

ESTUDIO DEL DESEMPEÑO DEL CLIENTE INTERNO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA EMMAP EP

George Vicente Mendoza García, Ernesto Guevara Cubillas, Andrea Mendoza Zambrano, Jenny Villalba

Carrera Administración Pública, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí
Manuel Félix López, Campus Politécnico El Limón, Km 2.7 Calceta –Morro-Limón
Sector El Gramal-Manabí -Ecuador

Contacto: quinche.mendoza@espam.edu.ec

RESUMEN

La presente investigación estuvo centrada en conocer el desempeño de los clientes internos para implementar reformas que permitan mejorar y dinamizar la entrega del servicio en la empresa EMMAP-EP. El objetivo general de este trabajo es formular un modelo de gestión a partir del análisis de los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores de esta empresa pública. La eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la dinámica de la organización son fundamentales para la entrega del servicio. La necesidad de investigar este tema de estudio se debe a la inconformidad de los abonados, debido al rol que cumple esta empresa pública dentro de los cantones de Junín, Bolívar, Tosagua, Sucre y San Vicente, como es la dotación de agua potable. Servicio público garantizado plenamente en la Constitución. Se aplicó herramientas como entrevistas, técnica de observación y un cuestionario a la población de estudio que fue de 86 los funcionarios de la empresa, para obtener los resultados se determinaron cuatro variables básicas de evaluación como son liderazgo, motivación, satisfacción y comunicación, información que fue jerarquizada y a partir de los nudos críticos encontrados, se construyó un plan de mejora el mismo que fue ejecutado para potencializar los procesos internos y el desempeño del personal de la empresa pública EMMAP-EP.

PALABRAS CLAVES: Liderazgo, motivación, satisfacción y comunicación

SUMMARY

The purpose of this research was to study the quality of performance of internal customers for service delivery in the company EMMAP EP. The general objective of this work is to formulate a quality management model that allows analyzing the levels of satisfaction perceived by the employees of this public company, the efficiency of the staff, speed in the processes and the impact that these have on the dynamics of the organization. The need to investigate this study topic is due to the dissatisfaction of the subscribers, due to the role that this public company fulfills within the cantons of Junín, Bolívar, Tosagua, Sucre and San Vicente, as is the provision of drinking water. Public service fully guaranteed in the Constitution. A questionnaire was applied to the officials of the company, the quantitative analysis in this research, allowed to reach the result of the final data necessary for the information, to obtain the results, four basic evaluation variables were determined such as leadership, motivation, satisfaction and communication,

information that was hierarchized and from the critical nodes found, an improvement plan was built, which was executed to enhance the internal processes and the performance of the staff of the public company EMMAP.E P.

Key Words: Leadership, motivation, satisfaction and communication