

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciadas de Empresas**

**TEMA: “Los servicios públicos un análisis desde la
perspectiva del sector comercial empresarial”**

AUTORAS:

Mayra Alexandra Ramírez Custodio

Stephanie Elizabeth Viera Gutiérrez

TUTOR: Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Abril 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutora del trabajo de titulación “**Los servicios públicos un análisis desde la perspectiva del sector comercial empresarial**” presentado por las señoritas **Mayra Alexandra Ramírez Custodio** y **Stephanie Elizabeth Viera Gutiérrez** para optar por el título de Licenciadas de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 17 de abril del 2023



Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora, Mg.

C.I.1802993079

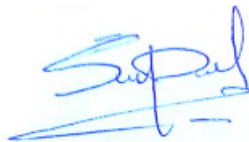
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Mayra Alexandra Ramírez Custodio** y **Stephanie Elizabeth Viera Gutiérrez**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Mayra Alexandra Ramírez Custodio

C.I. 1727406876

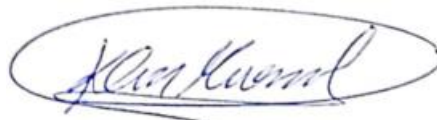


Stephanie Elizabeth Viera Gutiérrez

C.I. 1850227131

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Kléver Armando Moreno Gavilanes, PhD.

C.I. 180246337-0



Ing. César Andrés Guerrero Velastegui, Mg.

C.I. 1803101243

Ambato, 17 de abril del 2023

DERECHOS DE AUTOR

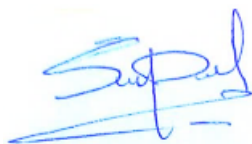
Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro artículo académico con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autoras.



Mayra Alexandra Ramírez Custodio

C.I. 1727406876



Stephanie Elizabeth Viera Gutiérrez

C.I. 1850227131

DEDICATORIA

El presente artículo lo dedico principalmente a mis ángeles en el cielo, mis abuelitos Abraham y Luz, quienes me criaron durante mi niñez demostrando un amor incondicional, forjaron en gran medida mi fuerza de carácter y ser la motivación que necesitaba durante las noches largas que demandaba mi vida académica y el proceso arduo de obtener mi tan anhelado título de Licenciada de Empresas.

A mis padres Homero y Alexandra, quienes con dolor y orgullo me vieron partir de sus brazos para cumplir mi sueño profesional. El amor, paciencia y dedicación que han mostrado en casa los han convertido en un ejemplo de superación tanto personal como profesional. Es un gran orgullo decir yo soy su hija; no lo hubiera logrado sin su apoyo incondicional.

A mi hermano Diego, quien a pesar de su corta edad ha resultado ser un apoyo incondicional y el mejor de los cómplices que he tenido a lo largo de mi vida estudiantil. Vamos por mucho más hermanito.

A mis primos José, Ximena y Rodrigo; quienes me vieron crecer y de una u otra forma han confiado en mí y mi propósito académico. La vida nos hizo primos pero el corazón hermanos, los quiero mucho.

A mis pequeños de la casa: Julieth, Danna, Justin, Arlette, Aaron, Derek y Bianca, quiero dedicarles este largo proceso personal y profesional para que sirva de ejemplo, que los sueños se cumplen a base de dedicación, paciencia, esfuerzo y sobre todo humildad y sacrificio mis niños.

Finalmente, a María José Hernández por ser una persona maravillosa y muy representativa con su apoyo, protección, regaños y amor incondicional pese a la distancia y factores que nos separan. Su luz y oraciones han sido una fuente esencial en mi vida.

Mayra Alexandra Ramírez C.

DEDICATORIA

El presente artículo lo dedico principalmente a mis padres, hermano y abuelito quienes me criaron, ayudándome en mi educación y a su vez enseñándome los valores como respeto, amor, honestidad y fidelidad; siendo así la motivación que necesitaba durante mi vida académica y el proceso para obtener mi título de Licenciada de Empresas.

A mis padres Roberto y Shirley, quienes con amor y respeto me ayudaron a seguir adelante, me enseñaron a nunca rendirme en mis estudios, mis competencias como nadadora de la selección de Tungurahua por todos los triunfos y a seguir adelante. Es un gran orgullo decir que puedo graduarme y que siempre contaré con ellos. Papás yo velare por ustedes.

A mi hermano Juan, quien a pesar de que nos llevamos 6 años de diferencia me tocó educarlo y ser para él un ejemplo tanto familiar como académico, has aprendido muchas cosas de mí y yo espero que seas mejor que mi persona.

Finalmente, a mi abuelo Carlos Viera por ser esa persona que desde pequeña pese a estar en una familia solo de hombres, él me ha querido como una hija más y le agradezco por siempre llevarme a la escuela, colegio y hasta la universidad, gracias por ser esa persona responsable y de la cual he aprendido muchas cosas todos estos años.

Stephanie Elizabeth Viera G.

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud eterna a Dios y la Virgencita del Quinche, por guiar y bendecir cada paso que he dado en el camino que he recorrido hasta el día de hoy, por la sabiduría que me han otorgado para tomar las mejores decisiones tanto en la vida personal como académica y permitirme culminar la hermosa etapa de formación profesional.

A mis padres Homero y Alexandra que han sido un apoyo incondicional para que hoy alcance una meta más en mi vida, gracias por creer y confiar en mí de una manera extraordinaria, por cada sonrisa, tristeza, regaño, consejo e inclusive palabras de aliento que han ayudado de una u otra manera a mi crecimiento personal.

Quiero extender mi agradecimiento a María José Hernández, quien me ha demostrado ser una persona incondicional, sus consejos, regaños y oraciones me han ayudado a forjar mi camino no solo personal sino profesional.

A mi familia y amigos por su apoyo y palabras de motivación que me han expresado a lo largo de mi carrera universitaria.

A mi compañera Stephanie, por los momentos de risas e inclusive enojos que hemos vivido a lo largo de nuestra vida académica, juntas hemos logrado alcanzar este añorado objetivo profesional.

A la maravillosa Universidad Técnica de Ambato y sus autoridades por haberme abierto las puertas de esta emblemática institución y acogerme dentro de las aulas de la Facultad de Ciencias Administrativas, quedan grabados en mi memoria los momentos excepcionales que fueron compartidos junto a docentes, compañeros, personal de apoyo y más personas que permitieron que esta aventura académica y profesional alcanzara su fin.

Agradezco al equipo de investigadores del proyecto de investigación DIDE-UTA “PULSO DEL COMERCIO POST COVID DE LA CIUDAD DE AMBATO”, código SFFCAD 08 por permitir contribuir con este estudio a la problemática empresarial de

la ciudad de Ambato y a su vez a la Ing. Silvia Oyaque, quien forma parte de este grupo excepcional de profesionales, que con sus conocimientos y amplia trayectoria ha sido un apoyo incondicional para el desarrollo y culminación de nuestro artículo científico, mi cariño eterno hacia su persona.

Mayra Alexandra Ramírez C.

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por bendecir cada paso que he dado en el camino que he recorrido hasta el día de hoy, por la sabiduría que me has otorgado para tomar las mejores decisiones tanto en mi vida personal como estudiantil, y ser quien guía mi camino dándome las fuerzas para superar cada obstáculo de mi vida.

A mis padres Roberto y Shirley, quienes con amor y respeto me ayudaron a seguir adelante a nunca rendirme en mis estudios. No me cabe el orgullo del cual se llena mi pecho al decir soy su hija. El saber que siempre contaré con ustedes y cuando yo también tenga lo que necesito les devolveré todo en forma de agradecimiento.

A mi pareja y amigos los cuales fueron el último apoyo que necesitaba para dar el paso final en este proceso.

A mi compañera Alexandra, por darme la oportunidad de unirme a ella y hacer el trabajo juntas.

A la maravillosa Universidad Técnica de Ambato y sus autoridades por haberme enseñado sus valores y el principio para forjarme como una profesional dentro de las aulas de la Facultad de Ciencias Administrativas, quedan grabados en mi memoria los momentos compartidos junto a todo aquel que conforma esta hermosa institución.

Agradezco al equipo de investigadores del proyecto de investigación DIDE-UTA “PULSO DEL COMERCIO POST COVID DE LA CIUDAD DE AMBATO”, código SFFCAD 08 por permitir contribuir con este estudio a la problemática empresarial de la ciudad de Ambato y a su vez a la Ing. Silvia Oyaque, quien forma parte de este grupo excepcional de profesionales, gracias por su ayuda profesional, por enseñarme todo lo que necesito para ser una mejor persona y agradeciendo al desarrollo y culminación de nuestro artículo científico, mi cariño eterno hacia su persona.

Stephanie Elizabeth Viera G.

RESUMEN EJECUTIVO

El nivel de eficiencia y satisfacción son dos factores que demuestran el tipo de gestión administrativa. El objetivo general fue el de determinar la existencia de la relación entre la satisfacción de las microempresas de la Cámara de Comercio Ambato (CCA), y la eficiencia de los servicios de las empresas públicas basado en su experiencia de consumo.

Para el desarrollo de la presente investigación se empleó el método exploratorio de naturaleza bibliográfica, con enfoque cuantitativo, debido a que se indagó en repositorios digitales para establecer las condiciones que se requieren para obtener el nivel de satisfacción por medio de la aplicación de un cuestionario para encuestar a 92 microempresarios, el cual fue validado utilizando el coeficiente de consistencia interna llamado Alpha de Cronbach; además, se empleó la prueba Wilcoxon para determinar la validez de la hipótesis Alternativa.

Los resultados demuestran que el 48% de las empresas consideran excelente la gestión administrativa para manipular eficientemente las acciones operativas de las empresas públicas, en cuanto al nivel de satisfacción, se afirma que el 32% de los microempresarios se encuentran muy satisfechos con la dirigencia para coordinar una buena atención en los mercados públicos.

En conclusión, el 55% de las microempresas no se encuentran satisfechas con el accionar de las empresas públicas en cuanto al manejo administrativo y técnico para ofertar sus servicios dentro del mercado local.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, MICROEMPRESAS, SERVICIOS PÚBLICOS, CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EFICIENCIA.

ABSTRACT

The level of efficiency and satisfaction are two factors that demonstrate the type of administrative management. The general objective was to determine the existence of the relationship between the satisfaction of the microenterprises of the Ambato Chamber of Commerce and the efficiency of the services of the public companies based on their consumption experience.

The development of this research was used the exploratory method of bibliographic nature, with a quantitative approach, because it was investigated in digital repositories to establish the conditions required to obtain the level of satisfaction through the application of a questionnaire to survey 92 microentrepreneurs, which was validated using the coefficient of internal consistency called Cronbach's Alpha; in addition, the Wilcoxon test was used to determine the validity of the Alternative hypothesis.

The results show that 48% of companies consider administrative management excellent to efficiently manipulate the operational actions of public companies, in terms of the level of satisfaction, it is stated that 32% of microentrepreneurs are very satisfied with the leadership to coordinate good attention in public markets.

In conclusion, 55% of microenterprises are not satisfied with the actions of public companies in terms of administrative and technical management to offer their services within the local market.

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, RESEARCH, MICROENTERPRISES, PUBLIC SERVICES, AMBATO CHAMBER OF COMMERCE, CUSTOMER SATISFACTION, EFFICIENCY.

ENLACE DEL ARTÍCULO ACADÉMICO

<https://alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/330>