entradas, precio, fluidez, renta, movimiento de relaciones, entre otros)

El nivel operativo estará atendido por las siguientes unidades, las mismas que acatarán de las direcciones inicialmente detalladas.

### **De la dirección de planificación:**

Forma parte de la Dirección de Planificación y de los Departamentos de Estudios y Proyectos; y Sistematizaciones, cuyas capacidades son las siguientes:

## **1. - Unidad de estudios y proyectos:**

- a)** Procesa, ajusta y examina proyectos de cambio de los servicios que facilita la Organización
- b)** Realiza y examina estudios económicos y bancarios de los servicios que presta la Organización.
- c)** Ejecuta la prospectiva bancaria de largo plazo.
- d)** Cumple las observaciones del cambio.
- e)** Anuncia los estudios tarifarios de las actividades comerciales que promete la Organización.
- f)** Procesa y da seguimiento al plan periódico de cambios de la Organización, en combinación con las Direcciones y otros departamentos, acorde lo que se instituya en el Plan Trascendental

## **2. - Unidad de sistemas informáticos:**

- a)** Ejecuta el estudio, esquema y progreso de las técnicas computarizadas de la investigación y la incorporación de las tecnologías e instrucciones informáticos ineludibles.
- b)** Transforma el plan operante anualizado de sistematización en combinación con todos los planos de la organización.
- c)** Plasma la organización de la construcción de hardware y software a manejar en la organización.
- d)** Ejecuta la programación de las seguridades físicas y lógicas de los procedimientos informáticos.
- e)** Cumple la estimación de inseguridades y producción de técnicas de eventualidad y reparación.
- f)** Dirige y conserva los procedimientos de investigación de la organización.
- g)** Procesa el plan de perfeccionamiento informático de la organización a corto, mediano y largo plazo, según las indicaciones de la empresa.

## **Análisis económico financiero de períodos anteriores de la empresa**

El análisis económico financiero de periodos anteriores reside en un análisis crítico encaminado a valorar, examinar e explicar el enfoque monetario y bancario de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón durante el tiempos 2015-2019, con la intención de facilitar a los directores la indagación que utilizará para la toma de medidas y el progreso perenne de la estructura, se intenta ofrecer una contribución apreciable a la organización con el propósito de hacer conocer posibles alternativas de solución para mejorar la gestión administrativa y financiera de la misma.

El diagnóstico económico forma parte de un régimen o proceso de investigación cuyo trabajo es el de contribuir elementos que permitan conocer el contexto existente de la organización y predecir su futuro, lo cual resulta de gran utilidad para la estructura ya que por medio de esta observación se puede instruir las medidas correctivas para igualar y destacar rendimientos y producir de la mejor manera las fortalezas que presenta, a fin de llevar a cabo un procedimiento de operación que oriente la trayectoria de la estructura hacia el resultado de sus objetivos presentados.

### **Indicadores de Ingresos**

Con el indicador de ingresos se manifiesta la participación de los costos de los trabajadores que laboran en la empresa EP-MAPAS, de la cual se sabe que su financiamiento son fondos propios, lo indicadores de ingresos se obtienen a través de los recursos financieros que los representa como activos pasivos en la organización, siendo la recuperación de los activos, cada ingreso que se da, aumenta significativamente un incremento en el capital de la empresa. Si no se tiene un control establecido puede existir disminución en el capital, generando pérdidas.

**Cuadro 3- Indicadores de ingresos**

<b>Ingresos 2015</b>	<b>324.666.28</b>
<b>Ingresos 2016</b>	<b>400.111.05</b>
<b>Ingresos 2017</b>	<b>475.251.25</b>
<b>Ingresos 2018</b>	<b>501.011.02</b>
<b>Ingresos 2019</b>	<b>675.025.05</b>

**Egresos**

<b>Gastos</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Personal (empleados y trabajadores)</b>	<b>61, 210,97</b>	<b>65, 220,50</b>	<b>69, 320,75</b>	<b>70,450.50</b>	<b>90, 320,25</b>
<b>Bienes y servicios</b>	<b>239, 574,88</b>	<b>325, 821,99</b>	<b>375, 924,95</b>	<b>425, 251,85</b>	<b>550.358,90</b>
<b>Total</b>	<b>300, 785,85</b>	<b>391, 042,49</b>	<b>445, 245,7</b>	<b>495, 702,35</b>	<b>640, 679,15</b>

<b>Ingresos 2015</b>	<b>Gastos</b>	<b>Superávit / Déficit</b>
<b>324.666.28</b>	<b>300, 785,85</b>	<b>23,880.43</b>
<b>Ingresos 2016</b>		
<b>400.111.05</b>	<b>391, 042,49</b>	<b>9,06856</b>
<b>Ingresos 2017</b>		
<b>475.251.25</b>	<b>445, 245,7</b>	<b>30,00555</b>
<b>Ingresos 2018</b>		
<b>501.011.02</b>	<b>495, 702,35</b>	<b>5,30867</b>
<b>Ingresos 2019</b>		
<b>675.025.05</b>	<b>640, 679,15</b>	<b>34,3459</b>

**Los gastos totales de este servicio representan el 92.64% del ingreso total**

### **Indicadores de liquidez**

El indicador de liquidez cumple con su función de mostrar el porcentaje de los valores gastados en la organización que son financiados de forma corriente, la liquidez en la empresa es calificada y definida para saldar las deudas a corto plazo que han sido adquirido durante el tiempo establecido de esa misma forma se deberá saldar todas las deudas que estén pendiente antes de su vencimiento.

### **Cuadro 5**

#### **Indicadores de liquidez**

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Razón Corriente</b>	2,12	0,86	1,03	1,02	1,65
<b>Prueba acida</b>	2,09	0,84	1,01	1,00	1,62
<b>Capital Neto de trabajo</b>	20.222,38	6.999,13	1.215,10	933,35	22.857,01

Fuente: Elaboración propia con base a los estados financiero de la Empresa

Ep-mapas

#### **Fórmula Indicadores de liquidez**

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$$

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$$

$$\text{Capital Neto de Trabajo} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- ✓ **Razón Corriente:** La razón corriente es uno de los indicadores que utiliza la empresa EP-MAPAS para obtener información sobre los valores de liquidez de la organización, la razón corriente muestra el volumen que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones, económicas o deudas que se encuentran a corto plazo. La fórmula correcta para una verificación exitosa es cumplir con lo expuesto, es decir deberá tomar el activo corriente y dividirlo por el pasivo corriente, con esta forma obtendremos respuesta a nuestras inquietudes y así sabremos de cuantos activos corrientes dispone la empresa.
  
- ✓ **Prueba Ácida:** La prueba ácida es uno de los indicadores financieros expuestos para calcular la liquidez de una organización, para calcular su volumen de reembolso, y para hacer el concerniente análisis financiero. Uno de los elementos más significativos y quizás opuestos de la organización financiera de la organización son los recursos para encubrir los pasivos a corto plazo. Se considera de gran calidad que la organización disponga de los patrimonios necesarios en el supuesto que los consignatarios requieran los pasivos de un momento a otro.

La prueba ácida descarta el uso de inventario debido que en este proceso solo utiliza la cartera, solo trabaja con efectivo y con inversiones a corto o largo plazo según las necesidades de los inversionistas

- ✓ **Capital Neto de Trabajo:** El capital neto de trabajo es un indicador que utilizan todas las empresas, después de haber realizado sus pagos a todos sus pasivos que se da en el sistema a corto plazo dentro de la organización.

## Indicadores de Rentabilidad

El indicador de rentabilidad sirve para calcular los beneficios que se obtienen en la empresa y que se dan por medio de los fondos propios o que se obtienen del activo total de la empresa

**Cuadro 6**

### Indicadores de rentabilidad

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Rentabilidad del Patrimonio</b>	13,28	12,67	14,34	13,85	19,38
<b>Rentabilidad del Activo</b>	6,33	6,06	6,48	5,78	4,19

Fuente: Elaboración propia en base a los estados financiero de la Empresa

Ep-mapas

### Fórmula Indicadores de rentabilidad

**Rentabilidad del Patrimonio**  $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$

**Rentabilidad del Activo**  $\frac{\text{UODI}}{\text{Activo total promedio}}$

- ✓ **Rentabilidad del Patrimonio.** – La rentabilidad del patrimonio es el beneficio que obtienen los dueños o socios de la empresa, sobre la ganancia neta que obtienen luego de realizar una inversión, las cifras pueden cambiar dependiendo de los estados financieros.
- ✓ **Rentabilidad del Activo.** - La rentabilidad del activo se produce de las utilidades de la empresa sin importar, como hubiera sido financiada la organización en este caso puede haber estado con deudas o con patrimonio personal.

## **Diseño de investigación**

### **Tipo de Investigación**

#### **Investigación explicativa**

La investigación explicativa permite evaluar y medir la relación que existe entre variables de las cuales forman parte de la problemática de la investigación, esta investigación esta fundamenta para obtener información que determine las causas y por qué se origina el problema investigativo dentro de la Empresa EP-MAPAS del cantón Samborondón, además de hacer conocer los aspectos fundamentales de la realidad de la situación en que se encuentra la organización

Según el autor (Arias, 2012) define que:

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (p.26).

Según el autor la utilización de la investigación es precisa en el tema debido a que ayuda a buscar la problemática que se da en la empresa y a relacionar cual es el nexo que las une, busca lo esencial y da aportes a la búsqueda abriendo el campo de la investigación.

#### **Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva es utilizada con el fin de describir la problemática detallando cada una de las causas que se dan en la organización, ayuda al investigador a puntualizar las características del problema, realiza un análisis de lo que va a investigar y examina cada detalle sin olvidar ninguno. Según (Arias, 2006) Afirma que “Los estudios descriptivos miden de forma

independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación.” (p.25).

A través del análisis descriptivo el investigador tiene la posibilidad de descubrir la situación que aqueja la empresa que está siendo investigada y analizada, se detallan las causas y características para conocer con exactitud la problemática y así brindar una solución clara y precisa

### **Investigación Correlacional**

La investigación correlacional da a conocer la conducta que generan ambas variables, permite evaluar cada variable con el fin de obtener información clara y concisa, (Hernández, Fernández y Baptista , 2010) asegura que: “Los estudios correlacionales son una modalidad independiente de los descriptivos. (p, 26).

La investigación correlacional que define el autor, nos permite realizar los estudios convenientes de la empresa, conocer la situación por la que atraviesa la empresa y así dar solución inmediata para que los usuarios de la organización puedan acceder a los servicios con calidad

### **Población y muestra**

(Tamayo y Tamayo, 1997)“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”(p.114)

## Cuadro 1

### Distributivo de la población

Detalle	Cantidad
Usuarios Registrados en Base de Datos	35.751
Usuarios con Medidor	7.799
Usuarios sin Medidor	27.952
Usuarios del Cantón	1.861
Usuarios de Recintos	2.143
Total	75.506

Fuente: Empresa de Agua potable y alcantarillado de Samborondón

Elaborado por: Vargas Mazarán María José

Cada uno de los usuarios, son piezas claves e imprescindibles para el avance de la EPMAPAS; los usuarios son quienes permiten, a través del pago oportuno de sus planillas, emprender en nuevas obras como ampliaciones de redes de agua potable y alcantarillado sanitario, servicios básicos e indispensables para que nuestra población avance hacia una verdadera calidad de vida

### MUESTRA

(Tamayo, T. Y Tamayo, M , 1997) afirma que la muestra es: “El grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38)

$$n = \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1}$$

**Dónde:**

**N** =Población de estudio

**n** = Tamaño de la muestra

**E:** es el coeficiente del error que corresponde al (0,5)

Para nuestro análisis vamos a considerar los siguientes valores: el 5 % el error aceptable 0,05; e = 5% (0,05);

N =75.506

$$n = \frac{75.506}{(0.05)^2(75.506 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{75.506}{(0.0025) (74.506) + 1}$$

$$n = \frac{75.506}{0,188765 + 1}$$

$$n = \frac{75.506}{1.188765}$$

63,5

**n = 63,5** Es el tamaño de la muestra

## **Técnicas e instrumentos de investigación**

### **Entrevista**

Sandra Lozano, (2010) afirma que: “Es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa. Es una conversación formal que tiene una intencionalidad, deben fijarse objetivos.” (p,21).

La entrevista es un proceso de comunicación que permite obtener datos reales recaudados de los usuarios a quienes se les realizó este proceso, por medio de esta técnica el investigador obtiene información verídica sin estar interpretando datos erróneos, la conversación es de forma directa y específica siendo la forma más directa que tiene el investigador sobre la empresa EP-MAPAS.

La entrevista está dirigida al Gerente General de la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón, para obtener datos concisos y llegar a la solución de una forma más clara y concreta de acuerdo a la información proporcionada

## **Encuesta**

Aguirre C.M (2017) afirma que: La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. (p, 25).” Se elabora un cuestionario de diez preguntas, para que servirán de aporte al conocimiento de los investigadores, y obtener datos reales y verídicos, la información que se recoge en esta investigación viene a ser cuantitativa y cualitativa, porque cuantitativa porque recoge la información numérica y cualitativa se basa en la descripción de los números obtenidos, cabe acotar que luego de la descripción pasan por un proceso donde se tabula la información obtenida.

### **Entrevista Dirigida al Gerente General**

1. ¿Cómo define la atención al usuario en la empresa EP-MAPAS?
2. ¿Cómo cree Ud. que debería ser la atención al usuario?
3. ¿Qué ofrecen a sus mejores usuarios?
4. ¿Cree que por pertenecer a un estatus social existen preferencias para obtener un buen servicio en atención al usuario y por qué?
5. ¿Cuál es el trato que le ofrecen a un cliente difícil?
6. ¿Considera necesario capacitar en servicio y atención al usuario a los trabajadores de la empresa EP-MAPAS y por qué?
7. ¿Considera que los usuarios son respetuosos con los trabajadores de la empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón que presta los servicios básicos?

8. ¿Cuáles son los beneficios que ofrece la empresa EP-MAPAS a sus usuarios?
9. ¿Ha considerado implementar estrategias innovadoras para la eficiencia de los usuarios?
10. ¿La empresa debería evaluar el desempeño laboral de los trabajadores periódicamente?

**Encuesta realizada a los usuarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón**

**Objetivo:**

Proponer mejoras a la calidad de servicio de atención para obtener la satisfacción del usuario en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

**Ítem**

1. Totalmente en desacuerdo
  2. En desacuerdo
  3. Indiferente
  4. De acuerdo
  5. Totalmente de acuerdo
1. ¿Considera usted que los trabajadores de la empresa son siempre amables y brindan un servicio de calidad al usuario?
  2. ¿Cree usted que los departamentos de la Empresa EPMAPAS ofrecen a sus usuarios una atención de calidad, oportuna y a tiempo?
  3. ¿Está de acuerdo que cuando se presentan problemas en la empresa hay sincero interés por solucionarlo y brindar un servicio de calidad?
  4. ¿Cree usted conveniente que cuando existen reclamos en la empresa los trabajadores contestan oportunamente a los usuarios?

5. ¿Cree usted que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón se preocupa por satisfacer al usuario?
6. ¿Considera que los servicios que ofrece la empresa EPMAPAS están orientados a satisfacer al usuario?
7. ¿Le gustaría a usted que la empresa pública capacite al personal de atención al usuario?
8. ¿Considera usted que los servicios de mantenimiento que proporciona la empresa satisfacen al usuario?
9. ¿Cree importante implementar una propuesta de mejora a la calidad en el servicio de atención al usuario de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón?
10. ¿Considera de gran importancia la ejecución de la propuesta en la empresa de Agua Potable del cantón Samborondón EPMAPAS?

## CAPÍTULO IV

### Análisis e interpretación de los resultados

Tabla 1-Trabajadores de la empresa

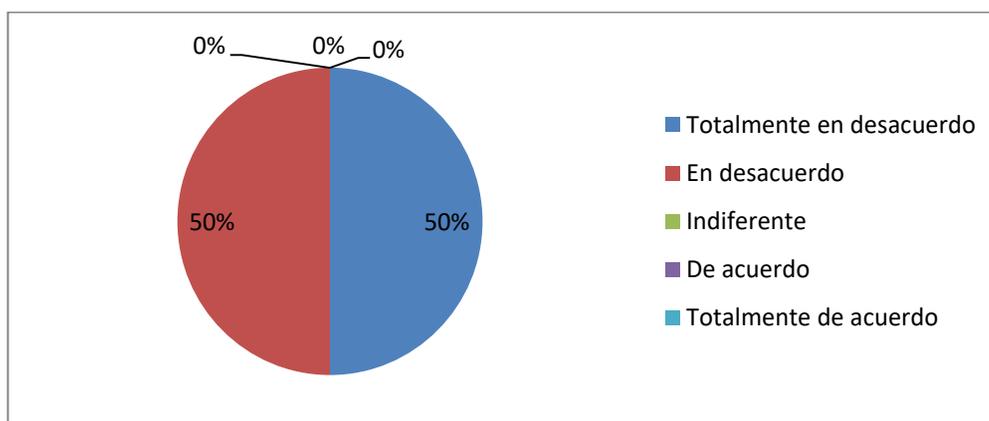
1. ¿Considera usted que los trabajadores de la empresa siempre son amables y brindan un servicio de calidad al usuario?			
CODIGO	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítems Nº1	Totalmente en desacuerdo	40	50%
	En desacuerdo	40	50%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	0	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%
	Total		80

Fuente: Empresa de Agua potable y alcantarillado de Samborondón

Elaborado por: Vargas Mazaran María José

Gráfico 1

Trabajadores de la empresa



#### Análisis

El estudio realizado a la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, manifiestan estar totalmente en desacuerdo al comprobar que la atención que brindan los trabajadores de la Organización no demuestran una buena atención además presta un mal servicio sin dar solución a sus inconvenientes.

**Tabla 2**

**Atención de calidad, oportuna y a tiempo**

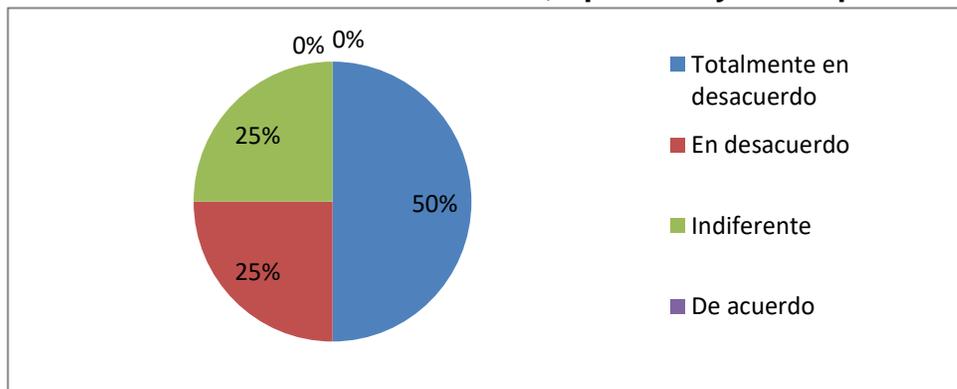
2. ¿Cree usted que los departamentos de la empresa EPMAPAS ofrecen a sus usuarios una atención de calidad, oportuna y a tiempo?			
CODIGO	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítems Nº2	Totalmente en desacuerdo	40	50%
	En desacuerdo	20	25%
	Indiferente	20	25%
	De acuerdo	0	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%
	Total	80	100%

**Fuente:** Empresa de Agua potable y alcantarillado de Samborondón

**Elaborado por:** Vargas Mazarán María José

**Gráfico 2**

**Atención de calidad, oportuna y a tiempo**



**Análisis**

El análisis de las encuestas determinó que los usuarios se encuentran totalmente en desacuerdo y disgustados por el trato que reciben al momento de acercarse a la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón, cada departamento que hay no ofrece a sus usuarios una atención de calidad, oportuna y a tiempo garantizando su seguridad, respetando sus derechos como ciudadano, y el bienestar que merecen, por ello han solicitado a Gerencia que los trabajadores que están a cargo reciban capacitaciones para que puedan atender las peticiones de cada habitante.

**Tabla 3**

**Problemas en la empresa**

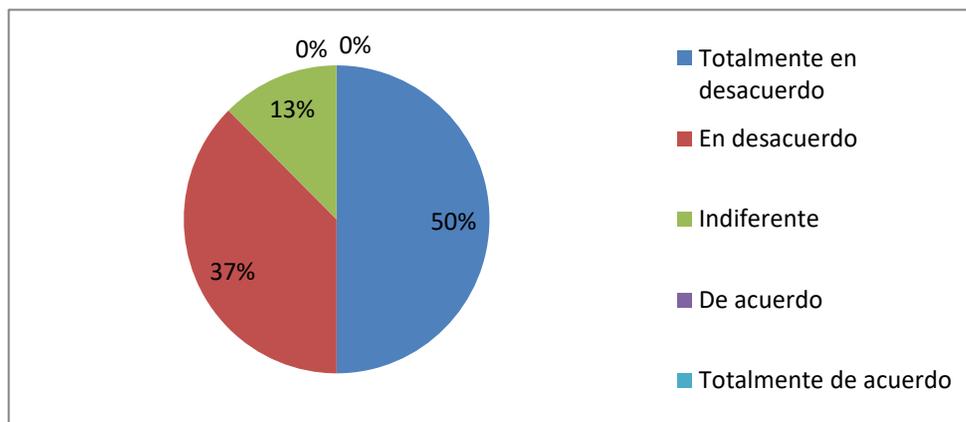
3. ¿Está de acuerdo que cuando se presentan problemas en la empresa hay sincero interés por solucionarlo y brindar un servicio de calidad?			
CODIGO	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítems Nº3	Totalmente en desacuerdo	40	50%
	En desacuerdo	30	37%
	Indiferente	10	13%
	De acuerdo	0	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%
	Total	80	100%

**Fuente:** Empresa de Agua potable y alcantarillado de Samborondón

**Elaborado por:** Vargas Mazarán María José

**Gráfico 3**

**Problemas en la empresa**



**Análisis**

El estudio que la Empresa de EP-MAPAS realizó a los usuarios de la localidad fue en base a una encuesta para determinar los valores reales, dando como resultado que la mayoría se encuentran totalmente en desacuerdo algunos hasta le es indiferente el tema debido a que no existe un conocimiento básico, por ello acota que los trabajadores cuando sienten que la empresa está pasando por problemas no hay un interés sincero de brindar solución a cada servicio, así que es necesario que la empresa tome medidas para dar solución ante los inconvenientes que se manifiestan.

**Tabla 4**

**Reclamos en la empresa**

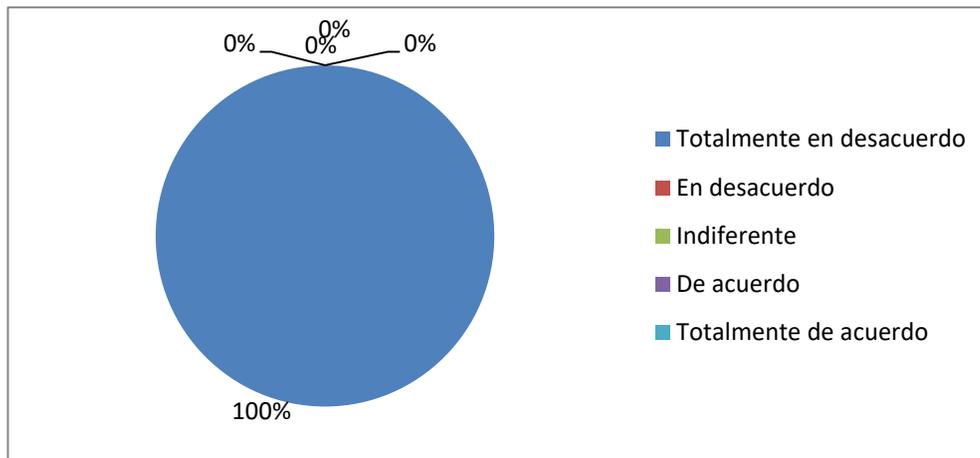
4. ¿Cree usted conveniente que cuando existen reclamos en la empresa los trabajadores contestan oportunamente a los usuarios?			
CODIGO	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítems N <sup>a</sup> 4	Totalmente en desacuerdo	80	100%
	En desacuerdo	0	0%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	0	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%
	Total		80

**Fuente:** Empresa de Agua potable y alcantarillado de Samborondón

**Elaborado por:** Vargas Mazarán María José

**Gráfico 4**

**Reclamos en la empresa**



**Análisis**

El análisis de la encuesta dio como resultado que los usuarios están totalmente en desacuerdo y afirma que cuando existen reclamos en la empresa los trabajadores no contestan oportunamente a los usuarios, molestando este acto de irresponsabilidad que presenta, la atención debe de ser amable sin perjuicio ni discriminación, se solicita que la empresa tome medidas determinantes ante esta situación

**Tabla 5**

**Satisfacer al usuario**

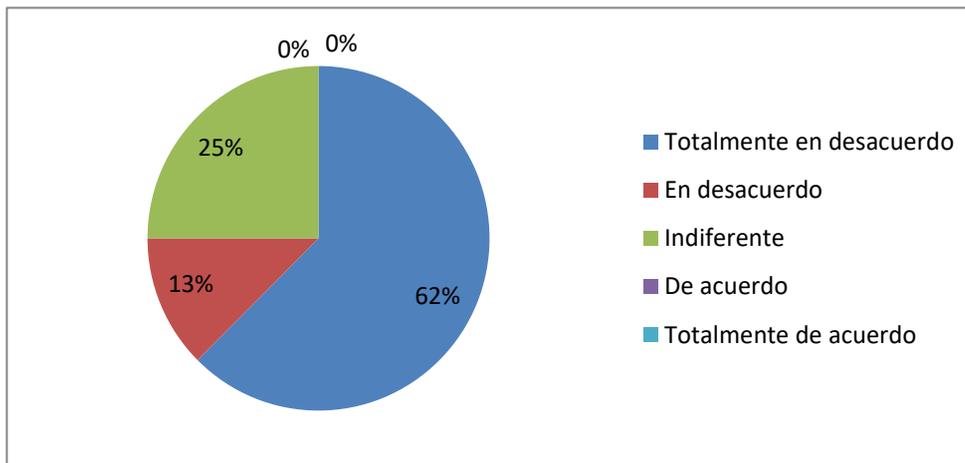
5. ¿Cree usted que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón se preocupa por satisfacer al usuario?			
CODIGO	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítems Nº5	Totalmente en desacuerdo	50	62%
	En desacuerdo	10	13%
	Indiferente	20	25%
	De acuerdo	0	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%
	Total		80

**Fuente:** Empresa de Agua potable y alcantarillado de Samborondón

**Elaborado por:** Vargas Mazarán María José

**Gráfico 5**

**Satisfacer al usuario**



**Análisis**

Los resultados de la encuesta muestran que los usuarios están totalmente en desacuerdo y consideran que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón no se preocupa por satisfacer al usuario, es decir en brindarles un servicio oportuno de calidad y a tiempo, es necesario capacitar a los funcionarios para que el inconveniente tenga solución.

**Tabla 6**

**Servicios que ofrece la empresa EP-MAPAS**

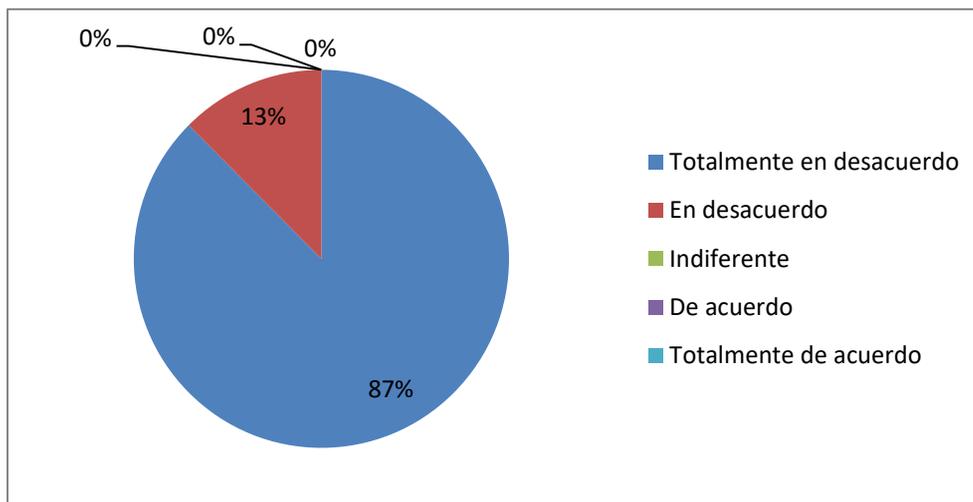
6. ¿Considera que los servicios que ofrece la empresa EPMAPAS están orientados a satisfacer al usuario?			
CODIGO	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítems N°6	Totalmente en desacuerdo	70	87%
	En desacuerdo	10	13%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	0	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%
	Total	80	100%

**Fuente:** Empresa de Agua potable y alcantarillado de Samborondón

**Elaborado por:** Vargas Mazarán María José

**Gráfico 6**

**Servicios que ofrece la empresa EP-MAPAS**



**Análisis**

Los resultados que se produjeron por el desarrollo de la encuesta dirigida a los usuarios muestra que están totalmente en desacuerdo con los servicios que ofrece la empresa EP-MAPAS debido a que no están orientados a satisfacer al usuario y dar solución viable a la investigación, cada uno de los usuarios realiza una sugerencia al departamento de gerencia para que pueda implementar estrategias y que la empresa no pierda credibilidad.

**Tabla 7**

**Capacitar al personal de atención al usuario**

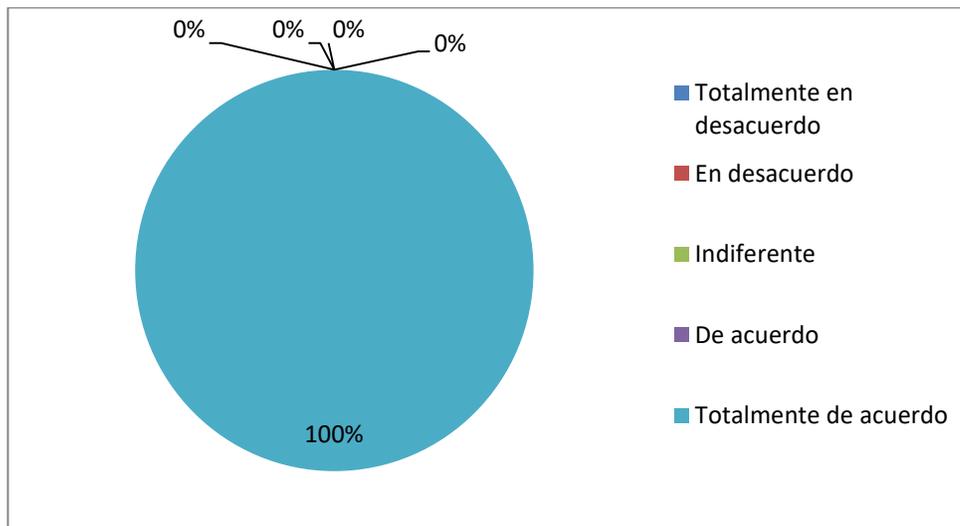
7. ¿Le gustaría a usted que la empresa pública realice capacitaciones al personal de atención al usuario?			
CODIGO	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítems N°7	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	0	0%
	Totalmente de acuerdo	80	100%
	Total	80	100%

**Fuente:** Empresa de Agua potable y alcantarillado de Samborondón

**Elaborado por:** Vargas Mazaran María José

**Gráfico 7**

**Capacitación al personal de Atención al Usuario**



**Análisis**

El estudio que realiza la empresa a los usuarios de la localidad muestra aceptación y están totalmente de acuerdo en que les gustaría que la empresa pública capacite al personal de atención al usuario y las diferentes áreas que prestan servicio a la comunidad, garantizando bienestar a la empresa y a los usuarios.

**Tabla 8**

**Servicios de mantenimiento**

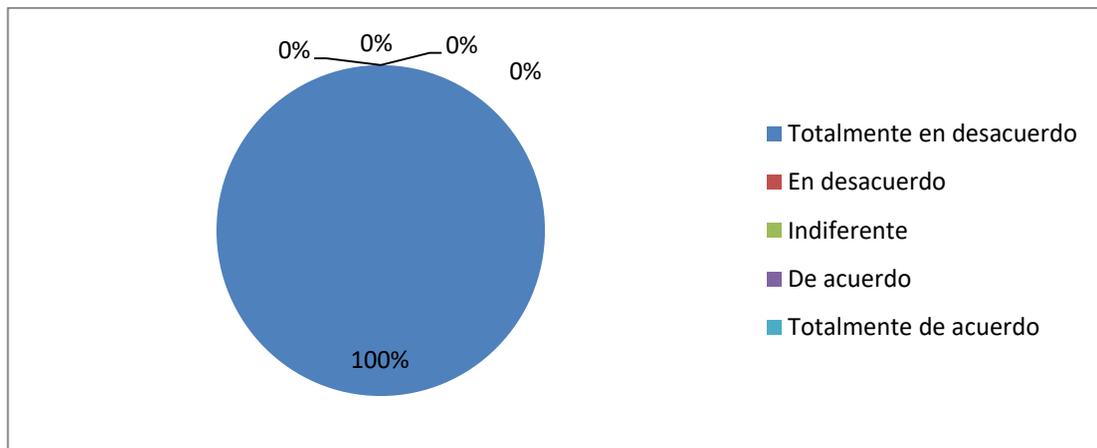
8. ¿Considera usted que los servicios que proporciona la empresa satisfacen a los usuarios?			
CODIGO	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítems Nº8	Totalmente en desacuerdo	80	100%
	En desacuerdo	0	0%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	0	0%
	Totalmente de acuerdo	0	0%
	Total		80

**Fuente:** Empresa de Agua potable y alcantarillado de Samborondón

**Elaborado por:** Vargas Mazarán María José

**Gráfico 8**

**Servicios de mantenimiento**



**Análisis**

La Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón realizó una encuesta para verificar las falencias que ocurren dentro de la organización, mediante la cual se elaboró una encuesta dirigida a los usuarios de la localidad, mostrando como resultado que los usuarios se encuentran totalmente en desacuerdo y consideran que la entidad que presta los servicios no satisfacen las expectativas de los usuarios, por lo que se hace necesario que se les brinde una atención oportuna, para mantener una buena relación dentro y fuera de la empresa

**Tabla 9**

**Propuesta de mejora a la calidad en el servicio de atención al usuario**

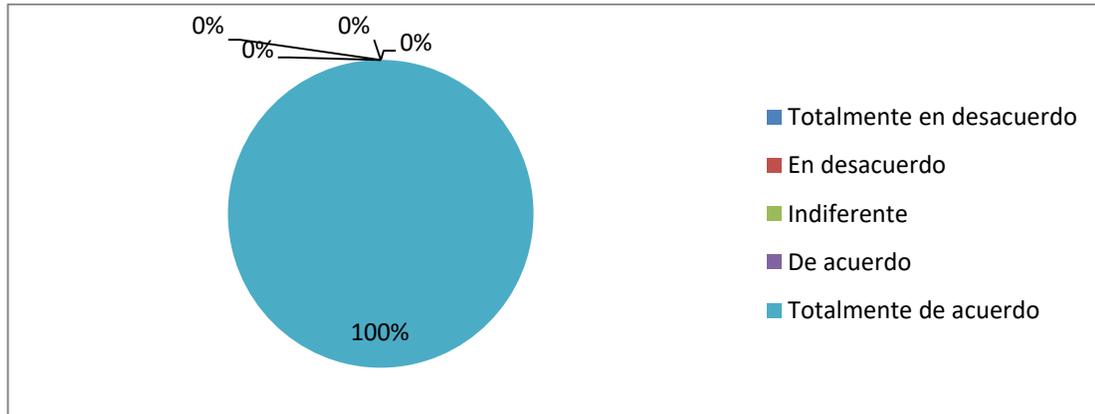
9. ¿Cree importante implementar una propuesta de mejora a la calidad en el servicio de atención al usuario de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón.?			
CODIGO	CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ítems Nº9	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	0	0%
	Totalmente de acuerdo	80	100%
	Total	80	100%

**Fuente:** Empresa de Agua potable y alcantarillado de Samborondón

**Elaborado por:** Vargas Mazaran María José

**GRÁFICO 9**

**PROPUESTA DE MEJORA A LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO**



**Análisis**

El análisis de la encuesta realizada a los usuarios manifiesta que se muestran totalmente de acuerdo y consideran que es importante implementar una propuesta de mejora a la calidad en el servicio de atención al usuario de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, para brindar un servicio de calidad.

**Tabla 10**

**Ejecución de la propuesta**

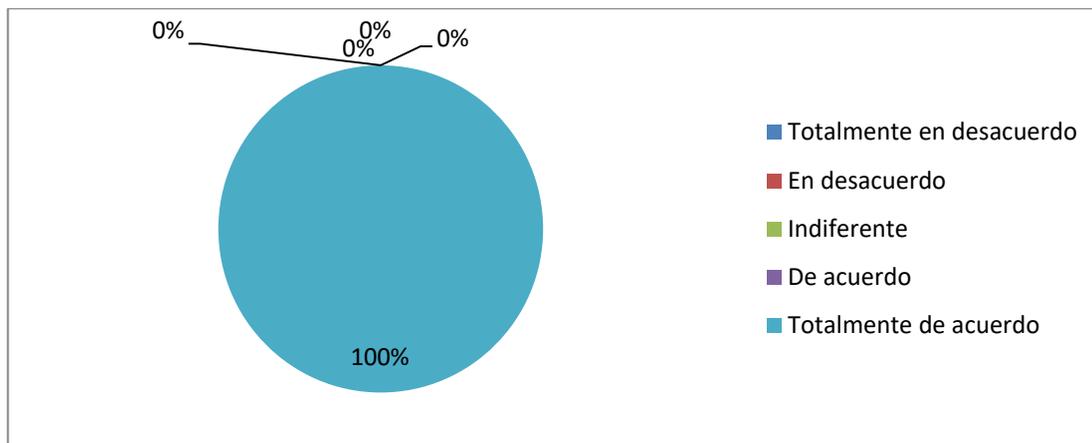
<b>10. ¿Considera de gran importancia la ejecución de la propuesta en la empresa de Agua Potable del cantón Samborondón EPMAPAS?</b>			
<b>CODIGO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Ítems Nª10</b>	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	0	0%
	Totalmente de acuerdo	80	100%
	Total	80	100%

**Fuente:** Empresa de Agua potable y alcantarillado de Samborondón

**Elaborado por:** Vargas Mazaran María José

**Gráfico 10**

**Ejecución de la propuesta**



**Análisis**

El estudio realizado a la empresa EP-MAPAS, da como resultado que los usuarios consideran de gran importancia la ejecución de la propuesta en la empresa de Agua Potable del cantón Samborondón, están totalmente de acuerdo en que se realice este procedimiento, con la finalidad de recibir un mejor trato a la hora que se acerquen a realizar sus respectivos pagos, reclamos, asesoría.

## **Recursos Propuesta**

Propuesta de mejoras a la calidad en el servicio de atención al usuario de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón.

### **Datos informativos**

**Empresa:** Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado

**Cantón:** Samborondón

**Dirección:** Bolívar y 31 de octubre

**Tutor:** Ing. Com. Silvia Delgado Vera, Mgs.

**Equipo técnico responsable:** María José Vargas Mazaran

**Tiempo estimado:** 4 meses

**Costo de la Propuesta:** 268

### **Justificación**

Para el desarrollo de la investigación se realizó una encuesta a los usuarios de la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón, para verificar y determinar cuáles son los factores que afectan e intervienen en la atención del usuario, después de realizar la verificación correspondiente se determinó que existe problemas con los trabajadores de la empresa que no realizan un buen servicio dentro de la organización. Se procedió un Manual de capacitación dirigido a los gerentes, administradores y mandos medio de la empresa.

Los resultados obtenidos de las encuestas, realizadas a los usuarios que visitan las instalaciones de la empresa determinó que los trabajadores no tienen las capacidades para cumplir con las funciones y que incluso no son profesionales para desarrollar este proceso, es preciso que durante la contratación del personal el perfil debe ser acorde a las funciones que

determina cada área o departamento de la organización, no es conveniente que cualquier persona sin previa capacitación atienda a los usuarios, ya que esto ocasiona malestar en general tanto en los usuarios como en toda la empresa.

La empresa EP-MAPAS debe contar con una evaluación de desempeño para que exista mejora continua en el desarrollo del trabajador, es necesaria para establecer la presencia de la problemática en cuanto a la unión de los trabajadores en la empresa, gracias a la evaluación de desempeño se logra identificar los tipos de problemas de los trabajadores evaluados, sus debilidades, fortalezas y capacidades.

Los trabajadores consideran importante como política de la organización, elevar los estándares de compromiso y eficiencia del personal de la empresa EP-MAPAS. Por tal motivo se ha considerado necesario la ejecución de una propuesta de mejora a la calidad en el servicio de atención al usuario de la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, funcionará como herramienta para mejorar la calidad del servicio, y contar con un nivel de satisfacción alto superando las expectativas de los usuarios.

### **Objetivo General**

Proponer mejoras a la calidad de servicio de atención para conseguir la satisfacción del usuario en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Samborondón.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar la situación actual de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón.
- Examinar la situación interna de la empresa EP-MAPAS
- Desarrollar un plan de mejoramiento de calidad para el servicio de atención al usuario.
- Evaluar las características principales del plan de mejoras en la empresa.

### **Recursos Humanos**

La propuesta se llevará a cabo gracias al permiso de las autoridades que laboran en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, contando con su apoyo para llevar a cabo este proyecto, con el fin de mejorar la calidad en el servicio de atención al usuario

### **Materiales**

Para la elaboración de la propuesta se utilizaron los siguientes materiales que se detallan a continuación.

Tabla nº 11

#### **Materiales**

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>
Computadora – Laptops	1
Esferos	2
Hojas	2 resmas
Impresora	1
Cuaderno de apuntes	1

**Elaborado por: Vargas Mazaran María José**

### **Económico**

La propuesta no tendrá un costo exagerado, debido a que cuenta con el apoyo incondicional del gerente de la empresa, cada departamento o área aporta con conocimiento para que el desarrollo del proyecto, el objetivo es obtener conocimiento y detectar las causas de la problemática de la investigación, y proponer un plan de mejoras para el servicio de atención al usuario.

### **Socio – Cultural**

El desarrollo de la investigación ha identificado el aspecto socio cultural, que permite contribuir a mejorar en la empresa EP-MAPAS. Una de sus principales funciones dentro de la organización es que los servicios que oferta la entidad garantiza la satisfacción de los usuarios, acoplándose a las diferentes capacidades que tienen sin importar su estatus social. El beneficio que ofrece la empresa a sus usuarios, satisface las necesidades garantizando la calidad, seguridad y bienestar de los usuarios y comunidad.

### **Organización**

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, cuenta con un personal que se está capacitando, para brindar una buena atención al usuario de la empresa, está establecida bajo estatutos y acuerdos que dispone la ley para su funcionamiento.

### **Tecnología**

Es necesario que la empresa implemente tecnología en sus áreas de vigilancia para generar atención de calidad e innovadora, la tecnología hoy en día ha evolucionado a pasos enormes y crea un vínculo con el usuario, es necesario saber escoger que tipo de tecnología es la que se debe de implementar en el desarrollo de la investigación. El éxito de la empresa depende de la atención que preste el personal y de las tecnologías que estén a disposición de los usuarios.

### **Legal**

En el ámbito legal la investigación cuenta con el aporte y las leyes necesarias para su ejecución, ya que se encuentran dirigidas a mejorar el bienestar de los usuarios, los estatutos establecidos por la ley la empresa se las debe acatar, mejorar en todos sus ámbitos, social, económico, laboral que avalen la seguridad de todos los miembros de la organización ante el desarrollo de las actividades.

### **Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta**

Para determinar en qué situación se encuentra la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón se procede a realizar un plan de monitoreo y evaluación de la propuesta, e indicar cuales son las medidas adecuadas para dar solución ante la problemática, es necesario e importante tomar medidas correctivas, para un buen desarrollo y ambiente saludable entre usuario y trabajador.

La empresa EP-MAPAS, se encarga de evaluar cada indicador de la propuesta a cada área de la organización y determinar si el proyecto es factible para la empresa y para su localidad, todo tipo de indicador es resuelto por los expertos en la rama garantiza una atención de calidad.

**Tabla 11**

**Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>PLAN DE EVALUACIÓN</b>
<b>1. ¿Qué evaluar?</b>	Se evaluará las áreas de facturación, financiero, administrativo tesorería, bodega, laboratorio, dirección técnica y el departamento de operadores,
<b>2. ¿Por qué evaluar?</b>	Por qué es necesario realizar un monitoreo de evaluación para determinar los factores internos que afectan la empresa
<b>3. ¿Para qué evaluar?</b>	Para obtener información correcta y tomar procedimiento sobre los factores que aquejan la empresa y dar solución a la problemática
<b>4. ¿Quién evalúa?</b>	Vargas Mazaran María José
<b>5. ¿Cuándo evaluar?</b>	Cada tres meses
<b>6. ¿Cómo evaluar?</b>	De manera teórica y práctica, con una simulación de atención al usuario
<b>7. ¿Cuáles son las fuentes de información para detectar la necesidad de capacitación??</b>	El personal que brinda atención al usuario ...

**Elaborado por:** Vargas Mazaran María José

**Finalidad de los planes de mejoramiento**

El propósito de los planes de mejoramiento es desarrollar un ambiente adecuado y colaborativo entre los trabajadores de la empresa, desarrollar una comunicación con la seguridad y confianza que se debe de crear, un ambiente armonioso es la garantía de una buena atención a los usuarios de la empresa EP-MAPAS.

La excelencia de una organización depende del desarrollo de una planificación adecuada y del desarrollo de un plan de mejoras para evaluar la calidad del servicio y de los suministros que esta adquiere, el proceso es claro y simple se requiere de disciplina y de estrategias para desarrollar el plan, cada característica e indicador será evaluado a través de la observación como técnica de investigación garantizando los valores que se obtendrá.

### **Importancia del mejoramiento continuo**

La importancia del mejoramiento continuo en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, se fundamenta en un conjunto de operaciones que realizan diariamente los funcionarios de cada departamento, permitiendo que la empresa sea más competitiva en cuanto a lograr una buena satisfacción de los usuarios.

La mejora continua debe de integrarse en la cultura de la empresa siendo parte de una filosofía de vida, este proceso ocurrirá durante el cambio que se desarrolle, pero para que esto ocurra los trabajadores deberán estar convencidos y consientes que los beneficios que presta la empresa son para mejorar la calidad del servicio en la atención al usuario, es conveniente que el departamento de gerencia, motive y capacite a los trabajadores, les facilite las herramientas y procedimientos necesarios para su ejecución, así como la oportunidad de decidir y realizar cambios cuando la situación lo amerite, con el objetivo de brindar una correcta satisfacción a los usuarios.



# Manual de Capacitación

para mejoras a la calidad en el servicio de atención al usuario de la  
Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado  
del Cantón Samborondón



## **INTRODUCCIÓN**

Se implementó una Propuesta de Mejoras a la Calidad en el Servicio de Atención al Usuario de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón basada en un Manual de Capacitación dirigido a los trabajadores de las áreas tales como: gerencia general, gerencia comercial, sistemas y administradores, desde el cargo más complejo hasta el más avanzado tendrá la opción de participar en talleres charlas informativas, charlas motivadoras y valores corporativos esenciales para el funcionamiento de la empresa además de realizar actividades y simulacros.

La propuesta como capacitación orientará a los servidores público, facilitando un conjunto de técnicas, estrategias y métodos que facilitaran una correcta atención al usuario, además de incorporar tecnología de última generación, y nuevos valores que garantizan excelencia desde el primer instante. La incorporación que se realiza tras el desarrollo de todo el proceso expuesto en la investigación servirá para lograr que el personal de la organización brinde y ayude respondiendo a las exigencias y expectativas de los usuarios de la localidad.

La capacitación permitirá el desarrollo de nuevas habilidades y destrezas de los trabajadores, fomentará un ambiente armonioso y satisfactorio, se adjudicará talleres y actividades como simulacro dentro de la entidad cooperante, se presentara un análisis de las funciones que realiza cada trabajador, participarán en grupos e individuales con la finalidad de exponer las falencias que presentan en sus áreas, cada característica expuesta tendrá una solución, además se presentara una lista de valores que debe tener presente todo el personal, es así como la persona que lidera la capacitación deberá ser profesional en su rama de la cual debe diagnosticar, implementar y evaluar.

Al referirse del capacitador y su función dentro de la empresa, anotará que al ingresar a la empresa deberá realizar una observación y si es posible una evaluación de previo conocimiento para saber cuál es su opción o su capacidad de trabajo, es así que al final el capacitador realiza una evaluación final para entregar como registro de los cambios efectuados, los avances, las causas, y consecuencias que aquejan a la organización, mediante la entrega de un informe al gerente general o encargado de controlar las funciones de los trabajadores, quien tomará una medida exacta, si hay la posibilidad de que se integre al personal o se despida, el proceso no es fácil pero servirá de ayuda para mejorar la atención primordial de los usuarios de la empresa pública de agua potable y alcantarillado del cantón Samborondón.

Se determinará por alta gerencia una reunión semanal para repasar lo que ha ocurrido durante la semana y responder ante las inquietudes y situaciones que se presenta día a día y así dar solución a la problemática.

### **Objetivo General**

Desarrollar un manual de capacitación para generar una buena atención a los usuarios de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón

### **Objetivos específicos**

- ✓ Implementar estrategias, técnicas o métodos para una correcta satisfacción a los usuarios de la organización
- ✓ Desarrollar conocimiento en los trabajadores de la empresa a fin de ofrecer una atención personalizada y además conocer todo lo relacionado al sistema de relaciones humanas.
- ✓ Brindar atención de calidad a los usuarios de la localidad garantizando su seguridad
- ✓ Reconocer cuales son las estrategias o técnicas implementadas en la capacitación para la mejora de atención al usuario.

### **Misión**

Ofrecer una capacitación de calidad confiabilidad y responsabilidad a los usuarios de la empresa EP-MAPAS, y cumplir con las expectativas acordadas por el usuario.

### **Visión**

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional como la mejor empresa de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Samborondón, prestando los mejores servicios de calidad y de atención a los usuarios en sus respectivos sectores.

### **CAPACITACIÓN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

<b>Mes / Fecha</b>	<b>Actividad</b>
Agosto	Diagnosticar la situación actual a través de una evaluación previa. Realizar una capacitación a los trabajadores de la Empresa EP-MAPAS.
Septiembre	Realizar talleres, charlas, simulacros, y actividades, además de implementar valores a la empresa.
Octubre	Retroalimentación de las charlas informativas con ayuda de la tecnología
noviembre	Realizar la evaluación final de los sucesos y acontecimientos de la empresa para determinar el factor problemática, y dar solución inmediata.

<b>CURSO</b>	<b>Área</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>CAPACITADOR</b>	<b>DURACION</b>	<b>COSTO</b>	<b>HERRAMIENTAS</b>	<b>DIRIGIDO A</b>
Servicio de atención al usuario	Departamento de Atención al Usuario	Presencial	Psicólogo de la empresa EP-MAPAS	15 horas. Por participante	Por definir	Talleres Charlas Actividades Simulacros	Gerente General, Comercial y Trabajadores de todas las áreas
Comunicación interna							
Definiciones básicas de los servicios básicos de la Atención al usuario Reconocimiento de los usuarios Servicios básicos Departamento de quejas Estrategias y técnicas de capacitación al personal de la empresa Líder Trabajo en grupo Plan de mejoras Plan de negociación Resolución de conflictos					Capacitador de SECAP		
Estrategias, técnicas y métodos para una atención de calidad en la empresa EP-MAPAS					15 horas. Por participante		
Simulacros							
Técnicas de Orientación	Formación a distancia	Psicólogo	15 hrs. participante	X	E-learning	Gerente General y dueño de la empresa	

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nombre del Evaluador: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

EVALUACION DE DESEMPEÑO								
Nombre del participante				Capacidades a evaluar				
Servicio de atención al usuario	Relaciones humanas	Trabajo en equipo	Estimulación	Conocimiento del cargo	Conocimiento de la asistencia	Promedio	Evaluación	Áreas a reforzar

**Observaciones:**

---

**Puntuación:**

Excelente..... 4

Bueno..... 3

Regular..... 2

Mala..... 1

**DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

**DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION**

**DATOS GENERALES**

<b>DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION</b>	
<b>DATOS GENERALES</b>	
<b>CARGO DEL TRABAJADOR</b>	
<b>FECHA DEL DIAGNÓSTICO:</b>	
<b>NOMBRE DEL TRABAJADOR:</b>	
<b>FECHA DE INGRESO :</b>	
<b>HORARIO:</b>	
<b>DETECCIÓN DE NECESIDADES DE MEJORA</b>	
<b>LIMITACIONES PARA REALIZAR EL TRABAJO</b>	<b>DETALLE LA CAUSA DEL PROBLEMA</b>

	<b>INSTRUCCIONES</b>	<b>ACTITUDES</b>

	<b>NIVEL</b>			
<b>CURSO</b>	<b>BASICO</b>	<b>INTERMEDIO</b>	<b>AVANZADO</b>	<b>NECESIDAD</b>
Periodo de atención				
Servicio al usuario				
Actitud con los Usuarios				
Liderazgo				

Trabajo en grupo				
Técnicas de Mejora negociación y resolución de conflictos				
Otros				
<b>CURSOS COMPLEMENTARIOS</b>				

<b>Cursos de actualización o especialización requeridos para el puesto de trabajo</b>		
<b>CURSO</b>	<b>CONTENIDO</b>	
<b>CALENDARIZACIÓN</b>		
Fecha y horario para realizar la capacitación		
<b>CURSO</b>	<b>FECHA</b>	<b>DURACIÓN</b>

## Registro de quejas por parte del personal

Manejo de quejas

---

Datos del usuario

---

Nombre y Apellido:

---

Dirección:

---

Teléfono:

Celular:

Fecha de nacimiento:

---

E-mail:

---

### PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

Descripción: \_\_\_\_\_

---

---

---

Fecha: \_\_\_\_\_ Área responsable: \_\_\_\_\_

Nombre del trabajador que recepción la queja:

\_\_\_\_\_

Solución brindada

Descripción: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre del trabajador o responsable de brindar la solución y realizar el seguimiento:

\_\_\_\_\_

El usuario se mostró, respecto a la solución brindada:

Totalmente satisfecho

Ni satisfecho y Ni insatisfecho

Insatisfecho.....

Totalmente insatisfecho

## CARTILLA DE AUTOEVALUACIÓN EN CALIDAD DE LOS SERVICIOS

### Instrucciones:

1. Lea atentamente cada una de las siguientes preguntas vinculadas a la calidad de los servicios y responda de la forma más críticamente posible si su empresa se encuentra cumpliendo o no con las buenas prácticas presentadas.
2. Realiza el cálculo explicado en “Porcentaje obtenido” al final de la cartilla de autoevaluación.
3. Verifique el resultado de la autoevaluación de acuerdo a la tabla “Interpretación de resultados”.

		SI	NO
<b>CONOCER AL CLIENTE</b>	La empresa cuenta con alguna herramienta o método que permita almacenar la información de mis usuarios?		
	¿El personal se encuentra capacitado para solicitar información a los clientes (como datos personales, edad, distrito, si es la primera vez que nos visita, que tipo de servicio requiere, etc.) a fin de armar y actualizar la base de datos de los mismos?		
	¿La empresa mantiene actualizada la base de datos de los usuarios?		
	¿La empresa realiza encuestas con el objetivo de definir público objetivo?		
	¿La empresa ha determinado cuáles son las expectativas de los usuarios?		
	¿Realizo -periódicamente- encuestas de satisfacción al usuario?		
	¿Adecuo los servicios que ofrezco a las características, gustos y preferencias de los clientes?		

		SI	NO
<b>PROGRAMA DE SERVICIO Y MEJORA EN LOS PROCESOS</b>	¿La empresa ha definido qué servicios brinda y cuáles son sus principales características?		
	¿La empresa ha identificado cuáles son los procesos críticos de la empresa?		
	¿La empresa ha definido los procesos y estándares de calidad en los servicios que brinda?		
	¿Existen manuales donde los diferentes procesos estén debidamente detallados?		
	¿Todos los niveles de la organización tienen acceso a estos manuales?		
	¿Los procedimientos y estándares son conocidos y aplicados por el personal?		
	¿La empresa incentiva al personal para que mejoren los procesos en los que están involucrados?		
	¿La empresa maneja procesos con sus proveedores y distribuidores para asegurar la calidad de lo que ofrece?		
	¿La empresa ha determinado quién es su competencia directa?		
	¿Se ha identificado en qué es fuerte la competencia?		
	¿La empresa ha determinado aquello que la diferencia positivamente de su competencia?		
	¿La empresa aprovecha sus fortalezas para ofrecer servicios de calidad?		
	¿La empresa cuenta con una identidad particular y un adecuado posicionamiento?		
	¿La empresa evalúa periódicamente sus procesos?		
	¿Toma alguna acción correctiva y de mejora en caso que el proceso no esté siendo eficiente?		

	¿La empresa cuenta con un programa de servicios de calidad?		
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>COMUNICACIÓN</b>	¿Existe una adecuada y fluida comunicación entre los diferentes niveles en la empresa?		
	¿Se ha comunicado eficientemente los objetivos de la empresa a los trabajadores?		
	¿En todos los niveles de la empresa los objetivos que persigue la organización son claros?		
	¿La gerencia maneja un adecuado plan de contactos?		
	¿La empresa cuenta con un procedimiento de manejo de quejas que es aplicado eficientemente por el personal?		
	¿El personal de contacto presta atención al momento de recibir una queja (tomar nota de la situación descrita) y muestra interés en ayudar al cliente?		
	¿El personal realiza seguimiento a las quejas, hasta asegurarse de que la misma fue debidamente solucionada?		
	¿La empresa lleva un reporte de las quejas efectuadas por los usuarios y, adicionalmente, de las soluciones presentadas?		
	¿La empresa cuenta con un buzón de quejas y sugerencias?		
	La empresa cuenta con formatos para el registro de quejas y su respectivo seguimiento?		
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Técnicas</b>	¿La empresa cuenta y contrata personal capacitado y con destrezas para atender satisfactoriamente al usuario?		

¿La empresa recluta al personal siguiendo una normativa previamente establecida?		
¿El personal cuenta con una adecuada comunicación verbal y no verbal?		
¿La empresa se preocupa y busca brindar ambientes adecuado de trabajo?		
¿La empresa promueve el empoderamiento a los trabajadores?		
¿La empresa ha determinado los puestos de trabajo necesarios para su funcionamiento?		
¿La empresa ha determinado -en un manual- las principales funciones por cada puesto de trabajo requerido?		
De acuerdo a su tipo, tamaño y políticas, ¿la empresa ha documentado el perfil del personal requerido para la óptima atención al cliente?		
¿La empresa brinda capacitaciones y entrenamientos de calidad en el servicio -de forma periódica- al personal?		
¿La empresa otorga remuneraciones justas y beneficios de acuerdo a ley?		
¿La empresa otorga premios y reconocimientos por buen desempeño laboral?		
¿Todo el personal se encuentra debidamente uniformado?		
¿El personal se encuentra motivado?		
¿El personal tiene la posibilidad de ascensos dentro de la empresa?		
¿La empresa efectúa, continuamente, evaluaciones de desempeño laboral y toma acciones correctivas?		
¿La empresa efectúa mediciones continuas del nivel de satisfacción del empleado?		

		SI	NO
<b>Liderazgo</b>	Los jefes delegan responsabilidades a los miembros de sus respectivos equipos?		
	¿La empresa fomenta la delegación de responsabilidades entre los diferentes niveles de la organización?		
	¿En la empresa existe una congruencia entre los valores que se quieren aplicar y los que se fomentan en los equipo de trabajo?		
	¿Los jefes son receptivos a las opiniones de las demás personas?		
	¿La empresa incentiva a los empleados a proponer soluciones y mejoras?		
	En términos generales, ¿se considera que los gerentes, administrados y mandos medios de la empresa poseen liderazgo?		
		SI	NO
<b>Trabajo en equipo</b>	¿La empresa arma equipos de trabajo y promueve el trabajo en equipo?		
	¿Los gerentes se encuentran convencidos de que el trabajo en equipo es más eficiente que el individual?		
	¿Los equipos, dentro de la empresa, tienen claras sus funciones y objetivos?		
	¿Los equipos son eficientes en el desempeño de sus funciones?		
	¿La empresa mide los resultados obtenidos por los equipos de trabajo?		
	En caso sea necesario, ¿la empresa realiza ajustes en los equipos de trabajo?		

		SI	NO
<b>Negociación</b>	¿La empresa cuenta con procesos de negociación establecidos y documentados en el manual??		
	¿Dentro de los diferentes niveles de la empresa se reconoce la importancia de una buena negociación y la resolución de conflictos?		
	¿La empresa promueva el respeto y las actitudes correctas ante para la resolución de conflictos y negociaciones?		
	¿En la empresa un buen ambiente laboral va de la mano con la resolución adecuada de los conflictos laborales?		
	¿La empresa fomenta la resolución de problemas entre los empleados a través de la negociación??		
	¿La empresa fomenta la presentación de propuestas de solución por parte de los empleados?		
	¿Los jefes de áreas buscan resolver conflictos de forma eficiente para evitar la insatisfacción y desmotivación entre los empleados?		

**Porcentaje obtenido:**

(Total de Respuestas "Si" / 70) \*100 = Porcentaje obtenido

(  / 70 ) \*100 =

**Interpretación de los resultados del test de autoevaluación:**

<b>RANGO DE RESULTADOS</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Menos de 25%	La percepción de la calidad no es una fortaleza en su empresa. Tiene que desarrollar nuevos parámetros que se ajusten mejor a las necesidades de un mercado muy cambiante y exigente. Hay que recordar que un buen usuario es un activo invaluable y en la medida que queramos retenerlo, tendremos que esforzarnos en ofrecerles una imagen de calidad integral.
De 25 % a 50 %	Se tiene una percepción básica acerca de los niveles de calidad requeridos. Hay muchos aspectos que necesitan ser mejor conocidos y desarrollados para poder acercarse mejor a las expectativas de los usuarios.
De 50 % a 75%	Hay un conocimiento rescatable de las buenas prácticas orientadas a ofrecer servicios de calidad; sin embargo, hay que seguir mejorando.
Más de 75%	Usted está familiarizado con las buenas prácticas empresariales que conducen hacia la calidad. Cuenta con procesos definidos y conoce como llegar mejor a su cliente, brindándole una atención y servicios de calidad.

La aplicación del plan de mejoramiento en los departamentos de la empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Samborondón, servirá para mejorar la calidad de atención del usuario, para su desarrollo debe de tener en claro cuál es su importancia, técnicas, estrategias y actividades que necesitará para conseguir el mejoramiento en la organización, para conseguir este propósito se debe de contar con personal dispuesto a colaborar.

Los trabajadores deben estar unidos para visualizar los factores que intervienen internamente y comprometidos a dar solución inmediata. La capacitación es la mejor opción que tiene el gerente de la empresa para orientar a sus trabajadores a un mejor desenvolvimiento y un aprendizaje significativo que será impartido a través de charlas, talleres y simulacros.

Los principales beneficiarios con este proceso serán los usuarios de la empresa y los trabajadores de todas las áreas, este proceso de investigación servirá como fuente de conocimiento, para ello deberán estar firmes, seguros, y responsables, el éxito dependerá de la empresa

### **RECURSOS**

<b>RECURSOS</b>	<b>COSTOS</b>
1. Humanos (18)	30
2. Materiales	20
3. Tecnológicos	20
4. Financieros	50
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

### 13.- CRONOGRAMA

CRONOGRAMA																	
ACTIVIDADES	MESES 2017																
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Determinación de problema, el tema y las variables	■	■															
Elaboración de la carátula	■	■															
Revisión de la carátula	■	■															
Elaboración del capítulo i		■	■	■													
Revisión del capítulo i		■	■	■													
Elaboración del capítulo ii				■	■												
Revisión del capítulo ii				■	■												
Elaboración del capítulo iii				■	■	■											
Revisión del capítulo iii					■	■											
Elaboración del capítulo iv						■	■	■									
Revisión y corrección de interpretación de resultados									■	■							
Revisión capítulo iv									■	■							



## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre C.M. (2017). Encuesta. Centro de Investigaciones Sociológicas, [http://www.cis.es/cis/opencms/ES/8\\_cis/quienessomos/](http://www.cis.es/cis/opencms/ES/8_cis/quienessomos/).
- Álvarez. (2006). Atención de calida al usuario. Importancia de la calidad del servicio al cliente, <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.
- Arias. (2006). Investigaxión Descriptiva. EDITORIAL EPISTEME, C.A.: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>.
- Arias. (2012). Investigacion Explicativa. Editorial Episteme, <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>.
- Art. 229. (s.f.). Servidoras y Servidores públicos. Constitución de la República del Ecuador, [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf).
- Art. 230. (s.f.). Servidores Públicos. Constitución del Ecuador, [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf).
- Art. 24. (s.f.). LEY ORGANICA DE SERVICIO CIVIL. Deberes de los servidores publico , <https://www.uta.edu.ec/v3.2/uta/reglamentosexternos/losca.pdf>.
- Art. 4. (s.f.). Derechos y Obligaciones de los consumidores. LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR , <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec053es.pdf>.

Art. 5. (s.f.). Obligaciones del Consumidor. LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR ,  
<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec053es.pdf>.

Castro Peralta. (2015). Prpuesta de Mejoramiento para el servicio al usuario . UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL,  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3501/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-178.pdf>.

DANE . (2009). Indicadores de Satisfacción al usuario. GUÍA 2.3 ABC DE INDICADORES, [procuraduria.gov.co/portal/media/file/3\(12\).pdf](http://procuraduria.gov.co/portal/media/file/3(12).pdf).

Desatnick. (1990). Caracteristica de los servicio al usuario. Mejoramiento de la Calidad de Servicio ,  
[https://www.academia.edu/4845283/MEJORAMIENTO\\_DE\\_LA\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIOS](https://www.academia.edu/4845283/MEJORAMIENTO_DE_LA_CALIDAD_DE_SERVICIOS).

Druker. (1990). Calidad de Servicio del usuario. Mejoramiento de la calidad de servicios ,  
[https://www.academia.edu/4845283/MEJORAMIENTO\\_DE\\_LA\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIOS](https://www.academia.edu/4845283/MEJORAMIENTO_DE_LA_CALIDAD_DE_SERVICIOS).

E.F.L. Brech. (2007). Aspectos Generales de la Administración. Origen y Desarrollo de la Administración,  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>.

Fernández. (2005). Proceso Administrativo. Gestipolis,  
<https://www.gestipolis.com/que-es-proceso-administrativo/>.

Fernando Martínez Díaz. (2008). PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL SERVICIO AL CLIENTE DEL GRUPO UNIPHARM . UNIVERSIDAD DE LA SALLE ,  
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08%20B657p.pdf>.

- G, Marcos. (2017). Importancia de la satisfacción al usuario. Actualidad Empresarial, <http://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructura-necesaria/>.
- Hernández, Fernández y Baptista . (2010). Investigacion Correlscional . <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-proyecto-de-investigaci%c3%93n-6ta-ed.-fidias-g.-arias.pdf>.
- Jennifer Leigh. (2018). Evaluación de la satisfacción del usuario. Herramientas para evaluar al cliente, <https://www.cuidatudinero.com/13175986/tipos-de-herramientas-para-evaluar-al-cliente>.
- María Fernanda Aguilar. (2011). Buenas prácticas en el servicio al usuario. Exito Empresarial, [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_172\\_051211\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_172_051211_es.pdf).
- Martínez. (2007). Servicios del usuario . Lógica dominante del servicio como estrategia , [https://www.academia.edu/38942500/La\\_l%C3%B3gica\\_dominante\\_del\\_servicio\\_como\\_estrategia\\_para\\_evitar\\_el\\_mal\\_servicio](https://www.academia.edu/38942500/La_l%C3%B3gica_dominante_del_servicio_como_estrategia_para_evitar_el_mal_servicio).
- Monar Amelia . (2012). El plan estratégico y su incidencia en la productividad en la empresa . UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2012/1/537%20ING.pdf>.
- Pérez. (2007). Atencion del servicio al usuario . <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.
- Pérez. (2007). Modelo del Triangulo de servicio . Importancia de la calidad del servicio al usuario, <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.

- Peterson y Plowman. (2007). Objetivos de la Administración . Perspectiva origen y desarrollo de la Administración , <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>.
- Philip Kotler. (2019). Satisfacción al usuario. Promo Negocios, <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.
- Pizzo . (2013). Cómo Mejorar el servicio al usuario . Importancia de la calidad del servicio al usuario , <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.
- Reyes Ponce. (2007). Importancia de la administracion. Origen y desarrollo de la administracion, <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>.
- Sandhusen, L. (2002). Servicios del usuario. Lógica dominante del servicio al usuario, [https://www.academia.edu/38942500/La\\_l%C3%B3gica\\_dominante\\_del\\_servicio\\_como\\_estrategia\\_para\\_evitar\\_el\\_mal\\_servicio](https://www.academia.edu/38942500/La_l%C3%B3gica_dominante_del_servicio_como_estrategia_para_evitar_el_mal_servicio).
- Sandra Lozano. (2010). Entrevista. <https://2c-cumbres.webnode.mx/products/%C2%BFque%20es%20una%20entrevista-/>.
- Tamayo y Tamayo. (1997). Población. Investigación y Metodología, <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>.
- Tamayo, T. Y Tamayo, M . (1997). Muestra. Metodología e Investigación, <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>.

## Web grafía

- [http://www.cis.es/cis/opencms/ES/8\\_cis/quienessomos/](http://www.cis.es/cis/opencms/ES/8_cis/quienessomos/).
- <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.
- <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE->
- <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO->
- [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf).
- [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf).
- <https://www.uta.edu.ec/v3.2/uta/reglamentosexternos/losca.pdf>.
- <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec053es.pdf>.
- <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec053es.pdf>.
- <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3501/1/t-ucsg-pre-eco-adm-178.pdf>.
- guía 2.3 abc de indicadores,  
[procuraduria.gov.co/portal/media/file/3\(12\).pdf](http://procuraduria.gov.co/portal/media/file/3(12).pdf).
- [https://www.academia.edu/4845283/MEJORAMIENTO\\_DE\\_LA\\_CALIDAD](https://www.academia.edu/4845283/MEJORAMIENTO_DE_LA_CALIDAD)
- [https://www.academia.edu/4845283/MEJORAMIENTO\\_DE\\_LA\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIOS](https://www.academia.edu/4845283/MEJORAMIENTO_DE_LA_CALIDAD_DE_SERVICIOS).
- <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>.
- <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>.
- <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08%20B657p.pdf>.
- <http://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructura-necesaria/>.
- <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-proyecto-de-investigaci%c3%93n-6ta-ed.-fidias-g.-arias.pdf>.

<https://www.cuidatudinero.com/13175986/tipos-de-herramientas-para-evaluar-al-cliente>.

[http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_172\\_051211\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_172_051211_es.pdf).

[https://www.academia.edu/38942500/La\\_l%C3%B3gica\\_dominante\\_del\\_servicio\\_como\\_estrategia\\_para\\_evitar\\_el\\_mal\\_servicio](https://www.academia.edu/38942500/La_l%C3%B3gica_dominante_del_servicio_como_estrategia_para_evitar_el_mal_servicio).

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2012/1/537%20ING.pdf>.

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>.

<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>.

[https://www.academia.edu/38942500/La\\_l%C3%B3gica\\_dominante\\_del\\_servicio\\_como\\_estrategia\\_para\\_evitar\\_el\\_mal\\_servicio](https://www.academia.edu/38942500/La_l%C3%B3gica_dominante_del_servicio_como_estrategia_para_evitar_el_mal_servicio).

[cumbres.webnode.mx/products/%C2%BFque%20es%20una%20entrevista/](http://cumbres.webnode.mx/products/%C2%BFque%20es%20una%20entrevista/).

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>.

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>.

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

# A N E X O S

## ANEXOS

